

Meten van effecten van leefbaarheidsinvesteringen

Afstudeerrapport

Afstudeerlaboratorium Sustainable Housing Transformations
Faculteit Bouwkunde
Technische Universiteit Delft

P.V. van der Burg
23 juni 2006

Meten van effecten van leefbaarheidsinvesteringen

Afstudeerlaboratorium Sustainable Housing Transformations
Faculteit Bouwkunde
Technische Universiteit Delft

P.V. van der Burg
studienummer: 9146740
23 juni 2006
Afstudeerrapport

Hoofdmentor: André Thomsen
Tweede mentor: André Mulder
Gecommitteerde: Peter de Jong

Voorwoord

Voor het finale zetje tot het einde van het afstuderen wil ik speciaal André Thomsen bedanken, die me heeft aangezet om er voor 'een laatste keer' toch mee verder te gaan. Ook André Mulder heeft me goed geholpen. Voor mijn casusonderzoek heb ik alle medewerking gekregen van Leendert Wiebenga van Woonbron Delft, waarvoor veel dank. Ook ben ik veel dank verschuldigd aan de bewoners van de flat de Reiger, die mijn vragenlijsten hebben ingevuld.

Daarnaast zijn er veel mensen geweest die me in de afgelopen jaren hebben geholpen en een hart onder de riem hebben gestoken. Met name wil ik bedanken: Lineke & Peter van der Burg, Eveline van der Burg, Youri van der Drift, Rob van Gameren, Caroline Scheepmaker, Maria Besselink, Jamal Derna, Annius Hoornstra, Ted & Gina Knoester-De Groot en Wil Hane-maaijer.

Samenvatting

De leefbaarheid in de buurt Poptahof in Delft staat onder druk. Poptahof bestaat vrijwel geheel uit sociale huurwoningen van Woonbron Delft. De komende jaren wordt de buurt gefaseerd geherstructureerd. Voor sommige flats laat deze herstructurering nog te lang op zich wachten. Er zijn nu leefbaarheidsmaatregelen nodig.

In dit onderzoek wordt bekeken hoe effecten van leefbaarheidsinvesteringen kunnen worden gemeten en geëvalueerd, met twee hoogbouwflats in Poptahof als casusobjecten.

Doelstelling van dit onderzoek is dan ook: *Aanbevelingen doen voor een effectiever leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties door het meten van effecten van leefbaarheidsinvesteringen.*

Met als bijbehorende vraagstelling: *Hoe kunnen effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen door corporaties gemeten en geëvalueerd worden?*

De hieruit afgeleide acht onderzoeksvragen zijn:

1. Hoe wordt leefbaarheid gedefinieerd en welke definitie is voor dit onderzoek het meest geschikt?
2. Welke randvoorwaarden gelden er voor het leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties?
3. Hoe kan de beleidscyclus voor leefbaarheidsbeleid eruit zien?
4. a. Hoe en in welke vorm kan een woningcorporatie investeren in leefbaarheid?
b. Welke effecten zijn te verwachten van investeringen in leefbaarheid door een woningcorporatie?
5. Wat is de rol van meten in de beleidscyclus?
6. Hoe kan een woningcorporatie effecten van investeringen in leefbaarheid meten?
7. Hoe kan een woningcorporatie meten gebruiken om investeringen te evalueren?
8. Hoe kan een woningcorporatie/Woonbron Delft evaluatie van effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen inzetten voor beleid?

De onderzoeksvragen worden beantwoord door literatuurstudie uit te voeren naar de onderwerpen in de eerste zes onderzoeksvragen en tevens een casusstudie voor het beantwoorden van vraag 4b t/m 8. Het casuonderzoek wordt hierna beschreven, vervolgens komen de conclusies van de verschillende thema's uit de onderzoeksvragen, gevolgd door aanbevelingen.

Casusonderzoek

Het casusonderzoek wordt gehouden in de flats Merel en Reiger in Poptahof. Deze flats vertonen een grote mate van gelijkheid. In de Merelflat zijn eind 2004 leefbaarheidsinvesteringen gedaan. Voorafgaand aan deze investeringen en na afloop is een leefbaarheidsmeting uitgevoerd, door gebruik te maken van de leefbaarheidsmonitor Lemon, waarvan de vragenlijst is aangepast voor het complex.

Het casusonderzoek in vier stappen:

1. Lemon nulmetingsenquête inclusief enkele aanvullende vragen wordt uitgezet in een tweede flat: de Reiger.
2. De uitkomsten hiervan worden vergeleken met de nulsituatie in de Merel.
3. De investeringen van de Merelflat worden geëvalueerd aan de hand van de eerder uitgevoerde metingen.
4. Dit gecombineerd tot conclusies en aanbevelingen voor de toekomstige plannen voor de Reiger.

Het verrichten van de nulmeting in de Reiger levert naast antwoorden op de onderzoeksvragen ook beantwoording van extra doelen van Woonbron Delft. Door middel van een extra vragen worden bewoners uitgenodigd deel te nemen aan een flatcommissie i.o. tevens kunnen ze aangeven de resultaten van de meting te willen ontvangen.. Zo wordt de betrokkenheid van de bewoners bij de leefbaarheid in de Reiger vergroot.

Het responspercentage van de nulmeting is 42%. Een flatcommissie kan op basis van de aanmeldingen worden gestart. Ook is er een goede opkomst tijdens de bijeenkomst in de centrale hal en willen bijna alle respondenten op de hoogte worden gehouden van het onderzoek.

De nulmeting laat zien dat de bewoners van de Reiger veel verwachten van gelijksoortige ingrepen als eerder in de Merel zijn gedaan, met als belangrijkste het oprichten van een flatcommissie en het opknappen en afsluiten van de centrale hal. De nulmeting wordt door Woonbron gebruikt voor het onderbouwen van de begroting. De nulmeting van de Reiger staat aan de start van een mogelijke leefbaarheidscyclus voor de flat.

De Merel en Reigerflat hebben veel overeenkomsten in bouwwijze, de hoogte van de huren en ook de cijfers voor leefbaarheidsaspecten bij de nulmetingen ontlopen elkaar niet veel. Verschillen zitten voornamelijk in de indeling van de benedenverdieping, locatie en bewonerssamenstelling. Uit de nulmeting blijkt dat bewoners van de Reiger de mate van overlast en contact met medebewoners een punt beter rapportcijfer geven dan in de Merel bij de nulmeting in 2004 het geval was.

Uit de evaluatie van de investeringen in de Merel blijkt, dat de leefbaarheid is verbeterd sinds de investeringen volgens de uitkomsten van Lemon. Of dit effecten zijn van de investering is niet met zekerheid te zeggen. Voor

sommige aspecten is dit wel waarschijnlijk, zoals de aantrekkelijkheid van de centrale hal. Bij de aspecten veilig en schoon is het causaal verband met de investeringen minder aannemelijk.

Het is moeilijk de effecten van de investering te evalueren, omdat er vooraf geen meetbare doelstellingen zijn opgesteld.

Het meten met Lemon in de Merel blijkt vooral veel waarde te hebben gehad als communicatiemiddel over leefbaarheid met de bewoners en het activeren en betrekken van bewoners bij het leefbaarheidsbeleid.

Lemon wordt gebruikt, waarbij de vragen zo zijn aangepast, dat slechts een benchmark tussen twee flats in de buurt (Merel en Reiger) mogelijk is. Er wordt geen integraal leefbaarheidsplan voor de buurt gebruikt, maar de flats worden als aparte eenheden behandeld. Woonbron gebruikt het meten en de uitkomsten ervan vooral pragmatisch.

De casus is bijzonder omdat deze flats gerenoveerd gaan worden en het om een beperkte investering gaat, hierdoor kan het omgaan met de metingen en investeringen anders zijn dan bij een regulier project. Dit maakt de gemaakte generalisaties voor Woonbron Delft en woningcorporaties in het algemeen minder betrouwbaar.

Leefbaarheid

In de literatuur staan veel verschillende opvattingen van het begrip leefbaarheid, hieruit is de volgende definitie samengesteld: 'Het duurzaam welbevinden van de bewoner over zijn woon- en leefomgeving als geheel [subjectief], gecombineerd met een objectieve duurzame match tussen de bewoner en zijn woon- en leefomgeving [objectief]'.

Randvoorwaarden voor leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties

De meest richtinggevende randvoorwaarde voor leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties, naast voldoende draagvlak en medewerking van bewoners en lokale overheid, is het prestatieveld leefbaarheid in het Besluit Beheer Sociale Huursector (VROM 2002), dat woningcorporaties opdraagt bij te dragen aan de leefbaarheid van buurten en wijken waar hun woningen gelegen zijn.

Beleidscyclus voor leefbaarheidsbeleid

De beleidscyclus voor leefbaarheid begint bij het kiezen van een definitie van leefbaarheid. Dan moet een nulmeting worden uitgevoerd met een leefbaarheidsmonitor, bijvoorbeeld Lemon. Op basis hiervan en op basis van bij voorkeur enkele aanvullende objectieve gegevens, kan als operationalisatie een beleidsvisie worden ontwikkeld, met meetbare lange termijn-doelstellingen. Vervolgens worden de plannen gemaakt voor investeringsprojecten met hieraan gekoppelde meetbare doelstellingen. Zodra een investering is uitgevoerd dient weer gemeten te worden en aanvullend objectieve gegevens te worden verzameld, aan de hand waarvan kan worden bepaald of de doelstellingen zijn behaald. Op basis van deze evaluatie kan

het beleid voor de volgende periode worden verbeterd. Daarnaast zal ook op basis van de evaluatie worden beoordeeld of het meerjarenplan moet worden bijgesteld. Deze beleidscyclus zal zich voorts herhalen.

Investeren in leefbaarheid

Een corporatie kan investeren in leefbaarheid door beleid hiervoor te ontwikkelen en een leefbaarheidsbeleidscyclus te volgen, onderzoek te doen, metingen te verrichten en projecten op te zetten.

Te verwachten effecten

Als gevolg van investeringen treden de nodige gewenste en ongewenste, voorziene en onvoorziene effecten op. Ook blijkt dat de duurzaamheid van effecten onzeker is en dus een punt van aandacht vormt. Helaas blijkt ook dat er vooral veel niet verandert.

Voor de Reiger wordt verwacht dat een gelijksoortige aanpak als in de Merel ook gelijksoortige verbetering zal opleveren in de onderzoeksresultaten, al zijn er wel een aantal belangrijke verschillen, waardoor dit niet zeker is.

Rol van meten in de beleidscyclus

Meten is een belangrijke schakel in de beleidscyclus tussen uitvoering en evaluatie. Meten heeft pas zin als de meetresultaten op de juiste wijze worden gebruikt voor evaluatie van de effecten van de gemaakte investeringen. Bovendien wordt meten in de beleidscyclus gebruikt om te leren van vorige situaties. Het beleid wordt hier zo nodig op aangepast.

In de casus werd in de Merel voor het eerst gemeten, meten speelt in de beleidscyclus nog geen rol. Meten speelt nu vooral een opstartende functie. Het aanzwengelen van de investeringen in leefbaarheid, het communiceren met en enthousiasmeren van bewoners en als bron van inspiratie voor de planvorming.

Effecten van investeringen meten

Door twee metingen met elkaar te vergelijken kan het verschil in leefbaarheid worden gemeten. Dit hoeft geen causaal verband te hebben met de investeringen.

Evalueren van investeringen

Evaluatie is een onderdeel van de in de literatuur besproken beleidscyclus. De meting moet ingebed worden in een integrale evaluatie waarin gekeken wordt naar de doelstellingen en daadwerkelijke ingrepen en hoe deze gerelateerd kunnen worden aan de uitkomsten.

Op basis van een vergelijking tussen de meetresultaten van de nulmeting met die van de tweede meting in de Merel is door Woonbron geconcludeerd dat de leefbaarheid is toegenomen en dat de investering nuttig moet zijn geweest. Het is aannemelijk dat de investering hieraan positief heeft bijgedragen.

Evaluatie inzetten voor beleid

Ook al maakten de metingen van de Merel geen onderdeel uit van een volledige beleidscyclus, waarin een optimale evaluatie mogelijk was, toch wordt er aan de hand van de evaluatie die wel is gedaan - en een verbetering van de leefbaarheid liet zien - beleid gevormd.

- Ook in andere flats in de buurt Poptahof investeringen doen.
- Gebruik van proces- en projectervaringen in de Merel.
- Maatregelen in Merel evalueren voor geschiktheid in andere flat.
- De flatcommissie en haar woonafspraken in andere flats invoeren.

Aanbevelingen

- Implementeren van meten en evalueren van effecten van leefbaarheidsinvesteringen in een beleidscyclus.
- Bij het maken van investeringsplannen vooraf meetbare *output* en *outcome*-doelstellingen formuleren, zodat de ingreep na een tweede (Lemon)meting geëvalueerd kan worden.
- Een integrale aanpak van verschillende leefbaarheidsinvesteringen toepassen voor het beste resultaat.

Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	<i>i</i>
<i>Samenvatting</i>	<i>ii</i>
<i>Inhoudsopgave</i>	<i>vii</i>
1 Inleiding	10
1.1 Aanleiding & probleemgebied	10
1.2 Maatschappelijke doelstelling	11
1.3 Relevantie & leerdoelen	11
1.4 Probleemstelling en onderzoeksvragen	12
1.4.1 Inperking probleemgebied	12
1.4.2 Vraagstelling	13
1.4.3 Onderzoeksvragen	13
1.5 Onderzoeksopzet	14
1.5.1 Beknopte uiteenzetting onderzoeksopzet	14
1.5.2 Opzet beantwoording onderzoeksvragen	14
1.5.3 Onderbouwing keuze onderzoeksmethoden	15
1.5.4 Casusstudie	16
1.5.4.1 Doel casusstudie	16
1.5.4.2 Criteria voor keuze van casus	16
1.5.4.3 Selectie casus	17
1.5.4.4 Generaliseerbaarheid casus	17
1.5.4.5 Aanpak casusonderzoek volgens stappenplan	18
1.5.5 Beoogd eindproduct	18
1.5.6 Indeling rapportage	18
2 Leefbaarheid en woningcorporatie	19
2.1 Het begrip leefbaarheid	19
2.1.1 Historie	19
2.1.2 Keuze voor het begrip leefbaarheid	19
2.1.3 Definiëren begrip leefbaarheid	20
2.1.3.1 Subjectief begrip	20
2.1.3.2 Schaalniveau & duurzaamheid	21
2.1.3.3 Leefbaarheidsproblemen	23
2.1.4 Inventarisatie interpretatie van het begrip leefbaarheid	24
2.1.5 Menselijke behoeften volgens Maslow	27
2.1.6 Leefbaarheid ingedeeld in aspecten op basis van Maslows theorie	29
2.1.7 Causaliteit leefbaarheid	32
2.1.8 Conclusies	33

2.2	De rol van woningcorporaties voor de leefbaarheid	34
2.2.1	Verantwoordelijkheid voor leefbaarheid en randvoorwaarden voor beleid	34
2.2.2	Leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties	35
2.3	Conclusies	36
3	<i>Metten van effecten van investeringen in leefbaarheid</i>	38
3.1	Wat is meten?	38
3.2	Redenen om te meten	39
3.3	Doel van meten	40
3.4	Beleidscyclus	41
3.4.1	Deming cyclus	41
3.4.2	Beleidscyclus bij leefbaarheidsbeleid	43
3.4.3	Metten in de Deming Cyclus	44
3.4.4	Evaluatie van effecten	44
3.5	Wat meten?	44
3.5.1	Hoe investeren	44
3.5.2	Doelstellingen van leefbaarheidsinvesteringen	46
3.5.3	Verwachte effecten	49
3.6	Wanneer meten?	50
3.7	Hoe meten?	51
3.7.1	Causaal verband tussen veranderingen in leefbaarheid en investering	51
3.7.2	Indicatoren	52
3.7.3	Leefbaarheidsmonitor	54
3.8	Gebruik van meetresultaten	58
3.9	Conclusies	59
4	<i>Casusonderzoek</i>	60
4.1	Onderzoeksvragen die met de uitkomsten van de casus worden beantwoord	60
4.2	Beschrijving casus Poptahof	61
4.2.1	Omschrijving casussituatie en achtergronden	61
4.2.2	Aanleiding keuze voor deze casus	68
4.2.3	Doelstelling casusonderzoek	69
4.3	Opzet casusonderzoek	69
4.4	Nulmeting Reigerflat (2006)	72
4.4.1	Doel van nulmeting	72
4.4.2	Opzet vragenlijst Lemon de Reiger	73
4.4.3	Doelen en formulering aanvullende enquêtevragen	73
4.4.3.1	Doelen aanvullende enquêtevragen	74
4.4.3.2	Doel per aanvullende enquêtevraag	74

4.4.4	Uitzetten van vragenlijsten in de Reiger	77
4.4.5	Bewonersinloopbijeenkomst	78
4.4.6	Resultaten enquête de Reiger	79
4.4.6.1	Respons enquêteonderzoek Reiger	79
4.4.6.2	Reigerenquête antwoorden nulmeting	81
4.4.7	Conclusies Nulmeting Reigerflat	88
4.5	Vergelijken aanvangssituatie Merel met Reiger	89
4.5.1	Algemene overeenkomsten en verschillen	89
4.5.2	Vergelijking onderzoeksresultaten enquêtes Merel 2004 en Reiger	97
4.6	Verbeteringen in Merelflat	102
4.6.1	Vergelijking nulmeting en éénmeting Merelflat	103
4.6.2	Inventarisatie van investeringen Merelflat & koppeling aan vragen in Lemon	104
4.6.3	Evaluatie Merelflat	107
4.6.4	Vervolg na éénmeting Merel	109
4.7	Toekomst voor de Reiger	110
4.7.1	Aanvullende vragen in Reigerenquête over Merel & Reiger	110
4.7.2	De Reiger in Poptahof in verandering	111
4.7.3	Leefbaarheidsmaatregelen in de Reiger	112
4.8	Conclusies & aanbevelingen op basis van het casuonderzoek	114
5	<i>Conclusies & aanbevelingen</i>	115
5.1	Conclusies	115
5.2	Aanbevelingen	121
	<i>Bijlagen</i>	123

1 Inleiding

In paragraaf 1.1 wordt uiteengezet waar dit rapport over gaat; welk probleemgebied het behelst. In de volgende paragraaf volgt de doelstelling en in paragraaf 1.4 relevantie & leerdoelen. In paragraaf 1.5 is de onderzoeksopzet beschreven. Hierin wordt uitgelegd hoe de vragen in dit onderzoek worden beantwoord en hoe de rapportage op basis hiervan is opgesteld.

1.1 Aanleiding & probleemgebied

In deze paragraaf worden de aanleiding en het probleemgebied van het onderzoek kort geschetst.

De interesse voor leefbaarheid en de effecten van investeringen hierin was mede een reden waarom werken aan project Poptahof aantrekkelijk leek. Als medewerker van Projectorganisatie Poptahof zie je alles voorbij komen voor de voorbereiding van het grootschalige renovatie en sloop-/nieuwbouwplan dat vanaf eind 2006 tot ca. 2015 wordt gerealiseerd in deze buurt, waar 99% van de woningen sociaal wordt verhuurd. De vernieuwingsplannen van de buurt zijn vastgelegd in een Masterplan, ontwikkeld door gemeente, woningcorporatie en vastgoedbedrijf vanuit diverse overwegingen, maar onder meer omdat wonen in Poptahof voor veel Delftenaren een negatieve keuze is. (Delftwonen, Gemeente Delft & Van der Vorm Vastgoed, 2003, p. 9). Ook staat volgens dit plan de leefbaarheid onder druk (p. 4).

Het valt tevens op dat in de buurt zelfs al vóór uitvoering van de grootschalige renovatie en sloop-/nieuwbouwplannen nog investeringen worden gedaan in een aantal flats. Door de gefaseerde aanpak van de vernieuwing duurt het nog jaren voordat alle woningen zijn gerenoveerd of gesloopt en teruggebouwd. Woonbron heeft als woningcorporatie de (gedeelde) zorg voor de leefbaarheid in de buurten en wijken waar zij bezit heeft. Zij voelt zich als eigenaar van alle huurwoningen in Poptahof geroepen om hierin te investeren als dat nodig is.

Woonbron investeert door het opzetten van projecten die een flat leefbaarder moeten maken. In Poptahof zijn dit onder meer het opknappen en afsluiten van centrale entrees van hoogbouwgaleriesflats en het oprichten en faciliteren van flatcommissies.

Dan rijst de vraag wat de effecten zouden zijn van zulke leefbaarheidsprojecten, 'leefbaarheidsinvesteringen'. Zou de leefbaarheid daardoor verbeteren? De effecten van investeringen kunnen pas goed

in kaart worden gebracht als er gemeten wordt wat de effecten zijn en de veranderingen worden gekoppeld aan de oorspronkelijke doelstellingen.

Niet alleen Woonbron heeft op deze vragen nog onvoldoende antwoord, ook andere corporaties worstelen met deze vragen.

In dit onderzoek wordt bekeken hoe effecten van leefbaarheidsinvesteringen kunnen worden gemeten en geëvalueerd. Dit wordt gedaan om aanbevelingen te doen voor het beleid van corporaties.

Daarvoor moet duidelijk zijn hoe de term leefbaarheid kan worden gehanteerd.

Het meten van effecten van investeringen in Poptahof blijkt een geval apart, door de toekomstige herstructurering en de daarom tijdelijke investeringen die worden gedaan. (meer hierover in paragraaf 1.5.4.4.)

1.2 Maatschappelijke doelstelling

De problematiek zoals geschetst in voorgaande leidt tot onderstaande doelstelling voor dit onderzoek:

Aanbevelingen doen voor een effectiever leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties door het meten van effecten van leefbaarheidsinvesteringen.

1.3 Relevantie & leerdoelen

Wetenschappelijke relevantie

Dit afstudeeronderzoek sluit aan op het onderzoeksprogramma van het laboratorium Sustainable Housing Transformations (SHT). Hierbij valt het binnen het onderzoeksthema 'Sustainable Housing Renewal' (Duurzame herstructurering). Het probleemgebied hiervan is als volgt omschreven: 'Welke ingrepen worden gedaan of zijn nodig voor een duurzame en haalbare afstemming van woning en woonomgeving op vraag van de beoogde woonconsumenten' (Gruis e.a., 2002). Mijn onderzoek zal bijdragen aan de verbetering van beleid en theorievorming rond het afstemmen van woongebieden op de vraag naar leefbaarheid vanuit de maatschappij. Mijn onderwerp sluit aan bij één der speerpunten van het onderzoeksthema, namelijk het proces van ontwerpen, planvorming en beleidsvorming (in dit geval op het schaalniveau gebied).

Maatschappelijke relevantie

Het onderzoeksprogramma van SHT heeft een grote maatschappelijke relevantie. Zo levert ook dit onderzoek een bijdrage aan het verbeteren van inzicht in de maakbaarheid van de leefbaarheid, dat nodig is voor een goede beleidsvoering van overheden en woningcorporaties.

Persoonlijke leerdoelen

Ik studeer af voor mijn persoonlijke ontwikkeling en het versterken van mijn zelfvertrouwen. Ik wil mezelf leren motiveren en leren zelfkritiek niet als remmende factor op mijn productiviteit te laten werken.

Daarnaast wil ik mijn werk op een academisch niveau brengen en mij in mijn werk meer met onderzoek/bouwkunde gaan bezighouden. Wellicht wil ik in de toekomst een (bestuurlijke) functie bij een (semi)overheid om woon- en leefsituaties van mensen proberen te verbeteren.

Ik wil de focus leggen op het uitbreiden van mijn kennis, inzicht en vaardigheid in het wetenschappelijk onderzoeken en het opstellen van rapportages.

Op het gebied van de volkshuisvesting wil ik meer inzicht krijgen in de factoren die de leefbaarheid van een woonomgeving bepalen. Daarnaast wil ik de werkzaamheden van een woningcorporatie vanuit een praktijksituatie ervaren.

1.4 Probleemstelling en onderzoeksvragen

In deze paragraaf wordt duidelijk hoe de probleemstelling vertaald wordt in onderzoeksvragen.

1.4.1 Inperking probleemgebied

Het geschetste probleemgebied omvat veel zaken, maar voor dit onderzoek moet een keuze gemaakt worden, wat wel en wat niet nader onderzocht wordt. Hier wordt al een kleine inperking gemaakt. Door het kiezen en uitvoeren van het casusonderzoek zal een verdere inperking plaatsvinden.

- In dit onderzoek wordt ingezoomd op het meten van effecten van investeringen in leefbaarheid. Het formuleren van doelstellingen, het opstellen van beleid en evaluatie ervan komen aan de orde, waar het gaat om het verduidelijken van het verband hiervan met het meten van effecten.
- Het ontwerpen van het leefbaarheidsbeleid zou voortdurend vooruit moeten lopen op de evaluatie ervan. De te formuleren

doelstellingen en verwachte effecten moeten aansluiten op de wijze waarop deze getoetst zullen worden. Tevens zal op basis van de evaluatie-uitkomsten het beleid moeten worden verbeterd.

- Het onderzoek wordt gericht op het doen van aanbevelingen voor een effectiever leefbaarheidsbeleid, gebaseerd op meten en evalueren van investeringen. Het doet geen aanbevelingen voor specifieke investeringen. De inzet van de juiste middelen wordt overgelaten aan de corporatie.

1.4.2 Vraagstelling

Uit genoemde maatschappelijke doelstelling is onderstaande vraagstelling afgeleid, die ook terugkomt bij de onderzoeksvragen in de volgende paragraaf:

Hoe kunnen effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen door corporaties gemeten en geëvalueerd worden?

1.4.3 Onderzoeksvragen

Uit de probleemstelling volgen de onderzoeksvragen in deze paragraaf, welke in de navolgende hoofdstukken worden behandeld. In het laatste hoofdstuk zullen de conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan, die een antwoord zijn op de hoofdvraagstelling.

Onderzoeksvragen

1. Hoe wordt leefbaarheid gedefinieerd en welke definitie is voor dit onderzoek het meest geschikt?
2. Welke randvoorwaarden gelden er voor het leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties?
3. Hoe kan de beleidscyclus voor leefbaarheidsbeleid eruit zien?
4. a. Hoe en in welke vorm kan een woningcorporatie investeren in leefbaarheid?
b. Welke effecten zijn te verwachten van investeringen in leefbaarheid door een woningcorporatie?
5. Wat is de rol van meten in de beleidscyclus?
6. Hoe kan een woningcorporatie effecten van investeringen in leefbaarheid meten?
7. Hoe kan een woningcorporatie meten gebruiken om investeringen te evalueren?
8. Hoe kan een woningcorporatie/Woonbron Delft evaluatie van effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen inzetten voor beleid?

1.5 Onderzoeksopzet

De onderzoeksvragen die in de vorige paragraaf zijn geformuleerd, worden in dit rapport beantwoord. In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe deze beantwoording wordt gerealiseerd.

1.5.1 Beknopte uiteenzetting onderzoeksopzet

Het onderzoek wordt gedaan door literatuur- en casusstudie, dus een combinatie van een deel theoretisch en een deel empirisch of praktijkonderzoek.

1. Literatuurstudie

De literatuurstudie beantwoordt in hoofdstuk twee een gedeelte van de onderzoeksvragen in de conclusies aan het eind van de paragrafen 2.1 en 2.2. Ook in hoofdstuk drie worden de vragen beantwoord door een literatuuronderzoek beantwoord in de conclusies (paragraaf 3.10). Hiervoor worden de bronnen gebruikt die in de bijlage 1 Literatuur zijn opgenomen.

2. Empirisch onderzoek in de vorm van een casusstudie

Een aantal onderzoeksvragen wordt met zowel casusonderzoek als literatuurstudie beantwoord, ook worden enkele vragen alleen beantwoord door het uitgevoerde casusonderzoek.

De precieze opzet en het verslag van het casusonderzoek wordt gedaan in hoofdstuk vier. In de conclusies van dat hoofdstuk (paragraaf 4.8.1) worden de vragen beantwoord.

Vervolgens worden in hoofdstuk vijf de conclusies uit de verschillende hoofdstukken gebundeld.

1.5.2 Opzet beantwoording onderzoeksvragen

1. Hoe wordt leefbaarheid gedefinieerd en welke definitie is voor dit onderzoek het meest geschikt?

Beantwoording ► 1 literatuuronderzoek

Paragraaf 2.2 Theorie begrip leefbaarheid:

Beschrijven van opvattingen en benaderingen, mogelijke leefbaarheidsaspecten en indelingen daarin.

In de conclusies van deze paragraaf wordt een definitie onderbouwd gekozen voor dit onderzoek

2. Welke randvoorwaarden gelden er voor het leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties?

Beantwoording ► 2

Paragraaf 2.2.2 Leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties

Verkenning van overheidsbeleid en andere randvoorwaarden

3. Hoe kan de beleidscyclus voor leefbaarheidsbeleid eruit zien?

Beantwoording ► 3

Begin van hoofdstuk 3 Theorie beleidscyclus
Aan de hand van de door Deming (1986) gehanteerde beleids-
cyclus wordt aangegeven hoe de leefbaarheidscyclus voor leef-
baarheid eruit kan zien.

**4.a. Hoe en in welke vorm kan een woningcorporatie investeren in leef-
baarheid?**

Beantwoording ► 4 a
Paragraaf 3.6 Theorie investeren in leefbaarheid

**4.b. Welke effecten zijn te verwachten van investeringen in leefbaarheid
door een woningcorporatie?**

Beantwoording ► 4 b
Literatuuronderzoek:
- paragraaf 3.5.3 te verwachten effecten van investeringen.
Casusonderzoek:
- hoofdstuk 4

5. Wat is de rol van meten in de beleidscyclus?

Beantwoording ► 5
Literatuuronderzoek:
- hoofdstuk 3 Meten van effecten van investeringen in leefbaar-
heid
Casusonderzoek:
- hoofdstuk 4

**6. Hoe kan een woningcorporatie effecten van investering in leefbaarheid
meten?**

Beantwoording ► 7
Literatuuronderzoek:
- Welke typen meetmethodieken en methodes zijn er? (vooral:
indelen in aspecten, indicatoren)
- Beschrijving Lemon monitor
Casusonderzoek

**7. Hoe kan een woningcorporatie meten gebruiken om investeringen te
evalueren?**

Beantwoording ► 7
Conclusies voor casusonderzoek als geheel.

**8. Hoe kan een woningcorporatie/Woonbron evaluatie van effecten van op
verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen inzetten voor be-
leid?**

Beantwoording ► 8
Conclusies voor casusonderzoek als geheel.

**1.5.3 Onderbouwing keuze
onderzoeksmethoden**

Uit literatuuronderzoek kan de benodigde basiskennis over leefbaar-
heid en meten worden gehaald. Een inventarisatie van informatie uit

bronnen en dit interpreteren is in dit geval niet afdoende. Er is veel over geschreven, maar hoe Woonbron er mee om zou moeten gaan, kan pas duidelijk worden na het in de praktijk te onderzoeken in een casusstudie. Bij het schema van onderzoeksvragen in paragraaf 1.5.2 is zichtbaar welke vragen zo kunnen worden beantwoord.

In het casuonderzoek kan slechts een klein gedeelte van de praktijk worden meegenomen, omdat de omvang van het onderzoek beperkt moet worden gehouden.

Er moet vrij snel al worden ingezoomd op een voorbeeld, om op basis van de uitkomsten aanbevelingen te kunnen doen, dit gebeurt in de casusstudie.

1.5.4 Casusstudie

In hoofdstuk vier zal de casusstudie nader worden uitgewerkt, in deze paragraaf wordt de relatie duidelijk gemaakt tussen onderzoeksvragen en beantwoording door de casus.

1.5.4.1 Doel casusstudie

De doelen van de casusstudie zijn tweeledig:

1. Beantwoording van onderzoeksvragen 4.b tot en met 8 (zie hiervoor paragraaf 1.4.3).
2. De werkzaamheden voor de casus kunnen naast het beantwoorden van de genoemde onderzoeksvragen voor dit afstudeeronderzoek ook nog andere vragen beantwoorden, die rechtstreeks voor andere partijen bedoeld zijn. In hoofdstuk vier en bijbehorende bijlagen worden deze ook genoemd en uitgewerkt.

1.5.4.2 Criteria voor keuze van casus

Hier wordt kort beschreven hoe tot een keuze van de casus moet worden gekomen en welke eisen er aan worden gesteld:

1. De casus moet zo worden gekozen, dat deze kan bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen 4c t/m 8 (doel 1 in vorige paragraaf);
Dit leidt tot de volgende afgeleide criteria:
 - a. Voor de casus is een woningcorporatie als investeerder in leefbaarheid gewenst;
 - b. In de casussituatie spelen zowel uitgevoerde als toekomstige leefbaarheidsinvesteringen een rol, evenals de relatie tussen beide;
 - c. Er dient een meting plaats te vinden ter illustratie van hoe meten in de beleidscyclus een rol kan spelen.
2. Naast het beantwoorden van de onderzoeksvragen willen we ook door uitvoeren van het casuonderzoek direct meehelpen aan het verbeteren van leefbaarheid;
Dit leidt tot het afgeleide criterium dat binnen de casus een uit te

voeren deelonderzoek moet plaatsvinden dat direct in de organisatie kan worden gebruikt;

3. Het casusonderzoek heeft direct nut voor de organisatie en kan voor de komende jaren reeds het beleid op basis van de uitkomsten van het casusonderzoek worden bijgesteld;
4. De casus omvat meerdere aspecten van leefbaarheid, zodat het geen onderzoek wordt naar bijvoorbeeld veiligheid alleen, maar ook de andere aspecten aan bod komen, zodat men een uitspraak kan doen over leefbaarheid en niet alleen over een beperkt aantal deelaspecten ervan.

1.5.4.3 Selectie casus

De casus die voor dit onderzoek is gekozen sluit grotendeels aan op de criteria genoemd in paragraaf 1.5.4.2.

Als casusomgeving is voor de buurt Poptahof in Delft gekozen. In deze buurt zijn alle sociale huurwoningen van woningcorporatie Woonbron Delft. Hier spelen leefbaarheidsproblemen en daarom zijn er aan enkele hoogbouwflats leefbaarheidsinvesteringen uitgevoerd en staan deze voor andere flats gepland. De situaties van de verschillende flats lijken sterk op elkaar. In de reeds opgeknapte flat, Merel genoemd, is reeds twee keer een aangepaste Lemon leefbaarheidsmonitor uitgevoerd. Een zelfde nulmeting wordt in het kader van het casusonderzoek uitgevoerd in een tweede flat, Reiger genoemd. Zo kunnen verwachtingen en effecten in de twee flats met elkaar worden vergeleken en daarnaast geeft de nulmeting een directe positieve bijdrage aan de leefbaarheidsinspanning in de buurt. Op basis van die meting worden bewoners geactiveerd en kunnen plannen gemaakt worden voor het verbeteren van de leefbaarheid.

De investeringen dragen bij aan meerdere aspecten van leefbaarheid, maar niet alle aspecten komen in de gekozen casus in gelijke mate aan bod. De casus is beperkt van omvang. Er worden kleine investeringen gedaan in twee complexen, waarvan wordt aangenomen dat ze in het totale project Poptahof ergens in de komende tien jaar beide totaal worden getransformeerd, met verloren gaan van vrijwel alle huidige investeringen.

1.5.4.4 Generaliseerbaarheid casus

Over het algemeen kan gezegd worden, dat de casus redelijk aansluit op de gestelde criteria voor de keuze van de casus. Toch is het een specifiek geval:

- Het gaat slechts om kleine investeringen in twee flats.
- De hoogbouwflats in Poptahof worden de komende jaren gerenoveerd en ook de rest van de buurt zal worden veranderd door sloop en nieuwbouw. De investering wordt daarom impliciet ge-

zien als een tussenoplossing met minder implicaties dan in een meer gangbare situatie.

- In de casus is gemeten met Lemon, de woningcorporatie had deze keuze al gemaakt en er is al mee gemeten (in de Merel)
- De Lemon-enquête is zo bewerkt dat de resultaten niet met complexen, buurten of wijken van buiten Poptahof kan worden vergeleken in een benchmark.

De uitkomsten van de casus zijn hierdoor minder goed te generaliseren, dan in een andere casus mogelijk het geval was geweest.

Toch kunnen we ook op basis van deze casus een aantal aanbevelingen doen die in andere situaties ook toepasbaar zijn.

1.5.4.5 Aanpak casusonderzoek volgens stappenplan

De uitgebreide, stapsgewijze aanpak van de casus staat in het hoofdstuk Casusonderzoek beschreven.

Elke stap geeft de fasering van het onderzoek weer en per stap wordt beschreven wat er in die stap aan acties worden ondernomen.

1.5.5 Beoogd eindproduct

Het eindproduct van dit afstudeeronderzoek bestaat uit conclusies en aanbevelingen voor het meten en evalueren van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen door woningcorporaties, gebaseerd op het gebruik van de leefbaarheidsmonitor Lemon van Aedes.

1.5.6 Indeling rapportage

De rapportage volgt de indeling in twee verschillende deelonderzoeken, het theoretische (hoofdstuk 2 en 3) en het empirische (hoofdstuk 4) deel. In het laatste hoofdstuk (5) vindt u conclusies en aanbevelingen.

2 Leefbaarheid en woningcorporatie

In dit hoofdstuk wordt het begrip leefbaarheid bekeken. Allereerst wordt het begrip onderzocht en aan de hand van de theorie van Maslow uitgelegd hoe leefbaarheid in aspecten kan worden onderverdeeld. Vervolgens wordt bekeken hoe woningcorporaties omgaan met leefbaarheid.

2.1 Het begrip leefbaarheid

In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe het begrip leefbaarheid in zwang is gekomen. Daarnaast wordt duidelijk hoe het begrip kan worden ontleed in diverse onderwerpen en welke definities ervoor zijn te geven.

2.1.1 Historie

Allereerst moet leefbaarheid in historisch perspectief worden geplaatst. Aandacht voor leefbaarheid bestaat al heel lang. Door de eeuwen heen is de mens altijd op zoek geweest naar betere leefomstandigheden. In de Woningwet van 1901 hanteerde de overheid voor het eerst regels voor de minimale eisen aan woningen. In de ideeën van het CIAM (Congres Internationale d'Architecture Moderne) stond behalve de woning ook de woonomgeving centraal. Ruim opgezette flatwijken stonden in uitgestrekte openbare ruimte met veel groen en brede wegen. In vroeg-naoorlogse woonwijken zijn deze ideeën vaak terug te vinden. De grootschaligheid bleek in de praktijk geen succes en leidde tot anonimiteit en onverschilligheid. Een directe reactie op de grootschaligheid van deze wijken, zijn de wijken uit de jaren zeventig. Vanuit de gedachte dat kinderen weer veilig op straat moesten kunnen spelen, werden woonwijken gebouwd die gekenmerkt werden door kleinschaligheid, een diffuse opzet en woonerven. (Deuten & Pauwels 2004, p. 5)

De bestaande woningvoorraad en de woonmilieus voldoen in veel opzichten niet meer aan de huidige eisen. Dit komt door verandering, enerzijds bouwtechnische achteruitgang van die woningen en anderzijds toenemende consumenteneisen onder invloed van de economische groei, de daarmee samenhangende vraag naar ruimte en kwaliteit, maar ook door de toenemende individualisering en emancipatie van de burger op de woningmarkt (Ministerie van VROM, 2000).

2.1.2 Keuze voor het begrip leefbaarheid

Leefbaarheid is slechts één begrip dat gebruikt wordt in beleid en onderzoek over de kwaliteit van de leefomgeving. Andere begrippen

zijn leefkwaliteit, leefmilieu, (woon)beleving, (woon)satisfactie, waardering voor de woon- of leefomgeving, kwaliteit van leven (*quality of life*) en duurzaamheid. (Leidelmeijer & Van Kamp 2003).

In dit literatuuronderzoek wordt het begrip leefbaarheid gehanteerd. Dit begrip wordt ook gebruikt in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) (VROM 2002) waarop woningcorporaties hun beleid afstemmen.

2.1.3 Definiëren begrip leefbaarheid

Voor bewoners, corporaties, gemeenten en instanties is het gebruik van het begrip leefbaarheid niet eenduidig. Alle betrokken partijen praten over leefbaarheid en over investeringen in de verbetering daarvan. Helaas is leefbaarheid een ruim begrip en worden veel verschillende definities gehanteerd, zelfs binnen een organisatie. Een duidelijke afbakening van het begrip, zodat iedereen weet wat ermee bedoeld wordt, kan bijdragen aan een betere communicatie hierover. Als duidelijk is welke definitie wordt gehanteerd, kunnen verschillende partijen erover onderling communiceren. Tevens is een heldere definitie randvoorwaarde voor een effectief beleidsinstrumentarium.

Het begrip kan heel breed worden geïnterpreteerd. De afbakening van het begrip kan op diverse vlakken. Die komen in dit hoofdstuk aan de orde. Bij het opstellen van een definitie moet rekening worden gehouden met de subjectiviteit van het begrip (paragraaf 2.1.3.1) en moet een passend schaalniveau (2.1.3.2) worden overwogen. Tevens is er een relatie met duurzaamheid die in paragraaf 2.1.3.2 wordt aangegeven. Ook het verschil tussen denken in leefbaarheid als positief gegeven en het denken in leefbaarheidsproblemen zal in de definitie tot uiting komen. Dit komt in paragraaf 2.1.3.3 kort aan de orde. Tot slot kan het begrip nog worden afgebakend met de keuze voor een inperking van het domein (2.1.4).

2.1.3.1 Subjectief begrip

De meeste definities van leefbaarheid gaan uit van een subjectief begrip, dat uitgaat van hoe mensen leefbaarheid ervaren (in paragraaf 2.1.4 worden een aantal definities gepresenteerd).

Leefbaarheid is niet voor iedereen en niet overal gelijk. Wat door de één als leefbaar wordt gezien, vindt de ander niet acceptabel. Er zijn objectieve aspecten die door de meesten als leefbaar worden gezien (bijv. aspecten die noodzakelijk zijn voor het welzijn), maar er is geen duidelijke scheidslijn tussen dergelijke aspecten en andere, meer subjectief te waarderen aspecten.

Er ontstaat toenemende consensus, dat de indicatoren om leefbaarheid te beschrijven uit zowel objectieve data als percepties van de omgeving zouden moeten bestaan. Juist de relatie tussen beide is

voor beleid van groot belang. Aangezien beleid [meetbare doelstellingen] zelden direct op beleving kan aangrijpen maar wel op objectieve kenmerken van de omgeving die beleving beïnvloeden.

Het kan gaan om individuele verschillen in de perceptie van leefbaarheid. Deze individuele verschillen worden vaak ingedeeld in verschillende categorieën, die leefstijlen worden genoemd. Woonmilieus en woningtypes kunnen ook in categorieën worden ingedeeld. Bepaalde woonmilieus of woningtypes zouden goed aansluiten bij een bepaalde leefstijl.

Dat leefbaarheid zowel in subjectieve beleving als in objectief meetbare factoren per leefstijl verschilt is duidelijk. De veronderstelde leefbaarheid is zelfs voor elk individu anders en is een momentopname.

2.1.3.2 Schaalniveau & duurzaamheid

Leefbaarheid kan op verschillende schaalniveaus worden bekeken. De keuze voor de afbakening van het schaalniveau heeft gevolgen voor de breedte van de definitie van het begrip leefbaarheid. We noemen het daarom in deze paragraaf.

In deze paragraaf wordt ook geschetst hoe duurzaamheid en leefbaarheid onlosmakelijk verbonden zijn, op alle schaalniveaus.

Indeling in schaal kan op verschillende manieren, er kan bijvoorbeeld een macro- (stad), meso- (directe woonomgeving) en microniveau (eigen woning) worden onderscheiden. (Reil 2001, p. 2)

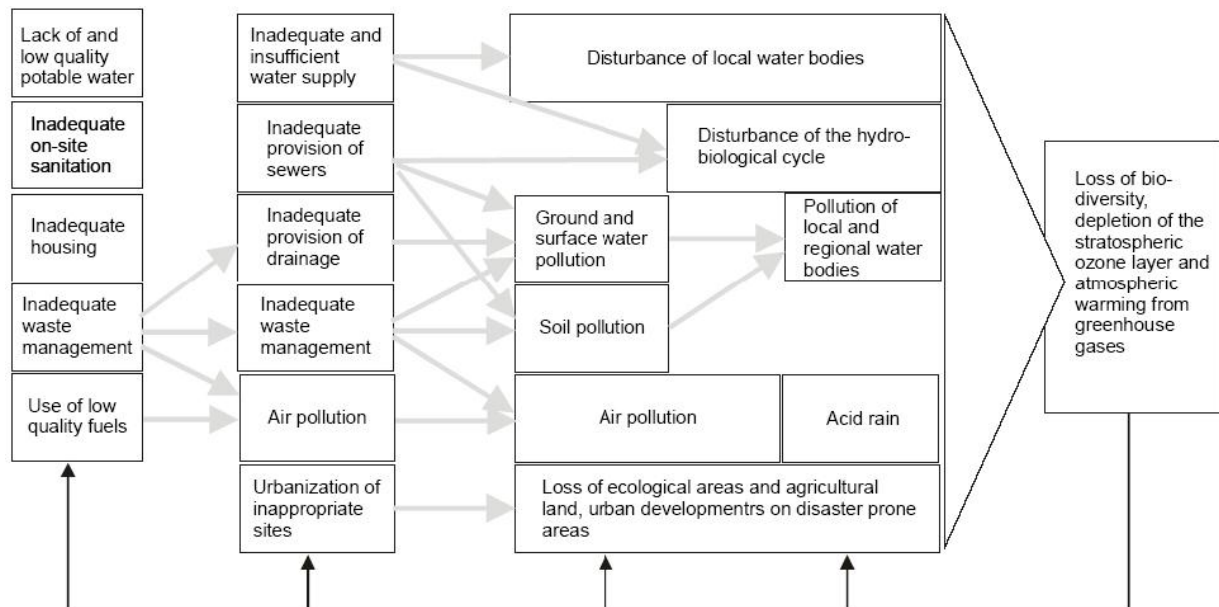
Een benadering die op grotere schaal kijkt dan de stad betreft de duurzaamheid van leefbaarheid erbij.

Leefbaarheid is de waardering van een individu voor zijn of haar woonomgeving in het 'hier en nu'. Om leefbaarheid en duurzame ontwikkeling te vertanden, moet leefbaarheid worden opgerekt naar leefbaarheid voor iedereen en voor volgende generaties (Van Dorst 2002). Leefbaarheid voor de één kan conflicteren met die voor de ander. Bovendien kan leefbaarheid hier ten koste gaan van de leefbaarheid elders. Hiervoor is denken op een hoger schaalniveau nodig. Leefbaarheid voor volgende generaties kan worden gewaarborgd door ons te richten op toekomstig gebruik van woonomgeving en gebouwen. Om te kunnen spreken van duurzame ontwikkeling mag geen afwenteling op gebieden elders plaatsvinden.

Volgens Van Dorst (2002) is een duurzame leefomgeving leefbaar voor huidige en toekomstige gebruikers. Dit omvat echter nog niet alle aspecten van duurzame ontwikkeling en leefbaarheid.

Ook de volgende figuur 2.1-a geeft de relaties tussen verschillende schaalniveaus aan, beginnend bij lokale milieueffecten tot onomkeer-

bare negatieve gevolgen op wereldschaal. Hierbij is gekozen voor negatieve gevolgen voor een duurzaam milieu. Ook andere vormen van duurzaamheid, zoals duurzame sociale structuren en een duurzaam gebouwde fysieke omgeving zouden in een dergelijk schema kunnen worden geplaatst.



Figuur 2.1-a Relations between levels of scale in sustainability (adopted from Hordijk (1999) volgens Van Dorst 2002)

Het duurzaamheidsperspectief laat verder kijken dan korte termijnoplossingen. Duurzaamheid is belangrijk voor drie groepen, want geldt voor bewoners (mensen ter plekke), voor mensen elders en voor volgende generaties.

We noemden net al milieu, de fysieke omgeving en sociale structuren als voorbeelden voor kwaliteiten die duurzaam kunnen worden benaderd.

Van Dorst kiest voor een indeling in vijf kwaliteiten waaronder de reeds genoemde:

1. Milieukwaliteit
2. Ruimtelijke kwaliteit
3. Sociale kwaliteit
4. Economische kwaliteit
5. Proces kwaliteit

Deze kwaliteiten worden hieronder kort toegelicht:

1. Milieukwaliteit; hierbij vinden milieustromen zoveel mogelijk binnen een gebied plaats. Voor stromen die in en uit het gebied lopen wordt gestreefd naar gebruik van duurzame bronnen en hergebruik. Locale en mondiale milieudoelen zijn hier bij gebaat;

2. Ruimtelijke kwaliteit; deze kan worden opgedeeld in praktische bruikbaarheid (voor mens en natuur), schoonheid (van ontwerp en realisatie) en degelijkheid (gebruikswaarde);
3. Sociale kwaliteit; een buurt kan functioneren zonder uitgebreide beheersmaatregelen;
4. Economische kwaliteit; economisch verkeer faciliteert het duurzaam functioneren van de woonomgeving;
5. Proceskwaliteit; Communicatie en samenwerking tussen bewoners en betrokken organisaties is van belang voor een goed gebruik van een woonomgeving. De nadruk kan bij een planvormingsproces liggen op consensus over het kader en een interactieve uitwerking met betrokkenen.

De VROM-raad mist in de ontwerp-Nota Wonen onder meer dat het belang van beheer van woning en woonomgeving niet in verband wordt gebracht met de duurzaamheidskwestie. De Raad adviseert met name de kansen die stedelijke herstructurering biedt voor duurzaamheid nader uit te werken. Hierbij valt te denken aan ontwerp ateliers, experimentenprogramma's en *best practises* en een ook door derden toepasbaar afwegingskader voor de beoordeling van de plannen. (VROM-raad 2000)

2.1.3.3 Leefbaarheidsproblemen

Leefbaarheid kan als geheel worden gewaardeerd. Als neutraal begrip dat goed of minder goed zou kunnen zijn. Er kan – indien gewenst – geprobeerd worden de leefbaarheid te vergroten.

Een andere benadering is het uitgaan van het al dan niet bestaan van leefbaarheidsproblemen. Leefbaarheidsproblemen zijn afwijkingen naar beneden van een niet nader omschreven of gekwantificeerde neutrale situatie.

Ook een combinatie van deze benaderingen is mogelijk.

Om leefbaarheid te vergroten wordt geprobeerd leefbaarheidsbeperkende zaken in te perken en leefbaarheidsfaciliterende zaken te verbeteren, waardoor de kans op een grotere leefbaarheid wordt geschaapen.

Hierbij moet de eindigheid van middelen (inzet, manuren en financieel) onder ogen worden gezien.

De Nota Wonen onderscheidt drie soorten problemen in probleemwijken: (VROM 2000, p. 51)

1. marktproblemen:
 - a. investeringspotentieel (vaak afhankelijk van ligging en bereikbaarheid);
 - b. rekruteringspatroon;

- c. marktpositie in de regio (druk op of ontspannen woningmarkt);
2. bij sociale problemen wordt gekeken naar:
 - a. concentratie van kansarmen (lage opleiding, geen werk, laag inkomen);
 - b. negatief rekruteringspatroon (vertrek hogere inkomens en opleidingen en instroom hogere inkomens en opleidingen);
 - c. sociale overlast (onveiligheid, vandalisme, overlast), laag voorzieningenniveau;
3. fysieke problemen: overlast van verkeer en industrie (milieuprobleem), hangen zelden samen met de andere twee categorieën problemen.

Naarmate mensen naar eigen smaak meer inhoud aan hun behoeften kunnen geven op een manier die aansluit bij *hun* gevoel van eigenwaarde, zullen mensen tevreden zijn en trots op *hun* woning, *hun* buurt, *hun* stad. (VROM 2002)

Maar slagen mensen daar om welke reden dan ook niet in, dan kunnen ze hun betrokkenheid en gevoel van verantwoordelijkheid voor woning, buurt of stad snel verliezen. Reacties:

- verloedering (richten negatieve energie)
- segregatie (verlaten selectief omgeving)
- mobiliteit (gaan zich over grote afstanden verplaatsen)
- vereenzaming (terugtrekken in de woning van bijv. ouderen)
- daklozen (plaatsen zich in de marge van de samenleving)

2.1.4 Inventarisatie interpretatie van het begrip leefbaarheid

In het Grotestedenbeleid zegt het Rijk het volgende: 'De vijfde doelstelling van het grotestedenbeleid (GSB) is de verbetering van de kwaliteit van de sociale en fysieke leefomgeving van kwetsbare wijken. De kwaliteit van de sociale en fysieke leefomgeving van een wijk uit zich in de waardering van de bewoners voor hun leefomgeving. Doel van het GSB is dan ook om deze waardering voor de leefomgeving (inclusief de groene ruimte) te vergroten, met name in de aangewezen wijken.' (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2002, p. 101)

Lemon heeft leefbaarheid geoperationaliseerd als verzameling van opvattingen en de mening van bewoners de 'beleving van leefbaarheid' noemt, zonder duidelijk te maken wat onder leefbaarheid wordt verstaan. (Website Lemon 2004, nulmeting Nunspeet).

Van Dorst plaatst in zijn rapport (2002) drie heel verschillende benaderingen van leefbaarheid:

1. 'Leefbaarheid is de mate waarin een leefomgeving aansluit op het adaptief repertoire van een soort' (Veenhoven 2000 – verwijzing in Van Dorst 2002). Het gedrag van de soort staat centraal. Leefbaarheid kan niet gemeten worden door de aanwezigheid van gunstige kenmerken, aangezien 'het paradijs niet leefbaar is' en de complexiteit van een leefwereld niet ruimtelijk begrensd is. Deze betekenis wordt volgens hem het meest gebruikt in de biologie. Deze definiëring staat voor een goede 'match' tussen mens en omgeving. Deze zogenoemde kennelijke leefbaarheid blijkt pas achteraf uit hoe lang en gelukkig mensen er leven. Voor een gebiedsgerichte aanpak is deze definitie weinig bruikbaar. (Van Dorst 2002, p. 17)

Kader 1: veronderstelde leefbaarheid volgens Van Dorst (2002)

- Het domein hangt af van meetwijze/subjectief
- Deze benadering gaat uit van de schaal op individueel niveau
- Alleen subjectieve indicatoren
- Causaliteit: oorzaak en gevolg van waardering van individu niet helder
- Zeer contextafhankelijk

2. 'Leefbaarheid is de waardering, of het gebrek aan waardering van het individu voor zijn of haar leefomgeving' (Van der Valk en Musterd 1998 - volgens Van Dorst 2002)

Deze veronderstelde leefbaarheid (zie ook kader 1) is meetbaar, maar het is onduidelijk welke kenmerken invloed hebben op de mate van leefbaarheid. Bovendien is de waardering van bewoners aan veranderingen onderhevig. De ervaring van bewoners staat hier centraal, maar is een momentopname. (Van Dorst 2002, p. 18-19)

Kader 2: leefbaarheid als verzamelbegrip volgens Van Dorst (2002)

- Het domein wordt breed genomen
- Deze benadering gaat uit van de schaal op niet nader gedefinieerd omgevingsniveau
- Subjectieve en mogelijk ook objectieve indicatoren
- Causaliteit: volledige beïnvloeding tussen beoordeling en beoordelaar
- Zeer contextafhankelijk

3. Leefbaarheid als verzamelbegrip 'is een opsom van veel genoemde klachten over en kwaliteiten van de woonomgeving.' (Van Dorst, 2002, p. 19) Deze hebben vermoedelijk een relatie met de waardering van de bewoners (veronderstelde leefbaarheid), maar de werkelijke invloed en mate van waardering is hier niet relevant.

De veronderstelde leefbaarheid is de praktische middenweg van deze drie, waarbij de nadruk wordt gelegd op de kwaliteiten (leefbaarheid) en niet op de problemen (onleefbaarheid). Op dit verschil in benadering wordt later teruggekomen. In de praktijk wordt leefbaarheid dan ook meestal op deze manier benaderd. Zie voor een overzicht hiervan kader 2.

Knol (e.a.) vinden in de omschrijvingen van leefbaarheid enkele gemeenschappelijke elementen die iets zeggen over het schaalniveau waarop leefbaarheid wordt bekeken: leefbaarheid betreft de woonsituatie en woonomgeving van mensen en is een buurtgebonden verschijnsel. (Knol e.a., 2002, p.25)

Veel definities gaan uit van de woonbeleving van bewoners (subjectieve indicator, schaalniveau individu), met speciale aandacht voor een deel van het domein: de sociale omgeving (Van de Wardt & De Jong 1997).

Van de Wardt en De Jong gebruiken als definitie voor leefbaarheid: 'het welbevinden van bewoners over (de fysieke-, sociale- en milieukenmerken van) de woon- en leefomgeving.' (1997).

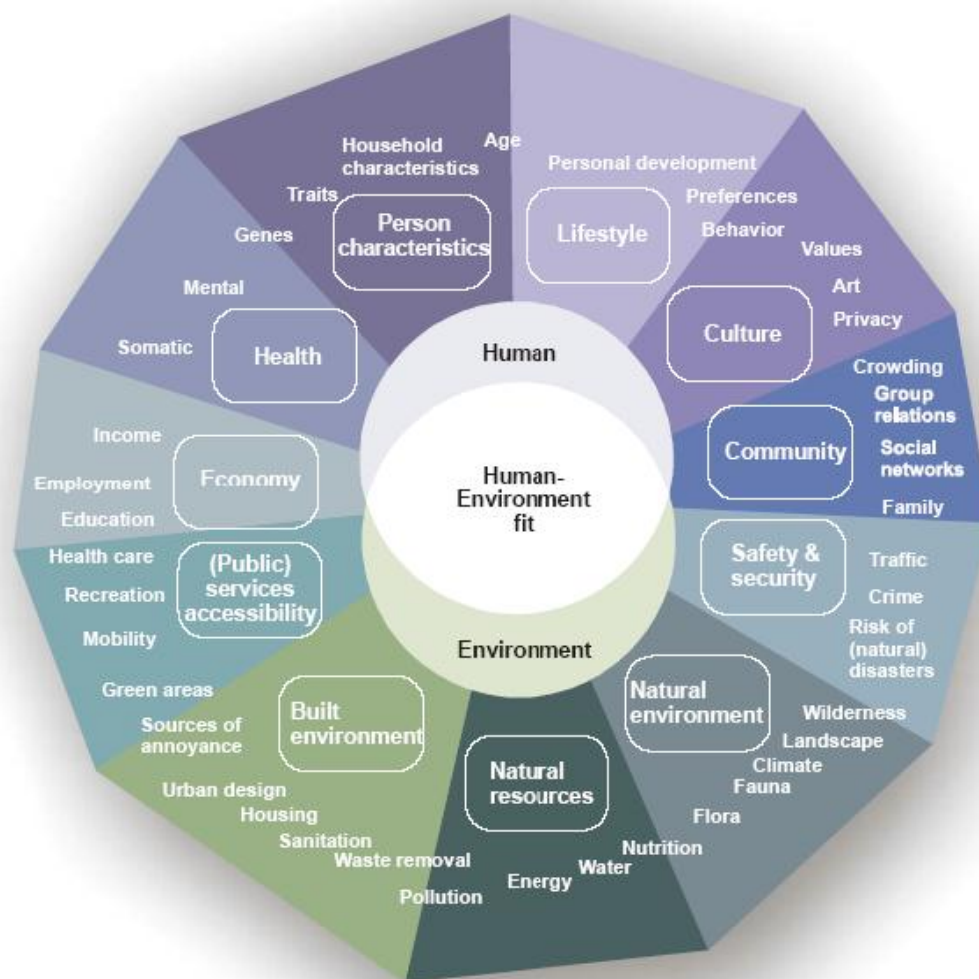
Het gaat hier om het oordeel van mensen, maar wel één die gezien de term welbevinden uitgaat van een positieve beleving. (Deuten & Pauwels 2004).

De contextafhankelijkheid van leefbaarheid wordt mede waargenomen door Van den Bergh (1994 – volgens Hoenderdos & Metselaar 1996) en anderen, die merken dat leefbaarheid wordt benaderd als locatiespecifiek (verbonden aan buurt, wijk, situatie of context), groepsgebonden en subjectief (afhankelijk van verschillende leefstijlen en individuele behoeften) en variërend met de tijd.

Het ISEO geeft het volgende overzicht van (veelal reeds genoemde) opvattingen over leefbaarheid: in sommige aanzetten wordt getracht leefbaarheid als een metabegrip vorm te geven, dus uitgaande van een breed domein op een grote schaal (*social well-being, quality of life* (Hortulanus)), en er zijn aanzetten waarin de nadruk ligt op de fysieke kwaliteit van de woonomgeving ('de woonbeleving'), de sociale kwaliteit van de woonomgeving, (on)veiligheid, volksgezondheid of het voorzieningenniveau. (beperkt domein op kleine schaal) (Verweij e.a. 1995, p. 35 en 49).

2.1.5 Menselijke behoeften volgens Maslow

In de vorige paragraaf zijn verschillende theorieën over leefbaarheid besproken. In deze paragraaf worden de aspecten van leefbaarheid en de behoeften van de mens volgens de theorie van Maslow geïntroduceerd. In paragraaf 2.1.6 wordt duidelijk hoe theorieën over leefbaarheid en de verschillende aspecten in de theorie van Maslow passen. Leefbaarheid is een voorwaarde voor het vervullen van de diverse behoeften.



Figuur 2.1-a Domains of (human) 'liveability' and (environmental) 'quality of life' (Leidelmeijer & Van Kamp 2003)

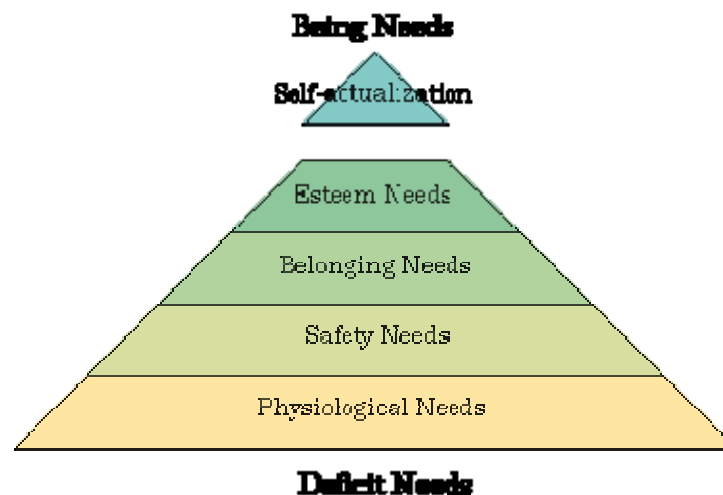
De kenmerken van de mens en vooral ook de omgeving bepalen mede of een omgeving leefbaar is: *human-environment fit*. Het gaat bij deze *fit* om de totale wisselwerking tussen alle aspecten van mens en omgeving.

In bijgaande figuur 2.1-b een overzicht van in literatuur genoemde relevante leefbaarheidsdomeinen met meest frequent genoemde aspecten.

Veel theorieën en praktijkbenaderingen over leefbaarheid delen de term op in aspecten. Per stap in de piramide van Maslow wordt hieronder aangegeven welke aspecten in de diverse benaderingen worden onderscheiden.

Maslow (1974) ontvouwt in zijn boek dat voor het eerst in 1954 werd gepubliceerd met de titel 'Motivation and personality' zijn motivatietheorie die kan worden geïllustreerd door een piramide. Maslows theorie gaat ervan uit dat menselijke behoeften hiërarchisch zijn georganiseerd, volgens een *first things first*-principe. Gezonde mensen zouden hun fundamentele behoeften voldoende hebben bevredigd; als deze behoeften gelden veiligheid, ergens bijhoren, liefde, respect en zelfrespect. Dus worden zij primair gemotiveerd door tendensen naar zelfverwezenlijking (Maslow 1971, p.31-32).

De piramide is opgebouwd zoals te zien in onderstaande figuur 2.1-c.



Figuur 2.1-c Piramide van Maslow

De vijf lagen van de piramide zijn als volgt:

1. Fysiologische behoeften
De meest basale behoeften zijn fysiologisch van aard en gericht op overleven: dus voldoende te eten en te drinken, niet veel te heet en niet veel te koud, enzovoort. Het gaat hier om de omstandigheden die het menselijk organisme in staat stellen om te leven.
2. Veiligheidsbehoeften
De tweede laag in de behoeftehiërarchie bestaat uit aspecten die te maken hebben met veiligheid. Als er een omgevingskwaliteit is gerealiseerd die het bestaan mogelijk maakt, is de volgende stap gericht op het voortbestaan. In eerste instantie letterlijk:

het tegen- of uit de weg gaan van omstandigheden die levensbedreigend zijn. Vervolgens gaat het ook om omstandigheden die een gevoel van veiligheid versterken.

3. Sociale behoeften

Als door de twee eerste lagen in de behoeftehiërarchie het (voort)bestaan gewaarborgd is en men zich veilig voelt, worden sociale behoeften (ergens bijhoren, liefde en affectie geven en ontvangen) belangrijk.

4. Egogerelateerde behoeften

Egogerelateerde behoeften komen hierna. Dit zijn de behoeften aan waardering van anderen en zelfrespect.

Behoeftte aan zelfverwezenlijking

De behoefte met de hoogste rang wordt zelfverwezenlijking genoemd. Dit is de behoefte aan zelfontplooiing, zichzelf kunnen ontwikkelen tot z'n volledige potentie, persoonlijke groei.

Zelfverwezenlijking heeft te maken met het bereiken van je bestemming; zoals een musicus die muziek 'moet' maken en een schilder die 'moet' schilderen of een wetenschapper die theorieën 'moet' bedenken. Als deze behoefte niet wordt vervuld, wordt men rusteloos en ontstaat het gevoel dat er 'iets' mist. (Van Dorst 2002, p. 6-7)

2.1.6 Leefbaarheid ingedeeld in aspecten op basis van Maslows theorie

Per stap in de piramide van Maslow wordt hieronder aangegeven welke aspecten in de diverse benaderingen worden onderscheiden.

De **eerste laag** van de piramide van Maslow beslaat de eerste levensbehoeften; eten, drinken, kleding en een dak boven het hoofd. Er moet een omgevingskwaliteit zijn die het bestaan mogelijk maakt.

Direct relevant voor de volkshuisvesting is het dak boven het hoofd. Niet in elke leefbaarheidsdefinitie komt dit terug, waarschijnlijk omdat leefbaarheid voor woningcorporaties als apart prestatieveld wordt benoemd in het BBSH (2002) náást het bouwen voor de doelgroep.

Figuur 2.1-b kan ingedeeld worden naar de theorie van Maslow. Dan kan het gedeelte tegen de klok in 'health' t/m 'natural environment' onder de eerste laag vallen.

Priemus & Van der Heijden (1996, p. 43) geven aan, dat een goed leefklimaat drie samengestelde kenmerken heeft, waarvan de eerste is: 'een goede kwaliteit van woningen en voorzieningen met een goed gebruik, beheer en onderhoud ervan'.

De tweede stap is gericht op het voortbestaan: veiligheid en een gevoel van veiligheid.

Figuur 2.1-b ingedeeld naar de theorie van Maslow heeft '*safety & security*' als tweede stap.

Lemon is een door Aedes (vereniging van woningcorporaties) ontwikkelde leefbaarheidsmonitor. In Lemon wordt leefbaarheid gezien als een verzamelterm voor een reeks van zaken die samen bepalen hoe mensen hun woon- en leefomgeving waarderen. Hinder, vervuiling, overlast, onveiligheid en criminaliteit beïnvloeden het leefklimaat op het niveau van veiligheid.

Priemus & Van der Heijden (1996, p. 43) geven aan dat leefbaarheid in de praktijk gaat om de behoefte aan een nette omgeving, waar de bewoner trots op kan zijn. Een nette buurt is er één zonder verloederings, overlast en onveiligheid.

In de Praktijkgids Leefbaarheid wordt uitgegaan van fysieke en sociale kenmerken. (Camstra 1999 – volgens Van Hemert 2002). Leefbaarheid is dan een samenspel van drie elementen, namelijk de fysieke kwaliteit van de woonomgeving, de sociale samenhang tussen de bewoners en het leefklimaat in de buurt. Onder het leefklimaat vallen zaken als veiligheid, voorzieningen en verkeersoverlast.

Buys (1997) omschrijft leefbaarheid als "de mate waarin de bewoners van een gebied zich in hun woongebied thuis voelen [woonbeleving, subjectief] dan wel worden geconfronteerd met conflicten, overlast, criminaliteit en vervuiling [objectief]" (Van Hemert 2002). Conflicten, overlast, criminaliteit en vervuiling vallen hierbij onder stap 2 'veiligheid'.

derde stap is gericht op sociale behoeften.

In figuur 2.1-b kan '*community*' als derde stap worden opgevat.

De sociale aspecten volgens Lemon zijn: de bevolkingssamenstelling, de sociale interactie en verbondenheid van de bewoners.

Priemus & Van der Heijden (1996, p. 43) Een goed leefklimaat heeft drie samengestelde kenmerken, waarvan de tweede aansluit op 'gelijkgerichte opvattingen over belangrijke woonstijlcomponenten die samenvallen met geïnternaliseerd woongedrag'.

In de Praktijkgids Leefbaarheid wordt ook uitgegaan van fysieke en sociale kenmerken. (Camstra 1999 – volgens Van Hemert 2002). Leefbaarheid is dan een samenspel van drie elementen, namelijk de fysieke kwaliteit van de woonomgeving, de sociale samenhang tussen de

bewoners en het leefklimaat in de buurt. De sociale samenhang tussen de bewoners is van belang omdat als mensen zich betrokken voelen bij hun buurt en burens, zij ook zorgvuldiger zullen omgaan met hun woonomgeving.

vierde stap: ego

In figuur 2.1-b kan 'culture' en 'community' (valt ook onder derde stap) worden ingedeeld onder de vierde stap van de piramide.

Het gaat hier om de behoefte aan eigenwaarde en waardering van anderen. Het gaat hier om de wisselwerking tussen het individu en de maatschappij.

In Lemon worden fysieke en sociale aspecten onderscheiden, waarin de kwaliteit van de woonomgeving, het groen en de voorzieningen van invloed kunnen zijn op de mogelijkheden van invulling van de ego-behoeften. Een persoon moet zo kunnen leven, dat zijn persoonlijkheid voldoende zelfrespect heeft en hij ook gerespecteerd wordt door zijn omgeving.

Priemus & Van der Heijden (1996, p. 43) Een goed leefklimaat heeft drie samengestelde kenmerken, waarvan de derde aansluit op 'fysieke en sociale buurkenmerken waar mee een bewoner geassocieerd wil worden en die vertrouwen wekken voor de toekomst'.

De eigenwaarde en waardering van anderen hangt deels af van het imago van zijn leefomgeving, daarom kan dit bijdragen aan zijn ego-behoeften.

vijfde stap: zelfverwezenlijking

Om de term zelfverwezenlijking te kunnen toepassen worden ook vaak de gezondheid, persoonlijkheidskenmerken en levensstijlen van bewoners naast aspecten van leefbaarheid geplaatst. Het betreft dus de categorieën *person characteristics*, *lifestyle* en *health* uit figuur 2.1-b.

Veelal wordt in de definiëring van leefbaarheid uitgegaan van de sociale en fysieke omgeving. In bovenstaande indeling worden hieruit vooral de voorzieningen, *community* en veiligheid genomen. Met in het achterhoofd dat deze factoren op kleine schaal beïnvloedbaar zijn. De relatie duurzaamheid-leefbaarheid maakt aannemelijk dat dit tot een korte termijnvisie kan leiden.

Als voorbeeld hoe de indeling in domeinen in definiëring eruit ziet nemen we Van de Wardt en De Jong. Zij gebruiken als definitie voor leefbaarheid: 'het welbevinden van bewoners over (de fysieke-, sociale- en milieukenmerken van) de woon- en leefomgeving.' (1997) Zoals eerder aangehaald. Binnen deze definitie kan het volledige geschetste domein worden gelezen. Tussen haakjes staat het omgevingsgedeelte. Daarnaast suggereert het 'welbevinden van bewoners' een match

tussen de domeinen gezondheid, persoonlijkheidskenmerken en levensstijlen van bewoners met de omgevingsdomeinen.

Het ligt voor de hand de aanbeveling over te nemen van het Rigo om het domein van leefbaarheid niet te beperkt af te bakenen, opdat de totale wisselwerking tussen mens en omgeving duidelijk blijft.

2.1.7 Causaliteit leefbaarheid

Bij het onderwerp meten van leefbaarheid kan men niet om een belangrijke kerndiscussie over leefbaarheid heen (Van Dorst 2002), die van de causaliteit van leefbaarheid.

Mens en omgeving beïnvloeden elkaar in een continu proces. Vooral bekeken op een groter schaalniveau waarop leefbaarheid als breed domein wordt gezien neemt de kans toe dat oorzaak en gevolg niet kunnen worden onderscheiden.

Zo is er een discussie over veronderstelde en gerealiseerde leefbaarheid. Leefbaarheid kan verondersteld worden verbeterd te zijn, gezien de *input* of normatieve investering die heeft plaatsgevonden. Maar anderen vinden dat er pas sprake is van een verbetering als deze geëvalueerd is aan de hand van de *output* of *outcome* van de investering: het resultaat (in paragraaf 3.5.2 leest u meer over *output* en *outcome*).

Daarnaast is er altijd discussie aangeduid met *top-down/bottom-up*: beïnvloedt de algemene satisfactie van de bewoner de oordelen over specifieke aspecten van leefbaarheid, of is de algemene satisfactie juist gevolg van de invloed van de resultante van de afzonderlijke aspecten? Vertaald naar een voorbeeld kan dit het volgende betekenen: een ongelukkige bewoner zal een vuil trappenhuis erg negatief beoordelen, of is het omgekeerd: wordt de bewoner ongelukkig door de slechte leefomstandigheden, waaronder een vuil trappenhuis? (Van Dorst 2002)

In de literatuur over leefbaarheid zijn weinig oorzaak- en gevolgrelaties te traceren, ondermeer doordat het hier gaat om de combinatie tussen mens en omgeving in een transactioneel proces. Bij leefbaarheidsonderzoek wordt dan vooral naar de omgeving gekeken, waarbij vaak een momentopname wordt bekeken van dit in de tijd veranderlijk proces.

Toch is juist het duidelijk krijgen van de oorzaak-gevolg-relatie belangrijk als men leefbaarheid wil veranderen. Deze causaliteit komt daarom terug in het volgende hoofdstuk.

2.1.8 Conclusies

Het ligt voor de hand de aanbeveling over te nemen van het Rigo om het domein niet te beperkt af te bakenen, opdat de totale wisselwerking tussen mens en omgeving duidelijk blijft.

Om leefbaarheid te operationaliseren is het gebruik van het breedst mogelijke domein niet altijd functioneel. Daarom ziet men bij de definiëring vaak een kleiner domein.

Op basis van literatuuronderzoek kan een keuze worden gemaakt voor een definitie van leefbaarheid.

Als uitgangspunt de veronderstelde leefbaarheid vanuit de perceptie van de bewoner, met het leefbaarheidsdomein in brede zin en een positieve uitleg van leefbaarheid (welbevinden), hebben Van de Wardt en De Jong gedefinieerd: 'het welbevinden van bewoners over (de fysieke-, sociale- en milieukenmerken van) de woon- en leefomgeving.' (1997).

In deze definitie mist het duurzame karakter dat dit welbevinden kan hebben en zou moeten hebben om leefbaarheid te kunnen zien als een duurzame ontwikkeling, die nodig is voor de lange termijn. Ook het advies van de VROM-raad zoals in paragraaf 2.1.3.2 is aangehaald maakt het nut hiervan duidelijk.

Bovendien lijkt in deze definitie het schaalniveau vrij beperkt. Tevens is na studie duidelijk geworden dat zowel objectieve als subjectieve factoren nodig zijn voor een totaalbeeld van de match tussen mens en omgeving.

Door de term 'bewoners' wordt een omgeving geschikt geacht voor een groep niet nader gespecificeerde mensen. Omdat de leefstijl, wensen etc. van bewoners per individu kan verschillen kan de leefbaarheid van een omgeving per bewoner verschillen.

Daarom hebben we de definitie voorlopig aangepast tot:

Het duurzaam welbevinden van de bewoner over (de fysieke-, sociale- en milieukenmerken van) zijn woon- en leefomgeving [subjectief] gecombineerd met een objectieve duurzame match tussen bewoner en zijn woon- en leefomgeving [objectief].

Deze definitie van leefbaarheid geeft een zo zorgvuldig mogelijk beeld van de uit onderzoek gebleken aanbevelingen om leefbaarheid op te vatten. Op basis van de definitie kan een corporatie een visie ontwikkelen, die vervolgens kan geoperationaliseerd worden. Hierbij kan een goede definitie telkens als leidraad blijven dienen.

2.2 De rol van woningcorporaties voor de leefbaarheid

Nu we weten wat de benaderingen van het begrip leefbaarheid zoal zijn, komen we bij de rol van woningcorporaties. Welke verantwoordelijkheid hebben ze, welk beleid voeren ze en waar hebben ze zich aan te houden?

2.2.1 Verantwoordelijkheid voor leefbaarheid en randvoorwaarden voor beleid

De overheid is van oudsher verantwoordelijk voor het welzijn van de burgers. De overheid heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid om de leefbaarheid voor de burger te waarborgen. De bestuurlijke verantwoordelijkheid ligt hiervoor bij de gemeenten

De overheid subsidieerde woningcorporaties, totdat de bruteringsoperatie de corporaties onafhankelijk maakte van overheidssubsidie. Daardoor moet invloed voortaan vaker indirect worden uitgeoefend. De randvoorwaarden die VROM hanteert worden in nota's vastgelegd. Op basis daarvan worden wetten en regels gemaakt.

Woningcorporaties blijven ook na de bruteringsoperatie toegelaten instellingen, de taken van de woningcorporaties zijn sinds de bruteringsoperatie in 1993 vastgelegd in het Besluit Beheer Sociale Huursector. De algemene opdracht van de overheid is dat het primaire belang van woningcorporaties bij de volkshuisvesting ligt.

Kader 3
Prestatievelden BBSH (2002)
(Website Aedes 2004):

- kwaliteit van de woningen
- verhuur van de woningen
- betrekken van bewoners bij beleid en beheer
- financiële continuïteit
- *leefbaarheid*
- wonen en zorg

Het Rijk noemt in zijn Besluit vijf verschillende prestatievelden; daarnaast geeft het BBSH regels over de verslaglegging en het toezicht op woningcorporaties. (Website Aedes 2004).

Investeren in het verbeteren van de leefbaarheid van een woonomgeving wordt gestimuleerd door de overheid. Die uit dit ondermeer in het toevoegen van een zesde prestatieveld leefbaarheid aan het BBSH voor wo-

ningcorporaties (VROM 2002). In kader 3 zijn alle zes prestatievelden weergegeven.

De Rijksoverheid ziet in haar gewijzigde BBSH leefbaarheid als één van de nieuwe prestatievelden voor woningcorporaties. Dit prestatieveld is in 1997 toegevoegd (Kullberg 2002, p. 436). In Artikel 12a hiervan staat dat corporaties bijdragen aan de leefbaarheid in de buurten en wijken waar hun woningen gelegen zijn (BBSH 2002). In het besluit staat geen definitie van leefbaarheid, maar slechts een opsomming van de activiteiten die toegelaten instellingen in het kader hiervan kunnen ontplooiën. (Camstra e.a. 1996)

‘De toegelaten instelling draagt bij aan de leefbaarheid in buurten en wijken waar zij woningen beheren. Hiertoe kan de corporatie ook andere dan woongebouwen verwerven en beheren, de omgeving buiten de directe nabijheid van de woongelegenheden verbeteren en “andere werkzaamheden verrichten die ten goede komen aan het woongenot in een buurt of wijk”.’ (Kullberg 2002, p. 436)

Voor woningcorporaties is het op peil houden van de leefbaarheid van wijken en buurten één van de taken. Naast dat zij dit doen om aan de van rijkswege opgelegde regelgeving te voldoen, zijn zij genoodzaakt dit te doen om hun woningen verhuurbaar te houden. (Camstra e.a. 1996).

In de wet Stedelijke Vernieuwing (WSV) is een Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing (ISV) opgenomen waaruit geld wordt uitgekeerd voor gemeentelijke ontwikkelingsprogramma’s. Na de investeringsperiode van vijf jaar dienen de gemeenten een verantwoordingsrapportage in bij het Rijk. Bij slechte prestaties kunnen de voorschotten van het ISV (deels) worden teruggevorderd of kunnen er aanvullende eisen worden gesteld. (Blomjous, 2002).

Het verbeteren van de leefbaarheid als taakveld voor de overheid, dat deels wordt overgedragen aan de woningcorporaties, is gericht op het verbeteren van het welzijn van de bewoners. Als meest belanghebbende partij voor de leefbaarheid zijn de bewoners als direct betrokkenen aan te wijzen, al dan niet gerepresenteerd door een bewonerscommissie. De participatie van bewoners bij beslissingen over en uitvoering van leefbaarheidsinvesteringen heeft gevolgen voor het resultaat en de waardering hiervan.

Het draagvlak van bewoners is een randvoorwaarde voor succesvol beleid.

2.2.2 Leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties

De verantwoordelijkheid van woningcorporaties voor de leefbaarheid is historisch gegroeid.

Oorspronkelijk zijn woningcorporaties opgericht om de onderkant van de bevolking een kwalitatief goede woning te kunnen bieden.

Deze doelstelling is gaandeweg veranderd.

Extra aandacht voor leefbaarheid is bij veel woningcorporaties gekomen sinds leefbaarheid als een extra prestatieveld in het BBSH (2002) is toegevoegd. Mede daardoor is het beleid en alle processen eromheen vaak nog niet zo goed uitgewerkt als voor veel andere werkzaamheden van de organisatie.

De operationalisatie van BBSH-velden is niet algemeen geldend maar de taakstelling wordt juist door corporaties verschillend uitgelegd. Dat is alleen al logisch als men kijkt naar het prestatieveld leefbaarheid. De verschillende interpretatie van het begrip leefbaarheid door de verschillende organisaties leidt automatisch tot een ander beleid.

Voor de operationalisatie van het BBSH-veld leefbaarheid speelt het schaalniveau een rol. Zoals bij de definiëring van leefbaarheid in paragraaf 2.1.3.2 al aangegeven heeft het kiezen van de schaal gevolgen voor de breedte van de definitie. Nu hebben woningcorporaties een invloed die zich vooral afspeelt op de directe omgeving en de buurt. Het beleid zal zich niet snel op stads- of groter schaalniveau uitstrekken. Dit zogenoemde macroniveau houden ze daarom meestal buiten beschouwing. (Verweij 1995 e.a. volgens Reil 2001, p. 35)

Woningcorporaties zullen om leefbaarheidsproblemen te bestrijden activiteiten moeten ontplooiën die technisch, sociaal en financieel verval tegengaan. (Hoenderdos 1994 volgens Reil 2001)

De woningcorporatie zorgt voor betaalbare huisvesting voor de doelgroep, bevorderen van onderlinge contacten tussen bewoners (bijv. flatcommissie) bemiddelen bij ruzie, ingrijpen bij overlast (waarschuwen, manen tot zelfs uithuisplaatsing) en voor het inzetten van huismeesters. Inzetten van huismeesters geeft overwegend positieve resultaten (Hoenderdos 1996, volgens Reil 2001)

Beleid van woningcorporaties is een maatschappelijke discussie: is het effectief en efficiënt? Woningcorporaties hebben een enorm kapitaal aan onroerend goed, dit was voorheen publiek bezit. Het is daarom begrijpelijk dat de overheid wil, dat dit geld goed beheerd en besteed wordt.

Dit onderzoek poogt bij te dragen aan het geven van meer inzicht in de mogelijkheden van het meten van effecten van leefbaarheidsinvesteringen. En zo bijdraagt aan het verbeteren van de verantwoording en transparantie van de bestedingen.

2.3 Conclusies

In dit hoofdstuk werd het begrip leefbaarheid besproken en de rol van woningcorporaties bij het verbeteren van leefbaarheid.

De antwoorden op de onderzoeksvragen over deze onderwerpen werden in dit hoofdstuk als volgt beantwoord:

1. Hoe wordt leefbaarheid gedefinieerd en welke definitie is voor dit onderzoek het meest geschikt?

Leefbaarheid is een zeer breed begrip, waar heel veel onder kan vallen en dat op verschillende wijzen kan worden geïnterpreteerd. Het belangrijkste bij het hanteren van het begrip is, dat er consensus is tussen de betrokken partijen over de te gebruiken definitie. De definitie die het beste aansluit bij wat leefbaarheid volgens ons is luidt: Het duurzaam welbevinden van de bewoner over (de fysieke-, sociale- en milieukekenmerken van) zijn woon- en leefomgeving [subjectief] gecombineerd met een objectieve duurzame match tussen bewoner en zijn woon- en leefomgeving [objectief].

2. Welke randvoorwaarden gelden er voor het leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties?

Woningcorporaties moeten zich houden aan wetten en regelgeving. Het meest richtinggevend hiervan is het prestatieveld leefbaarheid dat woningcorporaties opdraagt bij te dragen aan de leefbaarheid van buurten en wijken waar hun woningen gelegen zijn. Dit is vastgelegd in het Besluit Beheer Sociale Huursector (VROM 2002).

Het beleid zal alleen dan slagen, als het voldoende draagvlak en medewerking krijgt van de lokale overheid en van de belangrijkste groep belanghebbenden: de bewoners.

3 Meten van effecten van investeringen in leefbaarheid

In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe meten in de theorie wordt beschreven, hoe meten van effecten van investeringen in leefbaarheid in de praktijk gebeurt en hoe dit kan bijdragen aan het beleid voor leefbaarheid.

3.1 Wat is meten?

‘Wat is meten eigenlijk? Als je meet geef je objecten [...] een bepaald symbool (een naam, een letter, een cijfer). Dat symbool wordt niet willekeurig aan een object toegekend, maar op grond van een bepaalde eigenschap van het object en volgens welomschreven procedures.’ (website Dr.Stat 2006 (lessen meten en schalen))

De simpelste vorm van een toe te kennen symbool is de 1 of de 0; ‘waar’ of ‘niet waar’.

Een bepaalde meetprocedure, waarin precies wordt vastgelegd hoe een meting plaatsvindt en wat er wordt gemeten kan ook worden aangeduid met de term monitor, een instrument dat meet.

Als meten het inventariseren van meningen inhoudt, dan zijn dat subjectieve indicatoren, gebruikt men een vast omschreven meetinstrument, zoals een lineaal, dan werkt men met objectieve indicatoren.

Bij het meten van leefbaarheid kunnen er zo bijvoorbeeld cijfers worden gegeven aan leefbaarheidsaspecten of aan leefbaarheid als geheel. Een andere manier is het maken van foto’s van leefbaarheidssituaties, die vervolgens vergeleken worden met foto’s waaraan een waardering voor de leefbaarheidssituatie is gekoppeld. Dit zijn enkele voorbeelden. In paragraaf 3.6 worden nog meer voorbeelden besproken van monitoren waarmee leefbaarheid wordt gemeten.

Het is nu duidelijk wat meten van leefbaarheid kan zijn. Maar wat is het meten van effecten van investeringen in leefbaarheid?

Er is een groot verschil tussen het meten van leefbaarheid en het meten van effecten van investeringen in leefbaarheid. Het eerste zou kunnen volstaan met één meting. Het tweede heeft een voor en na-vergelijking nodig, het gaat om een beweging in de tijd. Daar komt bij dat er een oorzaak-gevolg verband gezocht wordt, alleen verandering

meten is niet genoeg, er moet een relatie worden gelegd tussen investering en effect.

Kort geformuleerd zijn er bij die meting twee stappen nodig:

1. Vergelijking leefbaarheid voor en na investering om mogelijke veranderingen te kunnen constateren;
2. Geconstateerde effecten koppelen aan gemaakte investeringen. Vervolgens kan in een evaluatie worden nagegaan of deze effecten aan de vooraf gestelde doelstellingen en verwachtingen voldoen.

3.2 Redenen om te meten

In deze paragraaf maken we duidelijk welke redenen en aanleidingen er zijn om leefbaarheid te willen meten en om effecten van investeringen in leefbaarheid te willen meten.

Redenen om leefbaarheid te meten kunnen zijn:

- Er zijn aanwijsbare problemen met de gewildheid van een locatie, maar waar dit aan ligt is niet precies duidelijk.
- Er worden problemen gesignaleerd, maar die kunnen niet hard worden gemaakt en daarom is er onvoldoende draagvlak voor het aanpakken van die problemen.
- Inzicht wenselijk in de kenmerken van een gebied. Dit kan worden uitgedrukt in een *SWOT*-analyse. Hierbij worden positieve factoren (*strengths, opportunities*) en negatieve factoren (*weaknesses, threats*) benoemd.
- Meten vergroot de beschikbare informatie.
- Meten kan zorgen voor specifieke aanvullende informatie op reeds beschikbare gegevens over de woning;
- Draagvlak vergroten van beleid dat op basis van meting zal worden verwezenlijkt.
- Noodzaak van investering wordt meer inzichtelijk door monitoring.
- Preventief beleid, neerwaartse trends tijdig signaleren. Grote problemen voorkomen.

(opsomming geënt op: Bajnath en Van den Bout 2003, p. 28)

Redenen om effecten van investeringen te willen meten zijn:

- Willen weten welke effecten een investering heeft gehad;
- Positieve berichtgeving kunnen brengen over geslaagde investeringen;
- Om beleid goed te kunnen bijsturen en verbeteren is een evaluatie van investeringen nodig. Op basis daarvan kunnen aanbevelingen worden gedaan voor beter beleid in de toekomst. Evaluatie baseert zich op gegevens, die door meten kunnen worden verkree-

gen. In de evaluatie worden de meting van voor en na een investering naast elkaar gelegd, zodat verschillen kunnen worden gevonden. Deze worden gekoppeld aan de uitgevoerde investering. Deze verschillen moeten geïnterpreteerd worden. Voldoen de effecten van de investering aan vooraf gehanteerde doelstellingen en verwachtingen?

Het bijstellen van het beleid kan op meerdere vlakken gebeuren: verwachtingen, doelstellingen, plannen, beleidsproces.

3.3 Doel van meten

‘Meten is weten’ luidt het gezegde. Maar wat weet je dan?

Als vooraf goed duidelijk wordt gemaakt waarvoor men de uitkomsten van meten wil gaan gebruiken, dan kan de meting hierop worden afgestemd. Meten is een middel om iets te weten te komen. Wat men wil weten is het doel.

Daarnaast zijn er nog andere subdoelstellingen die door een meting kunnen worden verwezenlijkt.

1. Probleeminventarisatie huidige leefbaarheid:
Uitkomsten kunnen worden gebruikt als probleeminventarisatie. Welke problemen spelen er? Welke problemen blijken urgent / ernstig / kritiek?
De zo geïnventariseerde problemen kunnen vervolgens worden vertaald in beleidsdoelstellingen.
2. Communicatiemiddel huidige leefbaarheid:
Uitkomsten kunnen worden gebruikt voor communicatie met belanghebbenden. Bij leefbaarheidsmonitoren zijn dit overheden, beleidsmakers, woningbouwcorporaties, belangengroeperingen, bewoners etc.
3. Verandering van leefbaarheid:
Vergelijken van twee metingen geeft een trend weer van de leefbaarheidsontwikkeling.
4. Effecten van leefbaarheidsinvesteringen meten:
Bij een tweede monitoring na / tijdens uitvoering van genoemd beleid kan gemeten worden wat de effecten van investering zijn geweest.
5. Aanbevelingen voor andere situaties:
Een goed gebruik van monitoring in een beleidscyclus kan het beleid voor de gemonitorde situatie verbeteren. Het kan echter ook het beleid in andere vergelijkbare situaties positief bijsturen. Door lering te trekken uit de fouten / best practices in andere situaties en/of van andere beleidsmakers.
6. Benchmarking:
Door het vergelijken van monitoringsresultaten van verschillende

situaties kan een benchmark van beleid worden uitgevoerd tussen vergelijkbare situaties en/of beleidsmakers. Hierbij zijn wel veel valkuilen in acht te nemen (denk aan verschillen in beschikbare soorten gegevens, opmaak van databestanden en gegevens, situaties etc.).

Voor dit onderzoek staat het meten als basis voor evaluatie (4) centraal, om de investeringen op basis van de meting van de effecten in de toekomst te kunnen bijsturen. De meting kan bijvoorbeeld worden ingezet als communicatiemiddel.

Moelijk aan het meten van de effecten van leefbaarheidsinvestering is het volgende:

- Causaal verband onzeker: of hetgene dat gemeten wordt ook echt het effect is van een investering is niet met zekerheid te zeggen. Er kunnen ook andere invloeden voor verandering zorgen, of verbetering juist tegengaan.
- Om effecten te kunnen meten moeten vooraf meetbare doelstellingen worden geformuleerd en moet vooraf een nulmeting worden gedaan.

In de volgende paragraaf wordt uitgelegd hoe meten van effecten van leefbaarheidsinvesteringen kan worden opgenomen in een reeks van activiteiten onder de noemer beleidscyclus.

3.4 Beleidscyclus

Beleid van een organisatie kan onderverdeeld worden in verschillende fases. In deze paragraaf wordt een theorie beschreven waarin de opeenvolgende fases in vier stappen worden verdeeld. Eén van deze stappen hierin is meten.

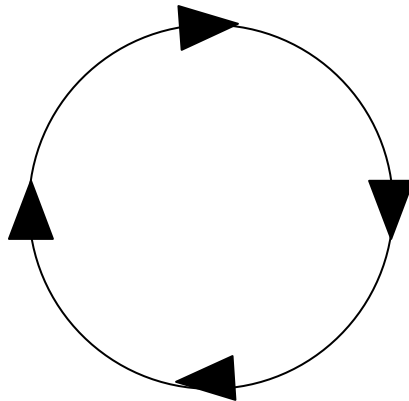
In deze paragraaf vinden we de antwoorden op onderzoeksvraag drie, te weten: hoe kan de beleidscyclus voor leefbaarheidsbeleid eruit zien? Het antwoord wordt samengevat in de conclusies aan het eind van het hoofdstuk.

3.4.1 Deming cyclus

Deming heeft onderstaande cyclus van Shewhart overgenomen. Hij heeft die uit zijn boek 'Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control' uit 1939. Sinds Deming het in 1950 in lezingen ging gebruiken wordt het de Deming cyclus genoemd. (Deming 1986, p. 88)

- 4. Study the results.
What did we learn?
What can we predict?

- 1. What could be the most important accomplishments of this team?
What changes might be desirable?
What data are available?
Are new observations needed?
If yes, plan a change or test.
Decide how to use the observations.



- 3. Observe the effects of the change or test.

- 2. Carry out the change or test decided upon, preferably on a small scale

- 5. Repeat Step 1, with knowledge accumulated

- 6. Repeat Step 2, and onward

Figuur 3.4-a beleidscyclus volgens Shewhart / Deming (Deming 1986, p. 88)

Zoals in figuur 3.4-a zichtbaar worden cyclisch 4 stappen doorlopen. Stap 5 en 6 beschrijven deze cyclische benadering. De stappen worden aangegeven door vier pijlen.

Volgens Deming is deze cyclus handig als een te volgen procedure voor verbetering van elke stap en ook als procedure voor het vinden van oorzaken van problemen die worden ontdekt. (Deming 1986, p.88)

De beschrijvingen van de verschillende stappen kunnen worden samengevat in een paar kernwoorden.

Vaak worden de stappen in het Engels als volgt onderscheiden: *plan, do, check, act* genoemd:

- 1. *Plan*: maken van plannen (inclusief doelstellingen en meetmethoden);
- 2. *Do*: uitvoeren plannen;
- 3. *Check*: toetsen uitkomsten;
- 4. *Act*: bijstellen plannen als de resultaten niet aan de doelstellingen voldoen.

Wat opvalt is dat de Deming cyclus een intern proces beschrijft, waarin geen invloeden van buitenaf worden gevisualiseerd.

Een uitbreiding van de visualisatie kan zijn, dat verschillende interne cycli op elkaar aangrijpen als geschetst in figuur 3.4-b.



Figuur 3.4-b Visualisatie van op elkaar ingrijpende beleidscycli

Zo kan bijvoorbeeld visie een eerste input zijn, met als resultaat een ondernemingsplan, op basis hiervan wordt (cyclisch) een afdelingsplan opgesteld, dat resulteert in activiteiten.

De evaluatie/toetsing (*act*) komt in dit model ten goede aan de betreffende cyclus, maar zal ook de hiërarchisch bovengelegen cyclus moeten bijsturen (in figuur 3.4-b links of rechts hiervan). Per cyclus komt de informatie dus zowel 'top-down' (*plan*) als 'bottom-up' (*check*). Wanneer men meerdere cycli hiërarchisch boven elkaar plaatst, dan moet de informatie tussen de cycli zowel bottom-up als top-down worden doorgegeven.

3.4.2 Beleidscyclus bij leefbaarheidsbeleid

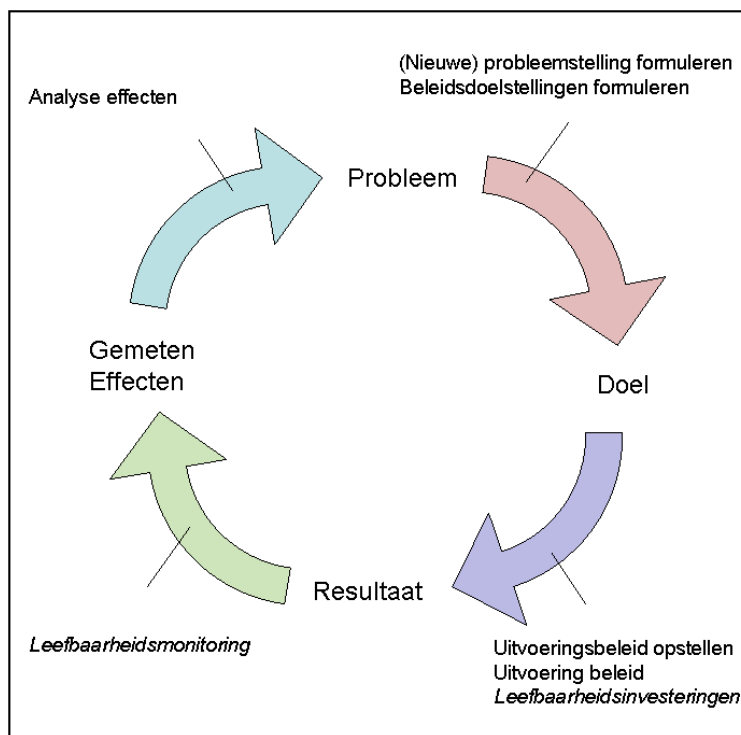
Het model van de beleidscyclus is een hulpmiddel om duidelijk te maken welke stappen er moeten worden ondernomen om beleid continu te kunnen bijstellen en verbeteren.

De beleidscyclus is van toepassing voor alle vormen van beleid. Het is nu zaak om hem te vertalen naar het beleid voor leefbaarheid. De cyclus blijft dezelfde, maar de uitwerking ervan zal gericht zijn op de leefbaarheid.

Een dergelijke cyclus voor beleid kan ook gebruikt worden voor het vaststellen van het leefbaarheidsbeleid van een onderneming. De gedetailleerde uitwerking is dan specifiek toegesneden op leefbaarheid.

Ook dan wordt gestart met een visie op leefbaarheid en worden op basis hiervan op strategisch niveau keuzes voor leefbaarheidsbeleid in het ondernemingsplan uitgewerkt.

Vervolgens worden deze omgezet naar thematisch beleid per afdeling.



Figuur 3.4-c Beleidscyclus aangepast aan leefbaarheid

3.4.3 Meten in de Deming Cyclus

Meten valt onder het item *check* in de Deming Cyclus. Het is goed te zien dat meten onlosmakelijk verbonden is met alle andere onderdelen van de beleidscyclus.

Bij het ontwikkelen van een meetmethode zal deze onlosmakelijkheid en de wijze van samenhang goed in acht moeten worden genomen. Zo heeft meten pas zin als het in de volgende stap (act) werkbaar kan worden ingezet, daar waar de meetgegevens worden geanalyseerd en geëvalueerd.

3.4.4 Evaluatie van effecten

Het bijstellen van het beleid kan op meerdere vlakken gebeuren: verwachtingen, doelstellingen, plannen, beleidsproces.

3.5 Wat meten?

In deze paragraaf wordt uiteengezet wat er wordt gemeten als men effecten van leefbaarheidsinvesteringen meet of denkt te meten.

3.5.1 Hoe investeren

Corporaties investeren in leefbaarheid. Zoals al duidelijk is geworden, hanteren corporaties hun verschillende definities van het begrip leefbaarheid. De investeringen die ze doen onder die noemer lopen daarom ook behoorlijk uiteen. Er worden fysieke ingrepen gedaan,

zoals het plaatsen van speeltoestellen of het aanbrengen van extra verlichting in poorten. Ook het opknappen van een openbare ruimte wordt soms als leefbaarheidsinvestering opgevat. Veel sociale projecten worden ook onder leefbaarheidsinvesteringen geschaard.

In dit onderzoek gaan we geen opsomming geven van de investeringen die door corporaties kunnen worden gedaan. We geven slechts richtlijnen aan hoe het hele leefbaarheidsbeleid zo goed mogelijk kan worden ingericht. Zodanig, dat de uiteindelijke investeringen die worden gedaan op zo'n manier worden gekozen en onderbouwd dat de effecten hiervan goed te meten en evalueren zijn.

Woningcorporaties maken plannen en stellen hiervoor een begroting op. De geldelijke investering wordt het jaar daarna gedaan. Dit investeren in leefbaarheid kan op verschillende manieren worden gekwantificeerd:

1. De investering kan worden gekwantificeerd in het uit te geven totaalbedrag. Bijvoorbeeld: 'Een investering van €1 miljoen euro's'.
2. De investering kan ook worden uitgedrukt in aantallen projecten. Bijvoorbeeld: 'Er worden vijf leefbaarheidsprojecten gerealiseerd.'
3. Als leefbaarheid projectmatig wordt getracht te verbeteren, dan zal een projectplan worden opgesteld en uitgevoerd. Dit totaal aan projectinspanningen kan ook als investering worden omschreven. Het totale project is de investering.

De eerste twee benaderingen drukken investeringen uit in respectievelijk geld en aantallen, eenheden die te vergelijken zijn in andere situaties.

De laatste gaat uit van een totaal, vaak uniek, project. Projecten laten zich onderling niet zo makkelijk vergelijken, als deze ook maar iets van elkaar verschillen en wijkt daarom nogal af van nummer 1 en 2. Ook berekenen van een rendement is moeilijk, omdat het project niet gekwantificeerd kan worden.

Toch kiezen we in dit onderzoek voor de derde benadering. We gaan namelijk niet onderzoeken hoeveel de geldelijke investering uiteindelijk opbrengt; kortom hoe goed de investering financieel rendeert. Wij willen weten of er effecten van de investeringen zijn en hoe we deze kunnen meten. Hiervoor is het veel interessanter te weten hoe de eventuele financiële middelen in een project zijn ingezet.

Een corporatie kan investeren in leefbaarheid door middelen in te zetten: geld of menskracht. Daarnaast moet er ook de bereidheid zijn om beleid te ontwikkelen dat leidt tot investeren.

De bereidheid kan worden gestimuleerd door financiële en sociale prikkels en regelgeving door bijvoorbeeld overheden. Daarnaast kan

de bereidheid groter worden als uit evaluatie blijkt dat investeren nuttig is. Dit nut kan meerdere doelstellingen van de corporatie omvatten.

Uit evaluaties van investeringen in het verleden blijkt, dat communicatie in projecten vaak een bottleneck is. Als bewoners de doelstellingen van het leefbaarheidsproject niet kennen, zal hun participatiebereidheid niet groeien. Ook is het andersom moeilijk voor corporaties om signalen van niet-actieve bewoners op te pikken (Camstra en Gerrards 2000). Dit kan het doen van investeringen en de uitvoering bemoeilijken.

Toch willen we niet onvermeld hier laten, dat uiteindelijk na meting van de resultaten van leefbaarheidsinvesteringen door evaluatie van deze meting het investeringsbeleid zal worden aangepast. Uiteindelijk kan dit bijdragen aan het verbeteren van effecten van investeringen in de toekomst.

Als de effecten van leefbaarheidsplannen groter worden, kan een corporatie door minder te investeren dan eerder wellicht dezelfde doelstellingen halen.

Zo kan een woningcorporatie tijd, moeite maar ook geld mogelijk beter aanwenden in het belang van de doelgroep, wat kan leiden tot een opwaardering van de leefbaarheid door uitbreiding van het aantal projecten of het doen van andere investeringen (zoals extra of kwalitatief betere woningen tegen lage prijs). Natuurlijk kan er ook voor gekozen worden de projecten die worden uitgevoerd zo te verbeteren dat de leefbaarheid daarbij meer toeneemt dan eerder het geval zou zijn geweest.

3.5.2 Doelstellingen van leefbaarheidsinvesteringen

Investeren doet men niet zomaar. Er is een reden voor. Deze reden wordt vertaald in een doelstelling. Deze is meestal expliciet verwoord, maar niet altijd heel erg uitgewerkt en zelden rechtstreeks meetbaar. Zonder meetbare doelstelling is evaluatie van het beleid moeilijk.

De doelstelling van investeren is anders dan de doelstellingen van meten. Bij meten heeft men als doel om deze effecten in kaart te brengen, bovendien kunnen er allerlei andere (sub)doelen meespelen. Bij investeren is de doelstelling deze effecten zelf te bewerkstelligen.

Een leefbaarheidsinvestering heeft tot doel de leefbaarheid te vergroten. De verwachting is meestal dat dit gaat lukken, anders zou de investering niet worden gedaan.

Meetbare doelen

Meetbare doelen hebben de volgende voordelen:

1. Ze maken het beleid toetsbaar: ze zijn een instrument om te meten of de met het beleid nagestreefde doelen werkelijk worden gehaald.
2. Ze hebben een motiverende functie, dwingen tot het maken van keuzes en geven de organisatie een gezamenlijk doel om aan te werken en kunnen zo ook draagvlak voor het beleid creëren.
3. Ze bieden de mogelijkheid achteraf rekenschap af te leggen aan belanghebbenden over het gevoerde beleid: ze leggen vast wat een corporatie belooft te doen, en maken meetbaar of het daadwerkelijk is gedaan en of de beoogde effecten zijn bereikt.

SMART-doelstellingen

Een veel gebruikt hulpmiddel bij het meetbaar maken van doelstellingen is het toepassen van het SMART-principe. Daarbij worden tegelijkertijd de indicatoren en de streefwaarden bepaald.

Hoe kunnen 'SMART' leefbaarheidsdoelstellingen worden opgesteld?

- a. Specifiek formuleren
- b. Meetbare resultaten
- c. Acceptabel; dragen bij aan de leefbaarheidsmissie
- d. Realistisch
- e. Tijdgebonden; haalbaar binnen gesteld tijdsvak

(Hassing en Vanheste 2003, p.11)

Voor een corporatie is het belangrijk een beperkt aantal hoofddoelen te benoemen, waaronder in elk geval zowel output- als outcome-doelstellingen. Breng in kaart wat de belangrijkste te leveren prestaties moeten zijn en formuleer daar een output-doelstelling over, zo kan eenvoudig worden geëvalueerd of de investering echt is gedaan. Formuleer de meest belangrijke maatschappelijke doelen in een outcome-doelstelling. Hieronder wordt kort uiteengezet wat beide doelstellingen inhouden en hoe ze elkaar aanvullen. (Hassing en Vanheste 2003, p.21)

Outputdoelstellingen

Outputdoelstellingen zijn prestatiedoelstellingen van de organisatie. De prestaties zijn door de organisatie direct stuurbaar. Het voordeel van dergelijke doelstellingen is dat je jezelf duidelijke normen kunt opleggen en daarop afgerekend kunt worden. (Hassing en Vanheste 2003, p.17)

Voorbeelden van verschillende typen outputdoelstellingen:

- er wordt een bepaald bedrag geïnvesteerd (€1.000 euro uitgeven aan inrichten binnenterrein) -> geld uitgegeven = doelstelling behaald.

- er wordt een bepaald project in gang gezet (bijv. bankjes plaatsen)
-> project uitgevoerd = doelstelling behaald.

Outcome doelstellingen

Outcome doelstellingen gaan over de maatschappelijke effecten die je wilt bereiken. Voordeel hiervan is dat men kan meten of het beleid het gewenste effect heeft gehad. Nadeel is dat het verband tussen inspanningen van de corporatie en maatschappelijke effecten vaak moeilijk te leggen is. Ook andere factoren naast prestatie beïnvloeden het effect.

Ondanks het feit dat het bij outcome-doelstellingen lastig is een relatie te leggen tussen het gevoerde beleid en de maatschappelijke effecten, is het formuleren van outcome-doelstellingen belangrijk. Immers een belangrijk doel van de corporatie is verbeteren van de leefbaarheid voor een betere samenleving.

(Hassing en Vanheste 2003, p.19)

Het is belangrijk om de relatie tussen het gevoerde beleid en het beoogde effect plausibel te maken. Dit kan door bijvoorbeeld een doelboomanalyse. In een 'doelboom' wordt een beleid uiteengehaald in activiteiten, tussendoelen en einddoelen. Een doelboom expliciteert hoe het beleid in elkaar zit, verwacht wordt dat het ingezette beleidsinstrument tot het verwachte maatschappelijke effect zal leiden. Het maken van een doelboom dwingt dus helder te maken hoe we het verwachte effect denken te bereiken. Tevens schept de doelboom de mogelijkheid bepaalde verbanden kritisch tegen het licht te houden. Wanneer deze de toets der kritiek doorstaan, wordt de relatie meer waarschijnlijk. (Hassing en Vanheste 2003, p.19)

Een voorbeeld van een outcome doelstelling is:

maatschappelijke doelstelling formuleren (bijv. zinvolle oude dag bejaarden) -> tussendoel: bejaarden een ontmoetingsplaats bieden -> activiteit: plaatsen bankjes. Vervolgens moet worden aangetoond dat in theorie een verband is tussen activiteit en doelstelling en achteraf moet geëvalueerd worden of dit is gelukt.

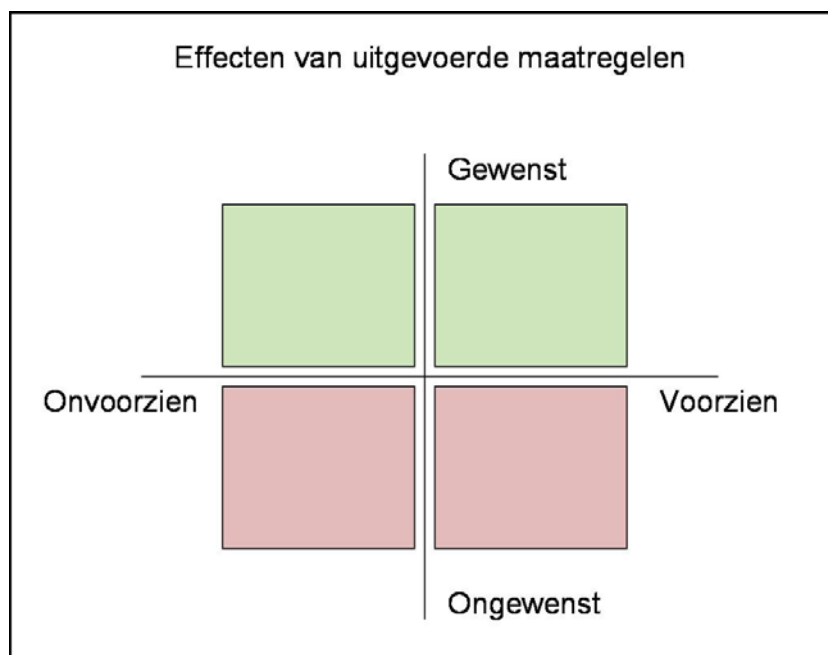
Randvoorwaarden voor doelstellingen voor investeringen in leefbaarheid

In bovenstaande is al aangegeven dat doelstellingen *SMART* dienen te worden geformuleerd en onderverdeeld moeten worden in *output* en *outcome*-doelstellingen.

3.5.3 Verwachte effecten

Idealiter zijn doelstellingen gekoppeld aan de te verwachten effecten. In de vorige paragraaf is al uiteengezet hoe deze doelstellingen kunnen worden geformuleerd.

De verschillende effecten van beleid hebben we weergegeven in onderstaande matrix.



Figuur 3.5-a Matrix van mogelijke effecten van beleidsmaatregelen

Bij het maken van doelstellingen kunnen aannames worden gedaan over de uitkomsten van maatregelen. Als deze bewaarheid worden zijn dit de voorziene uitkomsten (gewenst en ongewenst). Onvoorzien zijn effecten die anders zijn dan voorheen voorspeld, nieuwe effecten of neveneffecten waaraan voorbij is gegaan tijdens de planning, of welke door veranderde omstandigheden niet konden worden voorzien. Deze kunnen bijdragen aan het behalen van de doelstellingen, maar ook hier niet aan bijdragen of juist de doelstelling tegenwerken.

Bij het toetsen van effecten van maatregelen aan de doelstellingen van beleid moet rekening worden gehouden met deze matrix, zodat niet eenzijdig naar voorziene gewenste effecten wordt gekeken.

Bij te verwachten effecten kan niet alleen gekeken worden naar de korte termijn. Ook moet worden gekeken naar de duurzaamheid van het project: de termijn waarop het effect zal wegebben, hoe kwetsbaar het project is en mogelijk afhankelijk van een beperkt aantal individuen.

Effect op de lange termijn creëren is moeilijker dan een enthousiaste start maken. Een blijvende actieve inzet is vaak nodig. Samenwerking met andere partijen en het overdragen van verantwoordelijkheden aan groepen bewoners kunnen helpen de continuïteit te waarborgen. (Camstra en Gerards 2000)

Voor en na gedane investering zal een groot gedeelte van de situatie waarschijnlijk gelijk zijn gebleven. Daarnaast zijn er dingen veran-

derd, gedeeltelijk door en gedeeltelijk niet door de investering. We hebben het dan over respectievelijk stabiele of veranderende externe factoren.

Een voorbeeld is de aanleg van een nieuwe weg door een buurt. Dan zal de omgeving erg veranderen, de bereikbaarheid wordt beter en de geluidsoverlast neemt toe, maar dit komt niet door de gedane investering in de woningen langs de weg.

Een voorbeeld van iets onveranderbaars in de situatie is de locatie. In de vastgoedbranche wordt gehamerd op het belang van locatie: 'locatie, locatie, locatie!' (Visser en Van Dam 2006, p. 13). Dat heeft zijn reden. Het is één van de belangrijke bepalers voor de gewildheid van een woning. Bij sociale huurwoningen is geen sprake van een vrije markt. Toch heeft de sociale huurmarkt wel veel overeenkomst met die van de woningmarkt in de vrije sector. De prijs van de plek hangt daarbij af 'van de fysieke, de sociale en de functionele woonomgevingskenmerken'. (Visser en Van Dam 2006, p. 100). 'Vooral in de stad [...] bepaalt de woonomgeving voor meer dan de helft de prijs per vierkante meter. Het gaat daarbij vooral om sociale kenmerken van de woonomgeving, zoals de status van de buurt en functionele kenmerken van de woonomgeving, zoals de bereikbaarheid van werkgelegenheid en de nabijheid van snelwegen. [...] Bij het ontwerp van nieuwe buurten en bij de herstructurering van bestaande moet meer rekening worden gehouden met de voorkeuren van burgers voor de directe woonomgeving.' (Visser en Van Dam 2006, p.7).

3.6 Wanneer meten?

Uit de beleidscyclus blijkt dat meten volgt na het uitvoeren van maatregelen. Om verandering te meten moet men tevens gebruikmaken van een eerdere meting, van voor de investering, een zogeheten nulmeting.

Dit is dus feitelijk de beleidscyclus één cyclus eerder.

De volgende meetmomenten zijn mogelijk:

1. nulmeting voorafgaand aan maatregelen
2. meting tijdens uitvoer
3. meting direct na uitvoer

Een meting kan eenmalig zijn, maar kan ook periodiek plaatsvinden.

Als er bij een survey-onderzoek op meerdere tijdstippen gegevens worden verzameld zoals in de beleidscyclus, wordt gesproken over een longitudinaal survey-onderzoek (Baarda en de Goede 1993, p. 95).

Wanneer wordt er niet gemeten?

Niet voor elke buurt of wijk wordt een monitor gebruikt, omdat er geen geld of tijd voor beschikbaar is voor zowel de meting zelf als het verwerken van de resultaten in aanbevelingen of aanpassingen van beleid, omdat het belang ervan wordt onderschat, of omdat gegevens van indicatoren onvoldoende in de juiste *format* beschikbaar zijn.

3.7 Hoe meten?

Het ontwerpen van het leefbaarheidsbeleid moet voortdurend vooruitlopen op de evaluatie hiervan. De te formuleren doelstellingen en resultaten moeten aansluiten op de wijze waarop deze getoetst zullen worden.

Verandering van leefbaarheid kan getoetst worden door het twee keer meten van de leefbaarheid: voor en na de te evalueren investeringen.

Naast meting met een monitor zoals Lemon zal hiernaast ook altijd een minder cijfermatige meting plaatsvinden. Visueel zullen medewerkers van de corporatie ook zelf een gebouw opnemen en ze zullen opmerkingen van bewoners meenemen in hun beeldvorming over de noodzaak van investeringen.

Er worden verschillende soorten metingen verricht, die meer inzicht moeten geven in de toestand in wijken en steden. Deels worden deze onder de noemer 'leefbaarheidsmonitor' geschaard, maar ook zijn er metingen, die niet dit stempel hebben gekregen, maar wel degelijk aspecten van leefbaarheid kwantificeren.

3.7.1 Causaal verband tussen veranderingen in leefbaarheid en investering

In hoeverre de leefbaarheid verandert door een investering kan benaderd worden door te meten. Wel moet men er rekening mee houden dat er nog veel meer redenen kunnen zijn waardoor de leefbaarheid verandert dan alleen een investering.

Ook valt binnen een investeringsproject niet waar te nemen welke details daarvan welke invloeden hebben gehad.

Natuurlijk hangt het af van hoe er gemeten wordt. Bijvoorbeeld is, bij het meten van leefbaarheid op deelaspecten, zoals in Lemon, de kans op een oorzakelijk verband tussen het opknappen van een entreehal en het stijgen van het waarderingscijfer voor aantrekkelijk van de entreehal behoorlijk hoog. Dát er een verband mag worden aangenomen, maar dat dit verband 100% zou zijn zeker niet.

Bijvoorbeeld kan het algeheel verbeterd welbevinden van de respondenten door het totaal aan ingrepen een rol meespelen. En zo zijn er nog veel meer mogelijkheden.

3.7.2 Indicatoren

Het begrip indicator is oorspronkelijk uit de chemie afkomstig en betekent letterlijk 'aanwijzer' (Van Dale 1986 volgens Schaal-Lehr e.a. 1991, p. 35)

In het woordenboek staat als betekenis:

1. verschijnsel dat op iets wijst, factor die iets aangeeft
2. waarde die aanwijzingen geeft voor een redelijk betrouwbare schatting van (onbekende) waarde of gegevens van een groter geheel (Den Boon & Geraerts 2005)

Objectieve/subjectieve indicatoren

De meeste definities gaan uit van een (deels) subjectieve waardering. Deze kan worden achterhaald maar de uitkomsten zijn mede afhankelijk van de gebruikte monitor en niet objectief vast te stellen;

Benadering	Voordelen	Nadelen
Subjectief	Mening bewoners, over wie het gaat	Kost veel tijd en geld Alleen meting ervaring leefbaarheid Alleen huidige bewoners ondervragen
Intersubjectief	Snel onderzoek mogelijk. Objectievere kijk van professionals	Mening bewoners wordt achterwege gelaten. Je ziet veel over het hoofd dat bewoners belangrijk vinden
Objectief	Gegevens snel, eenvoudig en goedkoop leverbaar	Te beperkt voor een goed oordeel
Objectief/subjectief	Leggen van verbanden mogelijk tussen objectieve gegevens en leefbaarheidsgevoelens	Zeer omvangrijk onderzoek

Figuur 3.7-a Voor- en nadelen van meten op verschillende manieren (Bajna-th en Van den Bout 2003)

Een monitor is een hulpmiddel, een instrument, om een doel te verwezenlijken. In een monitor ligt vast welke indicatoren gebruikt worden om een uitkomst te genereren.

De benodigde gegevens worden verzameld en indien gewenst bewerkt tot een eindresultaat: de uitkomst van de monitoring.

Daar gegevens worden samengebracht en op een bepaalde manier worden verwerkt, kunnen uitkomsten van een monitoring als zelfstandige bron benodigd inzicht verschaffen in een bestaande situatie. Uitkomsten van een monitoring kunnen worden vergeleken met de uitkomsten van een eerdere/latere monitoring waarbij alleen het tijdstip verschilt en de overige randvoorwaarden gelijk blijven. Deze uitkomsten kunnen met elkaar worden vergeleken zodat veranderingen in de tijd inzichtelijk worden.

Uitkomsten kunnen ook vergeleken worden met uitkomsten van een monitoring van een andere gelijkvormige situatie op hetzelfde of eventueel een ander tijdstip.

Evident is dat in een monitor informatie over een situatie moet worden ingevoerd om een uitkomst die deze situatie betreft mogelijk te maken. Deze informatie beslaat één of meerdere indicatoren.

Er zijn al veel gegevens beschikbaar in bestaande gegevensbestanden over tal van aspecten. Deze zijn echter lang niet altijd kant-en-klaar in een monitor te gebruiken.

Indicatoren kunnen heel verschillende verschijningsvormen hebben. Hier enkele voorbeelden:

- indicatoren voorhanden in een reeds bestaande dataverzameling (-bestand). Denkbaar bijvoorbeeld: aantal gestolen fietsen per jaar in een regio / aantal inwoners van een wijk.
 - indicatoren die speciaal voor een monitoring moeten worden gemeten. (mogelijk: omgevingsgeluid in decibel).
 - Er is een "onderscheid in indicatoren die *throughput/output* meten en indicatoren die *outcome* meten. De eerste twee richten zich op beleidsmaatregelen/prestaties. Zij meten of geschreven beleid inderdaad is uitgevoerd. *Outcome*-indicatoren daarentegen richten zich op beleidseffecten. Zij meten of met geïmplementeerd beleid inderdaad het gewenste effect is bereikt." (Mertens, 2001) Bij deze verschillende indicatoren horen verschillende doelstellingen die moeten worden geëvalueerd door meting van die indicatoren. Over deze *output* en *outcome*-doelstellingen las u al meer in paragraaf 3.5.2. Weging van indicatoren
- Leefbaarheid wordt vaak afgezet tegen een graduele schaal (en niet: wél versus níet leefbaar) en uitgedrukt in een waarderingscijfer van bewoners, maar ook andere indicatoren kunnen naar rapportcijfers worden omgezet.
- Onleefbaarheid wordt over het algemeen niet gemeten. Bij matige of slechte waardering van de leefbaarheid in een wijk zou van een onleefbare wijk kunnen worden gesproken.
- Op een wijk kun je een SWOT-analyse van leefbaarheid uitvoeren. Waarbij je kijkt naar de positieve factoren (*strengths, opportunities*) en de negatieve factoren (*weaknesses, threats*).

3.7.3 Leefbaarheidsmonitor

Voor het meten van leefbaarheid zijn diverse monitoren ontwikkeld. Indicatoren kunnen zelfstandig iets zeggen, maar worden vaak met elkaar gecombineerd in leefbaarheidsmonitoren.

Gebruik van reeds bestaande leefbaarheidsmonitoren is niet altijd een oplossing. Denk hierbij aan: benodigde indicatoren zijn niet voorhanden, een wijk is niet homogeen van samenstelling (bij monitoring op wijkniveau), belangrijke indicatoren voor die buurt zijn niet opgenomen, ongeschikt voor specifiek beleid etc.

In Poptahof, het casusgebied, is al met Lemon gemeten, de monitor ontwikkeld door Aedes, de brancheorganisatie voor woningcorporaties. De vragenlijst bij de monitor is helemaal aangepast op de situatie in de betreffende complexen. Om de uitkomsten van een nieuwe meting te kunnen vergelijken met de eerste meting is er voor dezelfde leefbaarheidsmonitor - Lemon - met aangepaste vragen gekozen.

Aedes verzamelt de gegevens die worden verkregen door Lemonenquêtes in een computersysteem, zodat scores van wijken onderling kunnen worden vergeleken.

Lemon levert gegevens op wijk of buurtniveau en is hiermee aanvullend op het Woningbehoefteonderzoek, dat slechts op gemeentelijk niveau wordt toegepast. (website WBO 2006 & Bolster 2003)

In de standaard vragenlijst van Lemon worden dertien indicatoren gebruikt en een totaaloordeel. Aan het eind wordt gevraagd naar leeftijd, geslacht, eigendomssituatie van de woning, type woning en huishoudensamenstelling. (Volkshuisvestingsgroep Woonbron-Maasoevers 2000, volgens Bolster 2003, p. 120)

De resultaten van een Lemon meting kunnen worden ingevoerd in een computerprogramma dat via Aedes per situatie op maat kan worden gemaakt. Hieruit kunnen acht verschillende overzichten gegenereerd worden. (Bolster 2003, p. 121).

1. Profiel
2. Spiegel
3. Kaart
4. Trend
5. Ontwikkeling
6. Panel
7. Doelgroep
8. Opmerkingen

Lange tijd is geprobeerd om de leefbaarheid van wijken en buurten in kengetallen uit te drukken. In de praktijk blijken die vaak weinig betrouwbaar: 'harde' indicatoren zoals de mutatiegraad, het percentage

huurachterstand, aangiften van misdrijven en dergelijke, geven wel een indicatie maar geen volledig inzicht in de beleving van de bewoners. (Aedes folder)

In Lemon wordt buurtbewoners gevraagd aan verschillende aspecten van leefbaarheid een rapportcijfer te geven. Die cijfers worden per aspect gemiddeld en in kleurgecodeerde kaarten verwerkt voor monitoring in de tijd en benchmarking.

Beleving en feitelijke situatie komen niet altijd overeen (Website Lemon 2004, nulmeting Nunspeet). Als voorbeeld kan worden gegeven dat het gevoel van veiligheid niet gelijk opgaat met de inbraakcijfers in een wijk. Dat is het besproken verschil tussen subjectieve en objectieve meting, die allebei belangrijk zijn.

Bij de onderzoeken in Poptahof is de vragenlijst geheel nieuw opgesteld voor het onderzoek per flatgebouw. Een aantal van deze overzichten zijn daarom niet op een zelfde manier beschikbaar zoals dat geldt voor andere onderzoekssituaties. Meer over de manier waarop Lemon in Poptahof is toegepast staat in hoofdstuk 4.

Eén voor één nemen we deze overzichten door en geven hierbij aan wat het overzicht inhoudt bij een situatie waar de standaard Lemon vragenlijst is toegepast (a) en bij de Reiger in Poptahof (b) (die vergelijkbaar is met de vragenlijst van de Merel, zoals we weten, maar enige aanvullende vragen heeft).

1. Profiel

- a. gemiddelde score op alle deelaspecten van leefbaarheid en een vergelijking met andere wijken in de gemeente;
- b. gemiddelde score op alle deelaspecten, uitgesplitst naar de verschillende algemene ruimten in de flat plus omgeving;

2. Spiegel

- a. Vergelijking van scores in een wijk met soortgelijke gegevens van wijken elders in Nederland;
- b. Vergelijking van scores met de enige andere te vergelijken meting, namelijk die in de Merelflat, Poptahof. Dit is een behoorlijke inperking van de mogelijkheden door het veranderen van de vragenlijst;

3. Kaart

- a. Kaart van de gemeente waarop te zien is in welke wijken een bepaald aspect van leefbaarheid beter wordt beoordeeld en waar minder goed;
- b. Geen kaart. Dit visuele middel maakt bij slechts twee meetobjecten (Merel en Reiger) de resultaten niet inzichtelijker of meer toegankelijk. Mochten er in de toekomst meer metingen in de buurt of wijk worden gedaan, dan is het alsnog interessant om een dergelijke kaart te genereren uit de onderzoeksgegevens;

4. Trend
 - a. Een beeld van de leefbaarheidsontwikkeling in de tijd;
 - b. Voor de Reiger kunnen de resultaten van de nulmeting tegen toekomstige metingen worden afgezet. (Voor de Merel is dit overigens al uitgevoerd, de vergelijking is gemaakt een rapport (Rigo 2005) en op internet gepubliceerd op de website van Lemon (2006). Dit is niet anders dan bij a;
5. Ontwikkeling
 - a. Vergelijking van de leefbaarheidsontwikkeling met soortgelijke wijken elders in het land;
 - b. Voor de Reiger kan deze alleen tegen de uitkomsten van de Merel worden afgezet, waar het deelaspecten betreft. De toegevoegde vraag over het totaaloordeel en de trend hierin kunnen wel worden vergeleken met andere wijken!
6. Panel
 - a. Analyse van het aantal mensen dat sinds de vorige meting van mening is veranderd;
 - b. In Poptahof is nog geen panel gebruikt, maar de flatcommissies in de respectievelijke flats hebben een (zoals altijd gekleurd) oordeel over de verandering in hun beleving. Zij kunnen als panel dienen;
7. Doelgroep
 - a. Analyse van de verschillen in beoordeling van de leefbaarheids situatie in een wijk tussen verschillende categorieën respondenten;
 - b. Ook in de Reiger is een vergelijking tussen verschillen in beoordeling van verschillende categorieën respondenten interessant. Uiteindelijk moet de leefbaarheid van de flat voor alle bewoners verbeteren. Wel zouden bij mutatie bij voorkeur bewonerscategorieën kunnen worden aange trokken die de leefbaarheids situatie als behoorlijk gunstig ervaren. De leefbaarheidsinvesteringen zouden hier ook mede op gestuurd kunnen worden. Een dergelijke analyse is in de huidige nulmeting nog niet gemaakt. Maar met bovenstaande in gedachten zouden met behulp van een dergelijke analyse aanbevelingen kunnen worden gedaan over de te kiezen doelgroep voor de leegkomende flatwoningen en over de leefbaarheidsinvesteringen;
8. Opmerkingen
 - a. Verwerken van aanvullende opmerkingen die in de enquête zijn ingevuld als toelichting op het rapportcijfer;
 - b. In de resultaten van de Reigerenquête zijn ook alle opmerkingen apart verwerkt. Ze maken inzichtelijk welke wensen en vragen de bewoners hebben.

(Bolster 2003)

Voordelen van gebruik van Lemon (waar aanvullend op bovenstaande mogelijkheden voor diverse overzichten):

- Eenvoudig uit te voeren door interviews of enquêtes onder bewoners.

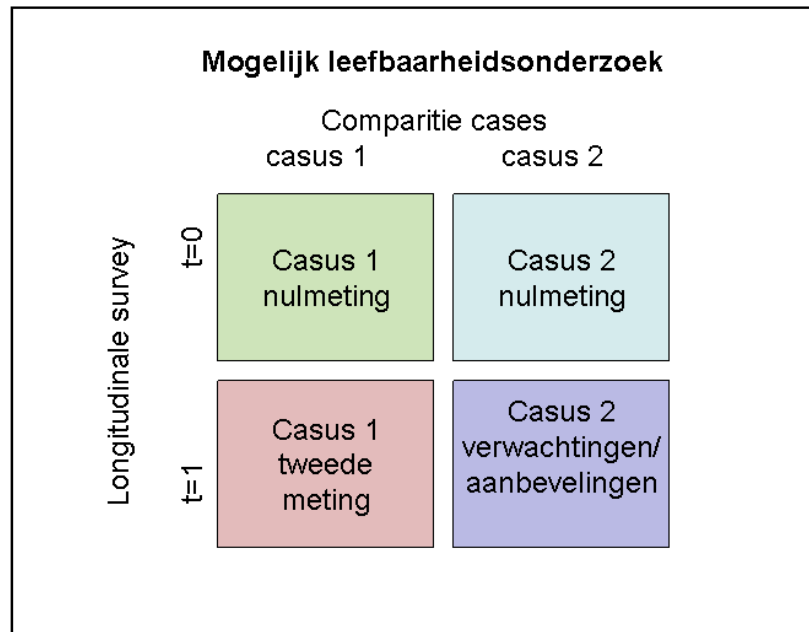
Beperkingen van gebruik van Lemon:

- alleen de zittende bewoners ondervraagd worden over hun woonbeleving en geen professionals, mensen die al zijn uitverhuisd, of bewoners van andere buurten of wijken in de omgeving. (Bolster 2003)
- alleen deelaspecten van leefbaarheid worden gemeten, geen objectieve gegevens worden erin meegenomen.

Eerder beschreven we al dat een survey-onderzoek, dat meerdere momenten na elkaar wordt uitgevoerd longitudinaal wordt genoemd. Naast deze vergelijking van twee of meer onderzoeken, die na elkaar in de tijd zijn uitgevoerd, maar wel betrekking hebben over dezelfde leefomgeving, kan ook een vergelijking plaatshebben, die gelijk is in tijdstip, of vergelijkbaar in stadium, maar een ander object heeft.

Door in twee verschillende situaties een nulmeting te houden en deze met elkaar te vergelijken in een casuonderzoek: een comparitie (Baarda en de Goede 1993, p. 100).

Grafisch kan het gebruik van deze onderzoeksmethoden worden weergegeven zoals in figuur 3.8-a.



Figuur 3.8-a Grafische weergave combinatie leefbaarheidsonderzoeksmethoden

3.8 Gebruik van meetresultaten

Zoals uit de theorie in paragraaf 3.4 blijkt, is meten één van de noodzakelijke stappen in de beleidscyclus zoals gebruikt door Deming. Deze beleidscyclus is erop gebaseerd om beleid te ontwikkelen dat steeds wordt aangepast en verbeterd. Zo ontstaat een zelflerende organisatie. Hetgeen dat wordt gemeten hangt af van de doelstellingen van de organisatie. Door bepaalde zaken te meten en evalueren kan de organisatie efficiënter, effectiever, milieuvriendelijker of bijvoorbeeld socialer kunnen gaan werken.

Als de investering is gedaan en de effecten ervan zijn gemeten kan worden geëvalueerd of de doelstellingen van de investeringen zijn behaald. Dit is heel belangrijk.

Corporaties blijken namelijk in de praktijk zich (te) snel tevreden te tonen over de effecten van een leefbaarheidsproject, omdat ze op diverse punten positieve effecten opleveren. Te snel wegens:

- Vaak blijkt het vermeende succes op te selectieve signalen gebaseerd (bijv. alleen mening meest actieve bewoners).

- Daarnaast blijft structureel onderzoek naar het halen van de oorspronkelijke doelstelling (bijv. het vergroten van het buurtgevoel van alle bewoners) veelal achterwege.
- Soms ook werkt succes op een deelterrein remmend op het nadenken over het effect van het project op andere onderdelen van de oorspronkelijke doelstelling (bijv. verlagen van de mutatiegraad).

(Camstra en Gerards 2000)

3.9 Conclusies

Meten is een onlosmakelijk onderdeel van de beleidscyclus. Effecten van investeringen dienen gemeten te worden om het beleid te kunnen bijstellen.

Met de informatie in deze paragraaf kunnen een aantal onderzoeksvragen (gedeeltelijk) worden beantwoord, namelijk vraag 3, 4.a, 4.b en vraag 5.

In de conclusies in paragraaf 5.1 staan deze resultaten.

4 Casusonderzoek

Het casusonderzoek, dat in deze studie wordt aangewend om tot beantwoording te komen van de onderzoeksvragen wordt in dit hoofdstuk behandeld.

In de eerste paragraaf worden de onderzoeksvragen kort uiteengezet. De aanleiding en motivering achter de keuze voor deze casus en een beschrijving van de situatie komt in de paragraaf daarna aan de orde. Vervolgens wordt uitgelegd hoe het casusonderzoek is opgebouwd. Ook wordt uiteengezet dat de doelstellingen van het uitgevoerde onderzoek iets breder zijn dan alleen die voor dit afstudeeronderzoek.

De uitvoering van het onderzoek wordt vervolgens stapsgewijs per paragraaf behandeld. In elke paragraaf zijn aan het eind conclusies opgenomen, die terugslaan op de onderzoeksvragen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk worden deze geresumeerd.

4.1 Onderzoeksvragen die met de uitkomsten van de casus worden beantwoord

In deze paragraaf wordt uiteengezet welke onderzoeksvragen voor het hoofdonderzoek aan de hand van een casusonderzoek kunnen worden beantwoord.

Als hoofdvraagstelling voor het totale afstudeeronderzoek is reeds geformuleerd:

‘Hoe kunnen effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen door corporaties gemeten en geëvalueerd worden?’

Deze vraag wordt deels beantwoord door een literatuurstudie naar de interpretatie van het begrip leefbaarheid. Ook wordt zo gekeken naar de beleidscyclus: hoe past investeren en meten en evalueren hierin?

Om te zien hoe in de praktijk met investeren, meten en evalueren wordt omgegaan is een casusstudie wenselijk.

In deze casus moeten een paar vragen worden beantwoord, die als basis kunnen dienen voor het beantwoorden van de hoofdonderzoeksvragen.

In een dergelijke studie kan een antwoord worden gevonden op de volgende deelonderzoeksvragen, gerangschikt in vier onderwerpen:

Investeren

4. b. Welke effecten zijn te verwachten van investeringen in leefbaarheid door een woningcorporatie?

Meten

5. Wat is de rol van meten in de beleidscyclus?

6. Hoe kan een woningcorporatie effecten van investering in leefbaarheid meten?

Evalueren

7. Hoe kan een woningcorporatie meten gebruiken om investeringen te evalueren?

Aanbevelingen

8. Hoe kan een woningcorporatie/Woonbron evaluatie van effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen inzetten voor beleid?

In de inleiding van dit rapport is al uiteengezet hoe globaal de onderzoeksvragen met literatuur- en casusonderzoek worden beantwoord. Hieronder zetten we uiteen hoe de vragen vanuit het casusonderzoek beantwoord kunnen worden.

Sommige vragen worden ook deels door de literatuur beantwoord.

4.2 Beschrijving casus Poptahof

Zoals reeds duidelijk is gemaakt, is een casusonderzoek nodig om antwoorden te vinden op de gestelde onderzoeksvragen.

In deze paragraaf wordt duidelijk welke casussituatie is gekozen en hoe hierop is ingezoomd. De aanleiding waarom voor deze locatie is gekozen volgt daarna en tot slot de bredere doelstellingen voor dit casusonderzoek zelf. Dan zal ook aannemelijk worden waarom in het casusonderzoek bepaalde stappen zijn gekozen.

4.2.1 Omschrijving casussituatie en achtergronden

Als casus is gekozen voor leefbaarheidsprojecten van Woonbron Delft in de Merel en de Reiger, (hoogbouw)flats in de buurt Poptahof te Delft.

Casusomgeving

Figuur 4.2-a Plattegrond buurt Poptahof
 - in rood: Merelflat
 - in donkergroen: Reigerflat
 (inclusief uitstekende onderbouw (ondernemingen))

De buurt Poptahof ligt in de wijk Voorhof in Delft. In deze buurt (zie figuur 4.2-a) staan – op acht koopwoningen na – uitsluitend sociale huurwoningen. Deze zijn in de figuur met kleur aangegeven. De buurt is opgebouwd als een stempelpatroon. Met enige afwijkingen hierin. De sociale huurwoningen zijn alle eigendom van woningcorporatie Woonbron Delft (het voormalige Delft Wonen).

Poptahof is volgens de wijktypering van Thijssen, Wassenberg en RIGO (volgens Reil 2001, bijlage IV Wijkarakteristieken) een wijk 'met overwegend hoogbouw 1964-1974'. Het woningtekort blijkt in die periode groter dan voorzien en geeft een extra stimulans voor hoogbouw, die efficiënt is te bouwen. Vanwege de noodzaak van een lift wordt gekozen voor galerijwoningen. De wijken worden gekenmerkt door repeterende patronen ('stempels'), veel groen en grote parkeerterreinen. De functies wonen, werken, recreatie en verkeer zijn zeer van elkaar gescheiden. Er zijn weinig privé-buitenruimten of binding met de begane grond. De woningen zijn groot van opzet en daarom gewild in die tijd. Poptahof voldoet aan deze omschrijving.

In Poptahof is inderdaad ook een scheiding tussen wonen, werken, recreatie en winkelen, maar de buurt is redelijk kleinschalig van opzet en aan de rand hiervan is een overvloed aan voorzieningen. De scheiding is hierdoor in de dagelijkse praktijk minder voelbaar dan in grootschaliger woonwijken.

Ontwikkelingen in Poptahof

De buurt wordt in het kader van het enorme herstructureringsproject Poptahof de komende tien jaar volledig veranderd. Middenhoogbouw en de weinige eengezinswoningen worden gesloopt. De hoogbouwflats blijven staan maar worden deels herverkaveld, er wordt aan gesloopt, aangebouwd en de woningen worden zodanig gerenoveerd, dat de bewoners hun huizen zullen moeten verlaten.

Zo ver is het allemaal nog niet. De eerste flats moeten najaar 2006 leeg zijn voor de sloop/renovatie. Andere flats blijven zelfs nog jaren bewoond voor deze aan de beurt zijn, want de hele buurt wordt gefaseerd aangepakt.

Zolang wil Woonbron niet wachten met het verbeteren van de leefbaarheid voor de huidige bewoners en degenen die er nog komen te wonen tot aan de herstructurering.

Casusobject 1: Merelflat



Figuur 4.2-b Gevelbord Merelflat

De Merelflat is, zoals aangegeven in figuur 4.2-a, de flat gelegen in het uiterste noord-westen van Poptahof. In de foto's hieronder ziet u een impressie van deze flat in de huidige situatie.



Figuur 4.2-c Entree Merelflat



Figuur 4.2-d Aangezicht voorzijde Merelflat



Figuur 4.2-e Achterzijde en voorzijde Merelflat

Bewoners uit de flat De Merel verenigden zich in een flatcommissie, ondersteund door Woonbron, om plannen te maken voor het verbeteren van de leefbaarheid in en om deze flat, die pas op termijn niet aan de beurt is voor renovatie (uitverhuizen staat nu op de planning voor 2011).

In mei 2004 hield het toenmalige Delft Wonen (nu: Woonbron Delft) hier een eerste leefbaarheidsonderzoek, Lemon. De vragen werden in overleg met bureau Rigo speciaal aangepast, zodat deze werden toegesneden op de leefbaarheid in en rondom een hoogbouwflat.

Doel van het Lemononderzoek voor Woonbron werd geformuleerd als: 'het aanscherpen van beheerplannen en het kunnen onderbouwen van uitvoeringsplannen ten laste van het leefbaarheidsbudget' (bron: verslag van Lemon werkgroep 23 augustus 2005 Woonbron Delft).

De wijkbeheerder van Woonbron Delft geeft mondeling aan dat hij de belangrijkste onderzoeksvraag vindt: hebben bewoners iets gehad aan de investering?

Ten tijde van de eerste of nulmeting was in de Merel net de flatcommissie opgestart, die actief betrokken was bij die meting. De commissieleden nodigden de medebewoners uit de vragenlijsten in te vullen, van deur tot

deur met een bloemetje in de hand en haalden de formulieren ook weer op. Ook beantwoorden ze vragen.

Vervolgens heeft de flatcommissie in samenwerking met Woonbron een plan opgesteld voor het afsluiten en herinrichten van de centrale entreehal, het opstellen en invoeren van woonafspraken, handhaving hiervan etc. Hierbij waren antwoorden uit de enquête een aanleiding en leidraad voor de keuze van ingrepen. Zie bijlage 2 voor het verslag van deze enquête ter informatie.

Na uitvoering van fysieke ingrepen en doorvoeren van woonafspraken is in juni 2005 het onderzoek herhaald. De uitkomsten hiervan zijn in een rapport verschenen. Dit rapport vindt u in bijlage 7 Uitslag Merel enquête 2005. Ook is toen een vergelijkingsrapportage gemaakt tussen de enquêtes van voor en na de verbeteringsingrepen 'De leefbaarheid gemeten Flat de Merel, Poptahof d.d. 11 oktober 2005'.

In een andere flat, de Kievit is ook een flatcommissie ingesteld, woonafspraken gemaakt en wordt nu de centrale entree verbouwd. Hier is echter geen nulmeting gedaan.

Casusobject 2: Reigerflat



Figuur 4.2-f Gevelbord Reigerflat

De tweede flat in dit casusonderzoek is de Reigerflat. Deze flat is gelegen in het noordoosten van Poptahof, aan de Papsouwselaan. In figuur 4.2-a is de flat met geel aangegeven. In onderstaande figuren ziet u een impressie van de huidige situatie in beelden.



Figuur 4.2-g Entree Reigerflat



Figuur4.2-h Vooraanzicht Reigerflat



Figuur 4.2-i Achtergevel Reigerflat

In de Reiger, zijn ook leefbaarheidsproblemen. Er is een bewoonster opgestaan die Woonbron heeft ingeschakeld voor het doen van ingrepen. Woonbron heeft de flat naast de Reiger (Kievit) geholpen met het oprichten van een flatcommissie en het vernieuwen en afsluiten van de entreehal. Beide flats liggen als burens aan dezelfde winkelstraat. De Reiger staat voorlopig nog niet op de planning voor de renovatie zoals die voor heel Poptahof is aangekondigd, maar zal in elk geval niet voor 2010 aan de beurt zijn, dit in verband met de mogelijkheid van doorschuiven van de ondernemingen in de nieuwe winkelruimtes die door Van der Vorm Vastgoed worden gerealiseerd naast de Hovenpassage (volgens Projectorganisatie Poptahof).

In de Reiger is het moment geschikt om een Lemon nulmeting te houden.

4.2.2 Aanleiding keuze voor deze casus

In de inleiding van dit rapport is aangegeven dat de casus aan enkele criteria moet voldoen (paragraaf 1.5.4.2) In paragraaf 1.5.4.3 zijn deze criteria al afgezet tegen een casus in Poptahof.

Hieruit kwam naar voren dat een casusonderzoek in Poptahof die een nulmeting van de Reigerflat zou omvatten geschikt is.

In Poptahof worden investeringen in leefbaarheid gedaan en hier wordt soms voor en na afloop de leefbaarheid gemeten, maar waarin de evaluatie

van de meting en het evalueren van effecten en deze ervaring meenemen in volgende plannen nog in ontwikkeling is. Voor deze situatie heeft het nut om aanbevelingen te doen.

4.2.3 Doelstelling casusonderzoek

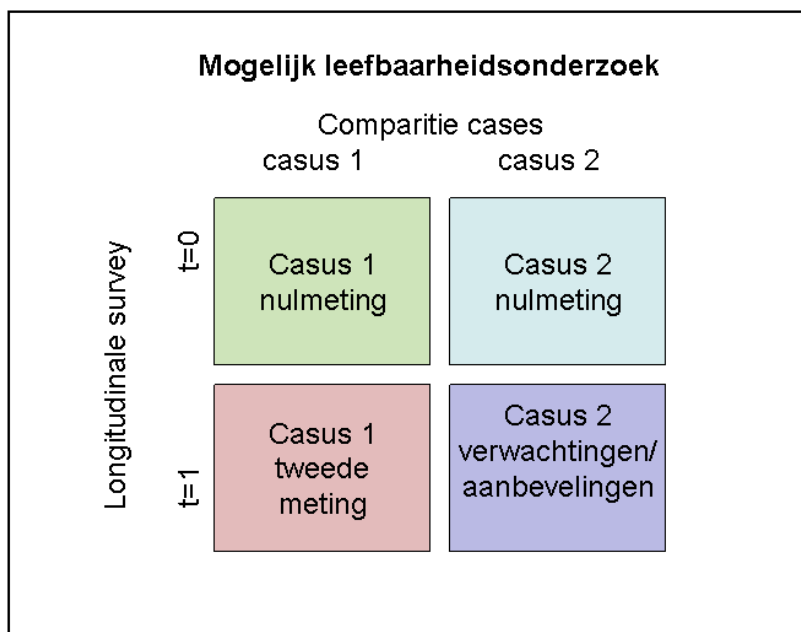
Het casusonderzoek wordt uitgevoerd om een aantal van de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. In de opzet van het casusonderzoek (paragraaf 4.3) staan deze genoemd.

Daarnaast worden ook aanvullende doelen geformuleerd; doelen voor woningcorporatie en bewoners waarvoor dit onderzoek ook wordt uitgevoerd. Deze staan in paragraaf 4.4.1.

4.3 Opzet casusonderzoek

De opzet van het casusonderzoek wordt in deze paragraaf uiteengezet.

Het onderzoek bestaat uit vier gedeeltes. De opzet van het onderzoek is gevisualiseerd in figuur 4.3-a, daar wordt hierna naar verwezen.



Figuur 4.3-a Grafische weergave combinatie leefbaarheidsonderzoeksmethoden

In het kort is de opzet van het casusonderzoek als volgt:

1. Het zelf uitvoeren van een eerste Lemon-enquête onder bewoners van de Reigerflat, Papsouwselaan te Delft door het verspreiden van een

Lemon-vragenlijst met enkele aanvullende vragen, de vragenlijsten innemen en analyseren.

Dit gedeelte wordt uitgewerkt in paragraaf 4.4. In figuur 4.3-a gaat het om de blauwe rechthoek: nulmeting casus 2;

2. Vergelijken van een nu reeds opgeknapte flat (Merel) in de situatie tijdens zijn nulmeting voor de aanpassingen (2004) met de Reigerflat nu. Hierbij wordt gebruikgemaakt van beider flats nulmetingen (respectievelijk van 2004 en 2006).
Zie hiervoor paragraaf 4.5.2. In figuur 4.3-a is de nulmeting van de Merel groen gekleurd. Deze wordt met de nieuwe nulmeting (blauwe vlak) vergeleken in een comparitie van de twee casus;
3. Investerings in Merelflat evalueren aan de hand van de verschillen tussen nul- en één-meting. Zie hiervoor paragraaf 4.6.3. In figuur 4.3-a gaat het hier om de longitudinale survey tussen de beide metingen van casus 1 (groene en roze vlak);
4. Combineren van bovenstaande onderdelen tot conclusies en aanbevelingen voor het maken van plannen voor Reigerflat. In paragraaf 4.7.3 worden de in figuur 4.3-a met een paars vlak aangegeven verwachtingen en aanbevelingen uiteengezet voor de combinatie van deze longitudinale survey en comparitie tussen beide casus.

Deze vier stappen bevatten de volgende deelonderzoeken:

- achtergrondinformatie verzamelen
- interview
- survey-onderzoek
- vergelijkend casusonderzoek
- longitudinale survey
- gecombineerd vergelijkend casusonderzoek - longitudinale survey

Het verzamelen van achtergrondinformatie: hiernaar wordt waar nodig in het onderzoek verwezen.

Interview: Leendert Wiebenga (Woonbron Delft) is een aantal keer gesproken om samen te kunnen werken bij de nulmeting van de Reiger en om informatie te verkrijgen over de gang van zaken in de Merel. Deze informatie wordt aangehaald in dit hoofdstuk.

De andere deelonderzoeken zoals zojuist beschreven, die elke een eigen paragraaf beslaan, helpen mee om de hoofdonderzoeksvragen te beantwoorden.

In onderstaande wordt aangegeven welke deelonderzoeken elke vraag beantwoorden.

Investeren

4. b. Welke effecten zijn te verwachten van investeringen in leefbaarheid door een woningcorporatie?

Beantwoording ► 4 b

- survey-onderzoek

- longitudinale survey
- gecombineerd vergelijkend casusonderzoek – longitudinale survey

Metten

5. Wat is de rol van meten in de beleidscyclus?

Beantwoording ► 5

- survey-onderzoek
- vergelijkend casusonderzoek
- longitudinale survey
- gecombineerd vergelijkend casusonderzoek – longitudinale survey

6. Hoe kan een woningcorporatie effecten van investering in leefbaarheid meten?

Beantwoording ► 6

- survey-onderzoek
- longitudinale survey
- gecombineerd vergelijkend casusonderzoek – longitudinale survey

Evalueren

7. Hoe kan een woningcorporatie meten gebruiken om investeringen te evalueren?

Beantwoording ► 7

Conclusies voor casusonderzoek als geheel.

Aanbevelen

8. Hoe kan een woningcorporatie/Woonbron evaluatie van effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen inzetten voor beleid?

Beantwoording ► 8

Conclusies voor casusonderzoek als geheel.

4.4 Nulmeting Reigerflat (2006)



Figuur 4.4-a Reigerflat

In de Reiger voeren we een in dit onderzoek een nulmeting uit in mei 2006. In deze paragraaf wordt uiteengezet wat de doelen van deze nulmeting zijn. Ook wordt duidelijk hoe de meting plaatsvindt en hoe deze doelen door de meting worden behaald.

4.4.1 Doel van nulmeting

Er werd eerder al aangegeven welke doelen Woonbron heeft voor het gebruiken van Lemon in de flats. Ook deze nulmeting draagt daaraan bij. Deze nulmeting is natuurlijk niet alleen voor Woonbron Delft en de doelen die zij stelt. Zij wordt juist ook gehouden om als extra materiaal te dienen in het casusonderzoek voor dit onderzoeksrapport dat uiteindelijk moet leiden tot het beantwoorden van de hoofdonderzoeksvragen.

Doelstellingen voor Woonbron Delft voor de nulmeting in de Reigerflat zijn als volgt:

1. **Nulmeting** - Er worden plannen gemaakt voor verbeteren van de leefbaarheid in de Reigerflat, door het toepassen van fysieke, sociale & beheermaatregelen. Om te kunnen toetsen of de leefbaarheid na deze ingrepen is verbeterd, is vooraf een nulmeting nodig. (doel Woonbron Delft)
2. **Maatregelen** - De antwoorden geven inzicht in investeringen die bewoners nodig achten en de wenselijkheid hiervan. (doel Woonbron Delft & studie)
3. **Bewoners betrekken** - Bewoners betrekken bij verbeteren leefbaarheid en beheer. (doel Woonbron Delft)
4. **Vergelijken** - De resultaten van deze meting vergelijken met eerder uitgevoerde enquêtes in een gelijksoortige flat in dezelfde buurt (de Merel). Uit dit vergelijk volgen aanbevelingen, die voor De Reiger en ook voor de andere flats in de buurt Poptahof kunnen bijdragen aan het verbeteren van de leefbaarheid. (studie & Woonbron Delft)

Er is aangegeven dat twee van deze doelen ook voor het beantwoorden van de hoofdonderzoeksvragen van deze studie van belang zijn.

4.4.2 Opzet vragenlijst Lemon de Reiger

Gelijke vragen als in Merel

Uitgangspunt voor het houden van de nulmeting is een gelijkvormige vragenlijst te gebruiken als die gebruikt werd in Merelflat. Alleen op deze manier kunnen de antwoorden van de vragen één op één met elkaar worden vergeleken en kunnen op basis hiervan aanbevelingen worden gedaan. Zo kan aan de in de vorige paragraaf genoemde vierde doelstelling voor deze meting worden voldaan.

Het eerste gedeelte van de vragenlijst is daarom geheel gelijk gehouden¹ aan de totale vragenlijst van de reeds uitgevoerde twee metingen in de Merel, dit om de uitkomsten te kunnen vergelijken. Het gaat om vraag 1 t/m 35. Ook is de laatste vraag in beide vragenlijsten gelijk gebleven, maar in de enquête naar achteren geschoven (te weten: Overige opmerkingen/vragen, dit was vraag 36 en in de vragenlijst voor de Reiger is dat vraag 46 geworden).

De uitkomsten op deze vragen beantwoorden ook deels de doelstelling, dat inzicht wordt verkregen in de maatregelen die bewoners nodig vinden. (tweede doelstelling genoemd in voorgaande paragraaf).

Aanvullende vragen

Naast de vragen, zoals gehouden in de Merel, worden om meer informatie in te winnen aanvullende vragen gesteld.

Dit biedt extra informatie voor de genoemde vier doelstellingen, en daarnaast nog meer informatie specifiek voor het behalen van de doelen van dit casusonderzoek.

De doelstellingen en de keuze voor bijbehorende vragen wordt uiteengezet in de volgende paragraaf.

4.4.3 Doelen en formulering aanvullende enquêtevragen

In paragraaf 4.2.3. werd al kort aangegeven welke twee hoofddoelen voor dit casusonderzoek gelden. In paragraaf 4.4.1 werden deze doelen gekoppeld aan de nulmeting in de Reiger en in deze paragraaf worden deze uitgebreid met de doelen voor de aanvullende enquêtevragen.

¹ Alleen is een antwoord bij de vraag over huishoudenssamenstelling (vraag 3) aangepast, omdat dat duidelijk foutief was geformuleerd, zodanig dat beantwoorden problematisch werd.

4.4.3.1 Doelen aanvullende enquêtevragen

1. Nulmeting

Ook de antwoorden van enige van deze extra vragen kunnen voor een toekomstig vergelijk worden gebruikt als nulmeting, aangezien enkele in een tweede meting in dezelfde flat herhaald zouden kunnen worden en de uitkomsten met elkaar vergeleken. Dit kan ten tijde van het houden van de tweede monitor worden bekeken en afgewogen. Dit was geen directe reden om voor deze aanvullende vragen te kiezen.

2. Maatregelen

Naast de bestaande vragen, die input van de bewoners vragen over gewenste veranderingen in de leefbaarheid, zijn hier aanvullende vragen voor nodig, die zowel voor Woonbron als voor de casus dienen.

3. Bewoners betrekken

Bewoners moeten geattendeerd worden op de flatcommissie in oprichting. Dat creëert draagvlak voor die commissie als deze van start gaat en voor de acties die zij gaat ondernemen. Daarnaast zijn er nog aanmeldingen nodig van bewoners die de commissie moeten gaan vormen.

4. Vergelijken

We willen de flat de Merel met de Reiger vergelijken op verschillende manieren, om daar lering uit te kunnen trekken voor de benodigde maatregelen in de Reiger.

Om die vergelijking te kunnen maken; willen we graag het volgende weten:

- Wat zijn verschillen en overeenkomsten tussen beide flats vanuit de nul-situatie in bouw, bewonerssamenstelling, locatie.
- Wat zijn verschillen en overeenkomsten in leefbaarheid ten tijde van de nulmeting?
- Wat zijn verschillen en overeenkomsten in leefbaarheid anno 2006?
- Is de leefbaarheid in de Reiger minder dan die in de Merel?
- Is wat in de Merel is veranderd ook geschikt voor de Reiger?

4.4.3.2 Doel per aanvullende enquêtevraag

De aanvullende vragen (36 t/m 45 + 2 eindvragen) in de enquête voor de Reiger (bijlage 4) dienen meerdere doelen.

Op welke wijze de onderzoeksdoelstellingen mede kunnen worden beantwoord door de antwoorden uit deze extra vragen zal hieronder worden aangegeven. Ook op de (eind)vragen over flatcommissie en op de hoogte worden gehouden wordt kort ingegaan.

Het eerste cluster van aanvullende vragen gaat over leefbaarheid van de Reiger in het algemeen en de verantwoordelijkheid hiervoor.

36. Wat vindt u van de leefbaarheid in en om de Reiger? (antwoord 1-10 zeer slecht/goed)

In eerdere (reeds bestaande vragen) wordt al de term 'leefbaarheid' gebruikt (vraag 33, 34 en 35). Aan het begin van de enquête worden alleen rapportcijfers gevraagd voor aspecten van leefbaarheid (afhankelijk van de definitie). Daarom was er geen duidelijke link tussen hoe mensen de leefbaarheid als geheel begrip waarderen voor hun flat en de antwoorden die ze geven op de leefbaarheidsgerelateerde vragen, die gaan over verantwoordelijkheid e.d. en niet over waardering.

Door deze vraag toe te voegen komt er een waarderingscijfer voor de leefbaarheid, dat een (onbewust) gewogen gemiddelde is van de oordelen en gevoelens van de bewoners. Dit cijfer kan daardoor anders liggen dan losse of gemiddelde cijfers over leefbaarheidsaspecten in andere vragen (bijvoorbeeld: rapportcijfer voor de mate van schoon zijn van de centrale hal). Het is voor het omgaan met het begrip leefbaarheid interessant om te ontdekken of een dergelijk cijfer hoger/lager is dan een gemiddelde van bijvoorbeeld de aspecten schoon, heel en aantrekkelijk.

Belangrijker is dat een dergelijk totaaloordeel ook in de standaard Lemon vragen is opgenomen. Bij nader inzien had de vraag wellicht beter moeten aansluiten bij de standaardvraag in de monitor 'Hoe prettig vindt u uw buurt in het algemeen?'. Nu ging het in deze enquête natuurlijk voornamelijk om de Reiger, al had deze vraag niet misstaan om makkelijker te kunnen vergelijken met andere vergelijkbare buurten in Nederland.

Toch kan ook de totaalscore die in de Reiger met vraag 36 is gesteld vergeleken worden met de uitkomsten uit die andere vraag. Maar niet één op één, maar met de vraagstelling in het achterhoofd hebbende.

37. Hoe verantwoordelijk vindt u onderstaande drie partijen voor de leefbaarheid in en om de Reiger? (1-10 niet/zeer verantwoordelijk)

- a. Gemeente Delft
- b. Woonbron Delft
- c. Bewoners

Deze vraag sluit aan bij de al bestaande vraag 33: Bent u bereid een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid in uw flat? (1-10 niet/zeer bereid) en de vraag of Woonbron Delft voldoende bijdraagt aan de leefbaarheid (34).

Deze vraag laat zien hoe de bewoners verantwoordelijkheid voor leefbaarheid zien. Zij zullen bepaalde verwachtingen hebben van hoe bepaalde instanties en groepen zich inzetten. Het draagvlak voor het samen delen van de verantwoordelijkheden wordt hieruit duidelijk. Dit is van belang voor het beleid van de woningcorporatie.

Vragen 38 t/m 42 gaan over beide flats Merel en Reiger. De resultaten van de beantwoording van deze vragen in de enquête komt daarom pas terug in paragraaf 4.7.1 die gaat over de vergelijking tussen beide flats. Vanzelfsprekend zijn de antwoorden ook onderdeel van de nulmeting, maar ze worden niet dubbel besproken.

Vraag 38: Weet u dat de Merelflat bij u in de buurt is opgeknapt? (ja/nee)

Als deze vraag negatief wordt beantwoord hoeven de overige vragen over de Merel niet te worden beantwoord.

Het geeft tevens aan hoeveel mensen op de hoogte zijn van veranderingen vlakbij in de buurt.

39. Wat vindt u van de leefbaarheid in de Merel na de opknapbeurt in vergelijking tot die in de Reiger? (1-10 Merel veel slechter/beter)

Als de respondent de Merel kent, dan kan hij aangeven of hij de leefbaarheid in de Merel hoger waardeert dan in de Reiger. Natuurlijk is de beleving van leefbaarheid in een gebouw waar men zelf niet woont op andere waarnemingen, ideeën, gevoelens en oordelen gestoeld dan als men er zelf zou wonen. (Men kan bijvoorbeeld alleen via horen zeggen weten hoe het met de geluidshinder van burens is gesteld).

De mening van bewoners over verschil van de leefbaarheid in een andere flat geeft aan dat ze een waardering toekennen aan de ingrepen en ontwikkelingen die zich daar hebben voorgedaan.

40. Waarin verschilt de leefbaarheid in beide flats? (open vraag)

Bij deze vraag kan de respondent duidelijk maken waarom zijn cijfer voor leefbaarheid van de Merel anders is dan die voor de leefbaarheid in de Reiger.

Dit geeft inzicht in welke maatregelen of omstandigheden ook voor de Reiger gewenst kunnen zijn.

Als men gevraagd wordt naar wat er in de Reiger zou moeten veranderen, kunnen er andere voorstellen uitkomen, dan die in de Merel zijn uitgevoerd. Zo stuur je de respondent om een vergelijking uit te voeren tussen huidige situatie Merel en Reiger.

Vraag 41. Vindt u de aanpak van de Merelflat ook geschikt voor de Reiger?

(ja/nee)

Vraag 42. Waarom wel/niet? (open vraag)

In deze vragen wordt gevraagd of de respondent de aanpassingen in de Merel wil overwegen voor de Reiger, of hij deze passend vindt en waarom. Ook dit is een wijze van meten van de effecten van de investering in de Merel. Dit is een hulpmiddel bij het doen van aanbevelingen voor ingrepen in de Reiger.

De volgende vragen gaan over flatcommissies. Doel hiervan is om bewoners kennis te laten nemen van een mogelijke invulling aan hun verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid in de flat. Ze kunnen zich opgeven om

een rol als één van de commissieleden te gaan vervullen. Maar ook kunnen ze hun verantwoordelijkheid uitbesteden door de commissie te onderschrijven.

Vraag 43. Weet u van het bestaan van flatcommissies in Poptahof?

Hier wordt de bekendheid met het fenomeen flatcommissie in Poptahof onderzocht.

Vraag 44. Vindt u het oprichten van een flatcommissie in de Reiger een goed idee? (1-10 zeer slecht/zeer goed idee)

45.a. Denkt u dat een flatcommissie invloed kan hebben op de leefbaarheid? (1-10 zeer weinig/zeer veel invloed)

45 b. Waarom vindt u dat? (open vraag)

Wilt u benaderd worden voor het deelnemen aan de nieuwe flatcommissie voor de Reiger? (ja/nee) (tweede eindvraag)

Bewoners kunnen erop worden geattendeerd dat een flatcommissie in oprichting is. Zij kunnen zich hier gelijk voor opgeven.

Respondenten die aangeven dat ze belangstelling hebben worden door Woonbron benaderd voor deelname aan een eerste bijeenkomst van belangstellenden voor de flatcommissie. Zo kan er een commissie worden gevormd die de uitkomsten van dit onderzoek kan gebruiken voor het opstarten.

Bewoners kunnen aangeven of zij op de hoogte willen worden gehouden van de resultaten van het onderzoek. (eerste eindvraag):

Wilt u op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten van dit onderzoek? (ja/nee)

Deze vraag heeft als doel te inventariseren hoe groot de belangstelling is voor de uitkomsten van dit onderzoek. Dat zegt iets over de betrokkenheid bij de inspanningen om de flat leefbaarder te maken. Daarnaast kunnen de respondenten die aangeven geïnteresseerd te zijn persoonlijk op de hoogte worden gesteld van de uitkomsten van het onderzoek. Dit geldt voor de mensen die hun huisnummer hebben ingevuld.

4.4.4 Uitzetten van vragenlijsten in de Reiger

Op 19 april 2006 vond een afspraak plaats met de wijkbeheerder van Woonbron Delft, dhr. Leendert Wiebenga. Met hem is afgesproken dat de nulmeting in de Reiger per direct kan worden uitgevoerd, gelijkvormig aan die in de Merel. (zie tevens bijlage 3 voor een kort gespreksverslag). Bewoners worden daarmee ook opgeroepen in een nieuw te vormen flatcommissie plaats te nemen, die na oprichting gewenste verbeteringen in de flat in samenwerking met Woonbron kan uitwerken.

Zoals is aangegeven is de vragenlijst aangepast op basis van de belangen voor deze nulmeting en het totale onderzoek.

Bij het uitvoeren van de nulmeting zijn de volgende randvoorwaarden belangrijk, hierop werd ook in de Merel gestuurd:

- voldoende draagvlak bij de bewoners van de Reiger voor het uitzetten van de vragenlijst, het opzetten van de Reigercommissie en samenwerken met Woonbron voor een verbetering van de leefbaarheid;
- voldoende respondenten, aangezien anders de waarde van het onderzoek gering is.

Daarom is voor de Reiger het uitdelen, ophalen en vragen beantwoorden als volgt georganiseerd, na overleg met en in samenwerking met Woonbron:

- Op 5 mei wordt in de avonduren van half zes tot half acht aan iedere voordeur aangebeld. Gekozen is voor de avond omdat verwacht wordt dat dan meer bewoners thuis zijn dan overdag.
- Aan de deur wordt het volgende aangeboden:
 - o Vragenlijst Leefbaarheid De Reiger (zie bijlage 4) met inleidende tekst in geopende, op naam geadresseerde A4-Woonbronenveloppe (gelijk als retourenveloppe te gebruiken)
 - o Losse A5-flyer met uitnodiging voor bijeenkomst in de hal op 8 mei (zie bijlage 5)
 - o Bos tulpen
- Bij mensen die niet thuis zijn, wordt gevraagd of de burens de informatie willen afgeven, of wordt de enveloppe in de brievenbus gedaan en de bloemen voor de voordeur neergelegd.
- Op 8 mei staat er in hun eigen hal koffie en thee klaar voor de bewoners tussen 19.00 en 21.00 uur (in de inleiding bij de vragenlijst en op de losse flyer worden de bewoners hierop attent gemaakt). Ze kunnen dan vragen stellen, zich opgeven voor de Reigercommissie i.o. en hun ingevulde vragenlijsten retourneren.
- De vragenlijst hoeft (als men hem niet op maandagavond inlevert) niet via de post te worden verstuurd o.i.d. maar kan onderin de flat in de brievenbus van de Wijkpost van Woonbron (Papsouwselaan 206A) worden gedeponneerd.
- Heeft men vragen dan kan men met ons contact opnemen voor persoonlijke hulp bij het invullen van de vragenlijst.

Samengevat wordt door de persoonlijke benadering in combinatie met de attentie (tulpen), de inloopavond en de promotie hiervan, de mogelijkheid voor persoonlijke hulp bij het invullen en de toegankelijkheid van retourneren van de vragenlijst (onder de flat) een zo groot mogelijk draagvlak en een zo groot mogelijk respons gegenereerd.

4.4.5 Bewonersinloopbijeenkomst

De inloopbijeenkomst op maandag 8 mei 2006, in de centrale entreehal van de Reigerflat werd goed bezocht.

In onderstaande figuur 4.4-b een inschatting van de opkomst.

Autochtoon	allochtoon	Totaal
20	14	34
65+ jaar	<65 jaar	
20	14	34

Figuur 4.4-b Inschatting van opkomst bijeenkomst centrale hal Reiger

Op die avond werden meer dan de helft van de enquêtes ter plekke ingeleverd.

Tien belangstellenden hebben hun naam op de lijst gezet voor de op te richten Reigercommissie.

4.4.6 Resultaten enquête de Reiger

In paragraaf 4.4.2 is de opzet van de enquête uiteengezet. De enquêteformulieren zijn ingevuld geretourneerd en deze hebben we inmiddels verwerkt. Alle uitkomsten van de vragen zijn in SPSS ingevoerd.

Allereerst geven we de gegevens over de respons.

Vervolgens zijn de antwoorden op de verschillende vragen in tabellen, staafdiagrammen en opsommingen uiteengezet.

Waar passend zijn de antwoorden gemiddeld in de vorm van een totaal rapportcijfer voor dat onderdeel. Antwoorden op open vragen zijn gecombineerd, zodat berekend kon worden hoeveel bewoners een dergelijk antwoord hebben gegeven. Opvallend is dat er bij de open vragen heel veel verschillende antwoorden zijn gegeven. Veel input dus om iets mee te kunnen doen.

Van de uitkomsten van de 'Lemon'-vragen, die gelijk zijn gebleven aan de vragen van de enquête die in de Merelflat is gehouden is op dezelfde manier verslag gedaan als in de Merelflat. Het grootste gedeelte van dit verslag van de nulmeting in de Reiger is als aparte uitgave als bijlage 6 bij dit verslag gevoegd, die tevens aan de flatcommissie van de Reiger is verstrekt. Hierin zijn ook enkele van de extra vragen opgenomen, die niet vergeleken kunnen worden met de Merelflat maar op zich zelf staan voor de Reiger.

Naar deze bijlage wordt in deze paragraaf diverse malen verwezen.

Al in paragraaf 4.4.3 werd aangegeven dat in paragraaf 4.7.1 de antwoorden op de vragen 38 t/m 42 worden meegenomen, die niet alleen over de Reiger, maar over de vergelijking tussen beide flats.

4.4.6.1 Respons enquêteonderzoek Reiger

De Reigerflat bestaat uit 99 woningen: 11 verdiepingen van 9 woningen elk (figuur 4.4-c)



Figuur 4.4-c Reigerflat

Op de begane grondverdieping bevinden zich een centrale hal met liften en trappenhuis, vuilruimte en winkels, in de kelder bergingen.

Drie woningen stonden op het moment van onderzoek leeg.

De leefbaarheidsmonitor is uitgezet alle bewoonde woningen. Zeven van de woningen zijn verhuurd aan DUWO, die ze doorverhuurt aan buitenlandse studenten 'short stay housing'. Hiervan zijn geen vragenlijsten retour gekomen, de studenten zijn de taal meestal niet machtig en wonen hier slechts enkele maanden. Daarom laat ik deze woningen in de uitkomsten van de vragenlijsten buiten beschouwing. Natuurlijk is het riskant voor de leefbaarheid en een gemiste kans om een grote bewonersgroep / huurder (DUWO) (7%) buiten beschouwing te laten bij het samen leven en werken aan leefbaarheid in de flat. Later wordt hier daarom apart op ingegaan.

In één van de woningen is een inval gedaan door de FIOD of politie, hier is geen vragenlijst bezorgd.

Van de 88 huishoudens, die als reguliere huurder zijn ingeschreven, waar de vragenlijst is afgegeven, hebben 42 de lijst ingevuld geretourneerd, hiervan is van twee lijsten geen huisnummer bekend.

Van deze 42 lijsten zijn er twee lijsten ingevuld met onze hulp. Twee oudere alleenstaande dames gaven aan 'er niet goed in te zijn', respectievelijk slecht te kunnen zien.

Voor de totale flat van 99 woningen zou dit een responspercentage betekenen van 42,4%. Voor de vaste bewoning (88 woningen): 47,7%.

In het verslag van de enquête voor de Reigercommissie (bijlage 6, p. 1) is ook kort enige responsinformatie weergegeven, die is niet aanvullend op bovenstaande.

4.4.6.2 Reigerenquête antwoorden nulmeting

In deze paragraaf worden de antwoorden van de vragen in de nulmeting uiteengezet. De meeste tabellen en resultaten staan opgesomd in bijlage 6 Resultaten eerste meting, die ook aan de nieuw geformeerde flatcommissie van de Reiger is verstrekt. Hiernaar wordt in deze paragraaf veelvuldig verwezen.

Er wordt nog geen vergelijking gemaakt met de metingen in de Merelflat, die vergelijking vindt plaats in paragraaf 4.5.

Schoon, heel, aantrekkelijk

Gemiddelde van alle waarderingen voor schoon, heel en aantrekkelijk van de verschillende algemene ruimten in de flat (20 antwoorden) is het rapportcijfer 5,0. Gemiddeld voor schoon: 5,0, heel: 5,5, aantrekkelijk: 4,6.

In de bijlage (6, figuur 1) staat een overzicht van de reacties op deze vragen.

Ter illustratie bij dit onderzoek hebben we een visuele inspectie uitgevoerd. Hiervan hieronder een kort fotoverslag.

Hierbij een aantal foto's waaruit blijkt dat ook bij visuele inspectie inderdaad veel in en om de Reiger niet schoon is. Hierbij moet worden opgemerkt dat in de centrale hal tevens een zogenoemde 'pislucht' hangt, die natuurlijk niet tot de visuele inspectie behoort.



Figuur 4.4-d zwerfvuil in bomen



Figuur 4.4-e (Ondernemers)afval bij toegang 'noodtrappenhuis'



Figuur 4.4-f Vuilnis op de galerij

Ook is lang niet alles heel, zoals blijkt uit onderstaande foto's.



Figuur 4.4-g vervelozе trapleuning & 4.4-h pui entreehal



Figuur 4.4-i 'plafondverlichting' centrale entreehal



Figuur 4.4-j gebroken ruit boven galerijdeur



Figuur 4.4-k beschadiging galerijdeur en deurpost



Figuur 4.4-l defect bellenbord

Aantrekkelijkheid is natuurlijk helemaal een subjectief gegeven, toch kunt u aan de hand van de foto's zelf kijken of u ook het cijfer 4,6 zou geven.



Figuur 4.4-m Tegelreparatie entree centrale hal



Figuur 4.4-n Trappenhuis met beneden een pishoek en een deur naar de bergingsgang.



Figuur 4.4-o Entree Reigerflat



Figuur 4.4-p Wél leuk hoekje, met plant en nette vuilnisbak

Veilig

In vrijwel alle ruimtes voelen bewoners zich wel eens onveilig (zie bijlage 6, p. 2). De resultaten van bedreiging en inbraak waren congruent aan het verslag van de Merelenquête niet in de bewonershand-out meegenomen. Ze zijn als volgt (zie figuur 4.4-q en 4.4-r)

Bedreigd	percentage bewoners
wel eens in of om uw flat	
ja	4,8%
nee	92,9%
non respons	2,4%
Totaal	100%

Figuur 4.4-q Bedreigd in of om de flat

Er is niet gespecificeerd door de respondenten hoe de bedreigingen tot stand zijn gekomen, of door wie ze zijn geuit. De vraag was ook opgenomen in de nulmeting van de Merel. Als over enige tijd een tweede meting wordt gehouden, dan zullen mogelijk de mensen die zijn bedreigd er nog steeds wonen. Daarom zegt de uitkomst van deze vraag niet veel over de huidige veiligheidssituatie, daar de mutatiegraad ca. 10 procent is en sommige bewoners al vanaf de bouw er wonen. Omdat het maar om een beperkt aantal huishoudens gaat, is niet op korte termijn vast te stellen of de veiligheidssituatie is verbeterd.

Bewoners geven wel impliciet aan zich bedreigd te voelen, wanneer zij zich niet veilig voelen in een niet-afgesloten centrale hal, waar regelmatig buitenstaanders vertoeven.

Ingebroken	percentage bewoners
wel eens in uw flat, berging of auto	
ja	40,5%
nee	59,5%
Totaal	100%

Figuur 4.4-r Ingebroken in flat, berging of auto

Een aantal bewoners geeft hierbij specifiek aan dat het ging om hun flat, berging of auto('s), alle situaties kwamen voor. Ook voor deze cijfers geldt dat een verandering niet direct waar te nemen zal zijn met deze formulering van vraagstelling, die geen periode omvat.

Wat moet er veranderd worden?

In de bijlage (6, p. 3 e.v.) vindt u een opsomming per flatonderdeel van wat volgens de bewoners zou moeten worden veranderd. Opmerkelijk is dat er heel veel verschillende zaken worden genoemd en daarmee samenhangend de frequentie van veel antwoorden laag is, aangezien de bewoner slechts om drie antwoorden werd gevraagd. Als een antwoord maar één keer is genoemd, wil het echter niet zeggen, dat dit geen punt van aandacht zou moeten zijn. Er ligt een kans bij de planvorming voor verbeteringen om alle opmerkingen serieus te nemen en te overwegen.

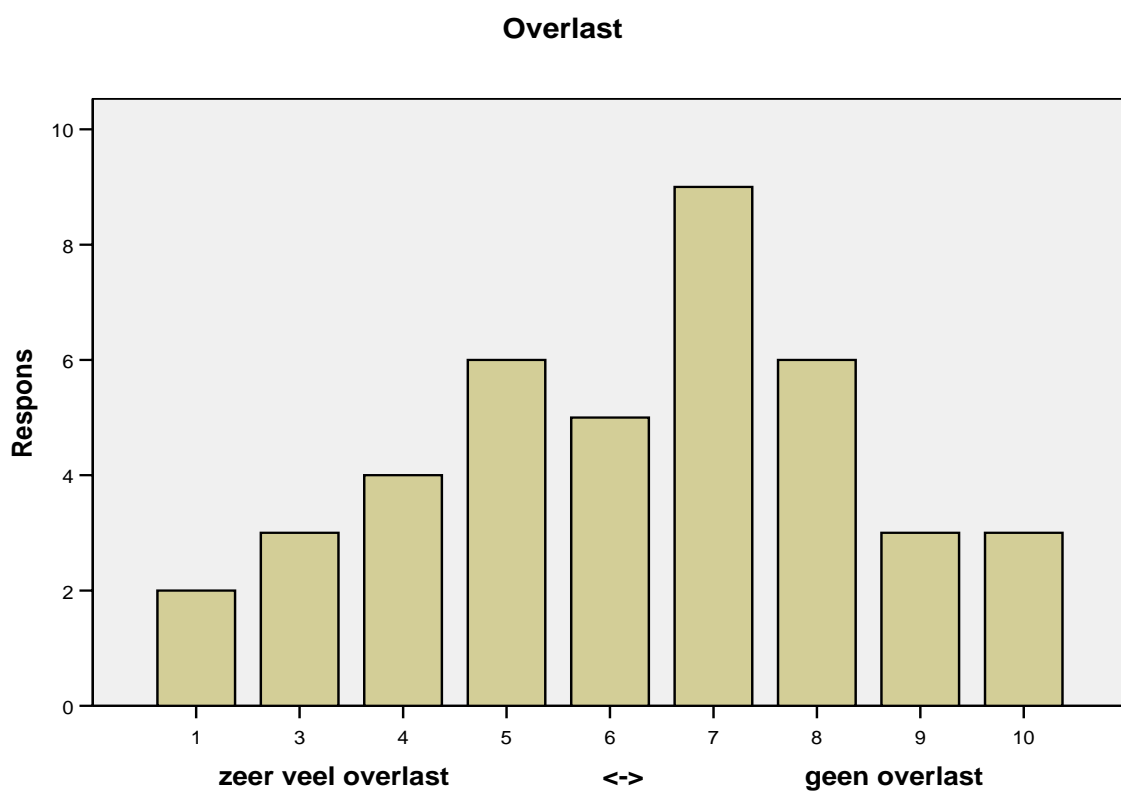
Samen wonen

Vraag 30: Hebt u overlast van uw medeflatbewoners, bijvoorbeeld door geluidsoverlast, huisdieren, bezoek?

In de bijlage (6, figuur 10) vindt u al de gemiddelde uitkomsten voor overlast. Om u de verdeling van de respons over de antwoorden niet te onthouden hiervoor onderstaande tabel en staafdiagram (figuur 4.4-s en 4.4-t).

Hebt u overlast van medeflatbewoners? laag cijfer: veel overlast	aantal bewoners	percentage
1	2	4,8%
2	0	0,0%
3	3	7,1%
4	4	9,5%
5	6	14,3%
6	5	11,9%
7	9	21,4%
8	6	14,3%
9	3	7,1%
10	3	7,1%
non respons	1	2,4%
Totaal	42	100%

Figuur 4.4-s Overlast medeflatbewoners

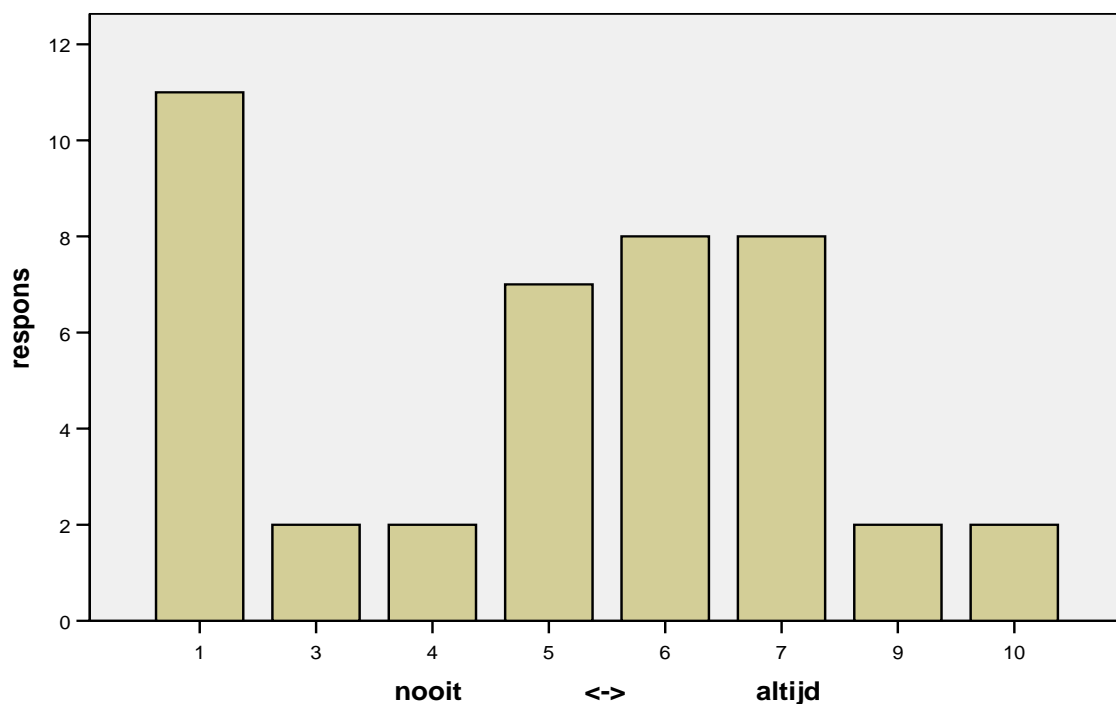


Figuur 4.4-t Overlast antwoorden in staafdiagram

Aanspreken op verkeerd gedrag?		aantal bewoners	percentage
nooit: 1 / altijd: 10			
1		11	26,2%
2		0	0,0%
3		2	4,8%
4		2	4,8%
5		7	16,7%
6		8	19,0%
7		8	19,0%
8		0	0,0%
9		2	4,8%
10		2	4,8%
Totaal		42	100%

Figuur 4.4-u Aanspreken op verkeerd gedrag

Aanspreken op verkeerd gedrag



Figuur 4.4-v Staafdiagram aanspreken op verkeerd gedrag

Contact met medebewoners	aantal bewoners	percentage
1	1	2,4%
2	1	2,4%
3	2	4,8%
4	2	4,8%
5	6	14,3%
6	10	23,8%
7	5	11,9%
8	7	16,7%
9	4	9,5%
10	4	9,5%
Totaal	42	100%

Figuur 4.4-w Contact met medebewoners

Vraag 36: Wat vindt u van de leefbaarheid in en om de Reiger?

Opvallend is dit aanzienlijk hoger dan het (ongewogen) gemiddelde van de 'schoon, heel & aantrekkelijk'-vragen (dat was 5,0).

Kennelijk zijn er andere factoren, die er toe bijdragen, dat een bewoner een hogere waardering geeft voor de leefbaarheid dan voor de afzonderlijk benoemde leefbaarheidsaspecten. Dit heeft met een ondoorzichtige subjectieve weging van die persoon te maken en daarnaast dus mogelijk een scala aan andere factoren. De aantrekkelijke locatie, in de buurt van winkels en

openbaar vervoer, die niet in de deelvragen van deze Lemon is opgenomen, zou een aannemelijke verklaring kunnen zijn voor de hogere totaalwaardering voor leefbaarheid.

Vraag 33: Bent u bereid een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid in uw flat?

Bijdragen bewoner aan leefbaarheid	aantal bewoners	percentage
1	8	19,0%
2	0	0,0%
3	2	4,8%
4	1	2,4%
5	3	7,1%
6	7	16,7%
7	6	14,3%
8	4	9,5%
9	0	0,0%
10	11	26,2%
Totaal	42	100%

Figuur 4.4-x Bijdragen bewoner aan leefbaarheid

Vraag 34: Vindt u dat Woonbron Delft voldoende bijdraagt aan de leefbaarheid van uw flat?

Bijdragen van Woonbron voldoende?	aantal bewoners	percentage
1	4	9,5%
2	0	0,0%
3	1	2,4%
4	3	7,1%
5	11	26,2%
6	12	28,6%
7	7	16,7%
8	1	2,4%
9	0	0,0%
10	3	7,1%
Totaal	42	100%

Figuur 4.4-y Bijdragen van Woonbron aan leefbaarheid

4.4.7 Conclusies Nulmeting Reigerflat

Vooraf, in paragraaf 4.4.1 is aangegeven met welke doelen er een nulmeting werd uitgevoerd.

Hieronder staat beschreven wat met Lemon als nulmeting is bereikt.

1. **Nulmeting** - Allereerst was er het doel voor Woonbron Delft, om de resultaten van de nulmeting te verkrijgen, om ze te kunnen vergelijken met een nog uit te voeren tweede meting in dezelfde flat, als deze is opgeknapt. Met het uitvoeren van de nulmeting en het opsommen van de resultaten in een rapportage (zie bijlage 6) is aan deze wens voldaan.

2. **Maatregelen** – Er werd duidelijk welke investeringen bewoners nodig achten. Vooral het vernieuwen en afsluiten van de centrale entreehal staat bovenaan de wenslijst. Ook de wenselijkheid van investeren werd duidelijk door de lage beoordelingen voor schoon, heel en aantrekkelijk en de grote mate van onveiligheidsgevoelens.
3. **Bewoners betrekken** – Alle bewoners hebben een vragenlijst, bloemen en een uitnodiging voor een bijeenkomst in de centrale hal ontvangen. Er was een behoorlijke opkomst bij deze bijeenkomst en bijna de helft van de huishoudens heeft de vragenlijst ingeleverd. Er was voldoende animo voor het deelnemen in een flatcommissie, welke al van start is gegaan en ook al op de hoogte is gebracht van de uitkomsten van de nulmeting. De mogelijkheden die het houden van de nulmeting heeft geboden voor het betrekken van bewoners zijn zoveel mogelijk aangegrepen en waargemaakt.
4. **Vergelijken** - De resultaten van deze meting worden pas in paragraaf 4.5 vergeleken met de eerder uitgevoerde nulmeting in een gelijksoortige flat in dezelfde buurt (de Merel). Daarna wordt in paragraaf 4.7 aan de hand van de nulmetingen in beide flats en het ingrepen en tweede meting in de Merel aanbevelingen gedaan voor de toekomst van de Reigerflat.

Daarnaast zijn er ook aanvullende vragen toegevoegd in de Reigerenquête, die nog niet in dit hoofdstuk aan de orde zijn gekomen en deze zullen dan ook in paragraaf 4.7 worden bekeken.

4.5 Vergelijken aanvangssituatie Merel met Reiger

De Merelflat en de Reigerflat hebben veel overeenkomsten. Maar er zijn ook verschillen aan te geven tussen beide flats. Zowel voor als na de ingrepen in de Merel. Deels komen deze aan het licht in de uitgevoerde metingen en worden in paragraaf 4.5.2 besproken. De algemene overeenkomsten en verschillen komen eerst aan de orde, in paragraaf 4.5.1.

4.5.1 Algemene overeenkomsten en verschillen

Een aantal punten waarop de flats vergeleken kunnen worden en de conclusies hierover, voor zover deze nu bekend zijn, worden hieronder uiteengezet.

Deze gegevens zouden ook kunnen worden vergeleken met andere woningen in de buurt, wijk of stad, maar dat is niet gedaan. Er wordt in dit onderzoek alleen een vergelijking gemaakt tussen de twee flats, waardoor duidelijk wordt hoe de ingrepen in de Merel een verandering hebben teweeggebracht en of deze ook voor de Reiger te voorspellen is.

Fysieke overeenkomsten beider flats:

- Beide flats tellen 99 woningen.
- Ze zijn gebouwd in 1964.

- Beide flats lijken zeer veel op elkaar in opzet, materiaalgebruik en plattegronden, hierop zijn wel uitzonderingen.
- De liften zijn al voor de nulmeting in ca. 2001 opgeknapt en in 2004 voorzien van een camerasysteem. (De verbetering van de leefbaarheidssituatie door de ingebruikname van de camera's was tijdens de eerste meting van de Merel (2004) nog niet merkbaar.) Bij vernieling of vervuiling of een andere aanleiding kunnen bewoners Woonbron benaderen. Woonbron kan de complexbeheerder daarop vragen de beelden te bekijken.



Figuur 4.5-a Linker foto: Merel, rechter foto: Reiger

Fysieke verschillen

- In de Merel bestaat de begane grond uit bergingen. (zie figuur 4.5-b).



Figuur 4.5-b Eén van drie bergingtoegangsdeuren in de entreehal van de Merelflat

In de Reiger bestaat de begane grond uit ruimtes, die deels onder de flat uitsteken, waar ondernemingen en het Wijkcentrum van Woonbron zijn gevestigd. Zie figuur 4.5-c.



Figuur

4.5-c Ondernemingen in de onder- & uitbouw Reigerflat

De bergingen zijn in de Reiger ondergronds. De lift stopt echter niet lager dan op de begane grond. De bergingen zijn daar alleen toegankelijk via de beide trappenhuizen en via een steile trap met (fiets)goten aan de zijkant van de flat (figuur 4.5-d).



Figuur 4.5-d Toegang tot de berging via noodtrappenhuis en buitenom-ingang met fietsgoot.

Onderaan deze trappen bevindt zich een (afgesloten) deur naar de bergingsgang.

- Het tweede, of noodtrappenhuis, bevindt zich in de Merel aan de voorzijde van de flat in een vlakke gevel. Bij de Reiger bevindt deze zich aan de achterzijde in een nis. Hier is veel minder zicht op.
- De vuilnisopslag bevindt zich in de Reiger op de begane grond van de flat, met de ingang aan de zijkant van het gebouw. In het hoofdtrappenhuis bevindt zich een stortkoker. In de Merel zit de vuilopslagruimte in een laagbouwgebouwtje er pal naast en schuin tegenover de ingang, dat verder bestaat uit garageboxen (figuur 4.5-e).



Figuur 4.5-e vuilruimte in garagebox Merelflat

- Het plafond in de centrale hal van de Merel was van beton (2004). In de Reiger is een groot deel van dit plafond van gelakte houten schroten voorzien. (zie figuur 4.5-f)



Figuur 4.5-f verlaagd schrootjesplafond Reigerflat

Staat van onderhoud

Wanneer in het verleden preventief (groot) onderhoud en esthetische verbeteringen uit zouden zijn gevoerd zou de betrokkenheid bij de leefomgeving mogelijk beter zijn geweest dan nu het geval is. Voor het sámen zich inzetten voor de leefbaarheid zou zo de woningcorporatie het goede voorbeeld geven.

Huurprijzen beider flatgebouwen

De netto huren zijn (in mei 2006, gegevens PMC Woonbron 2006) gemiddeld respectievelijk €310 voor de Merel (79% van maximale huurprijs) en €317 (77% van maximale huurprijs) voor de Reiger. Deze huren zijn te vergelijken, omdat de ingrepen in de Merel geen gevolgen had voor de huren. Aangezien de hoogte van de huren geen relatie hebben met de ingrepen kan worden geconstateerd dat het verschil in huur tussen Merel en Reiger zowel voor als na ingrepen in de Merel niet significant verschilt.

Speciale doelgroepbewoning

Op het moment van het onderzoek blijken zeven woningen in de Reiger door Woonbron Delft doorverhuurd aan woningcorporatie DUWO, die zich specialiseert in studentenhuusvesting. Zij verhuurt de kamers in deze woningen aan buitenlandse studenten, die kort in Delft komen studeren (enige maanden), in het kader van zogenaamde 'Short stay housing'. Van deze studenten is vrijwel niemand de Nederlandse taal machtig. De enquête is door niemand van hen ingevuld. Deze aparte groep is buiten de responscijfers van de enquête gehouden.

In de Merel vindt een dergelijke verhuur niet plaats.

We willen deze groep bewoners apart noemen, omdat deze onderverhuur risico's meedraagt voor de leefbaarheid in de flat.

De rest van de flat bestaat uit huishoudens van gezinnen en alleenstaanden, maar niemand van de respondenten geeft aan in een dergelijke losse groep samen te wonen. Gecombineerd met de gemiddeld jongere leeftijd (zie leeftijdsgegevens elders), een waarschijnlijk andere occupatie (studerend) en geringere betrokkenheid met het samenleven in de flat op de lange termijn (wegens de 'short stay'), is er kans op problemen voor de medeflatbewoners door de andere leefstijl.

Dit in geringe mate ook gebleken uit opmerkingen door de bewoners, die aangeven dat studenten de galerij niet schoonmaken en hun ramen (aan galerijzijde) niet wassen.

Het aanspreken op wangedrag van bewoners is moeilijk als de hoofdbewoner van een flat niet rechtstreeks huurt van Woonbron. DUWO zal afspraken tussen de bewoners van het flatgebouw (bijvoorbeeld nog op te stellen woonafspraken) eveneens moeten onderschrijven en actief haar huurders hiervan in kennis stellen en handhaven.

In een flat die gezien de nulmetingsresultaten niet hoog scoort op leefbaarheidsaspecten ligt huisvesting via deze constructie wegens de extra zorgen niet voor de hand. In deze leefbaarheidsituatie zou Woonbron deze wijze van verhuur of in elk geval de precieze afspraken hierover dienen te heroverwegen en veranderen.

Leeftijd hoofdbewoners

De leeftijden van de hoofdbewoners zijn als volgt:

volgens PCM monitor	aantal hoofdbewoners in leeftijdsklasse					
	Merel 2005	Merel 2004	Merel 2003	Reiger 2005	Reiger 2004	Reiger 2003
leeftijdsklasse						
-34	28	26	22	13	7	4
35-54	43	44	51	37	36	38
55-79	22	20	20	27	25	30
80+	1	1	1	7	8	9
onbekend	4	4	4	7	7	9
leegstand	1	4	1	8	16	9
totaal	99	99	99	99	99	99

Figuur 4.5-g Leeftijd hoofdbewoners flats

In de Merel is van de bekende cijfers ca. een kwart 55+, hier zit een lichte daling in tot 22% in 2005. In de Merel zijn slechts 3 van de 26 nieuwe hoofdbewoners in 2003 t/m 2005 55+.

Voor de Reiger ligt het aandeel ouderen veel hoger, al daalt het wel: 2003: 48%, 2004: 43%, 2005: 40%.

De helft van de vertrokken bewoners was 55+.

Van de 18 nieuwe huurders die in de periode 2003 t/m 2005 in de Reiger zijn komen wonen zijn er echter slechts 5 huishoudens met de leeftijd van de hoofdbewoner 55+.

De Reigerflat is in het verleden gedurende een periode gelabeld geweest voor ouderen. Woningen die vrij kwamen werden via het woonruimteverdelingsysteem alleen aan mensen in de leeftijd 55+ aangeboden. Ook staat de flat naast verzorgingstehuis Delfshove en staat in het winkelgebied aan de Papsouwse laan. De meeste winkels in de Hovenpassage zijn vanaf de Reiger dichterbij en sociaal veiliger te bereiken. Deze locatie-eigenschappen maakt de flat aantrekkelijker voor ouderen dan de Merel.

De respons op de leefbaarheidsenquête is niet uit elke leeftijdsgroep gelijk, maar er is een grote mate van overeenkomst in beide flats (bekeken zijn cijfers Merel 2005 en Reiger 2006, vergeleken met PMC-gegevens uit 2005). Zo reageert van de 80+huishoudens 70 tot 100%. De leeftijdsgroep hieronder, 55+, heeft een responspercentage van ca. 2/3. Van de groep tot 55 jaar reageert 40-50%.

Dit betekent, dat de uitkomsten van de enquête de mening van de oudere bewoners zwaarder in zich dragen, dan het geval zou zijn, als alle bewoners de vragenlijst zouden hebben ingeleverd.

De betrokkenheid van de ouderen lijkt ook groter, aangezien zij wél de moeite nemen en het belang inzien van het inleveren van de vragenlijst.

Hoe in deze cijfers de DUWO short stay housing klanten zijn opgenomen is niet achterhaald.

Woonduur volgens PMC monitor

	woonduur					
	Merel 2005	Merel 2004	Merel 2003	Reiger 2005	Reiger 2004	Reiger 2003
gemiddelde woonduur						
huidige huurder	10	11	11	14	15	13
vertrokken huurder	4	7	7	9	13	11

Figuur 4.5-h Woonduur volgens PMC monitor (Woonbron 2006)

Duidelijk is de woonduur bij de Reiger voor de zittende huurders gemiddeld enkele jaren hoger (zie figuur 4.5-h). Bij de vertrekkende bewoners ook.

De oorzaak is echter niet van deze gegevens af te lezen. Zoals we weten is de leeftijdsopbouw van de verschillende flats anders. In de Reiger wonen meer oudere bewoners, die dus ook een langere wooncarrière hebben.

De cijfers lijken richting een kortere woonduur zich te ontwikkelen maar deze trend is nog niet erg overtuigend af te lezen. Er lijkt echter duidelijk geen opwaartse ontwikkeling in te zitten, als gehoopt resultaat van de ingrepen in de Merel.

Gewildheid

De gewildheid/marktwaarde van een flat is naast de beoordeling van bewoners op aspecten van leefbaarheid of een cijfer voor leefbaarheid als geheel zoals uit de enquête naar voren kwamen ook een graadmeter van leefbaarheid, waarin niet alleen het oordeel van de bewoner is betrokken, maar ook die van potentiële bewoners. Het imago van een flat speelt dus ook een rol.

Gegevens waaruit de gewildheid van een sociale huurflat is op te maken zijn:

- Mutatiegraad
- Aantal reacties op woonkrantadvertenties
- Acceptatiegraad van aangeboden woningen (gemiddelde van aanbiedingen van dezelfde woning).
- Gemiddelde leegstand van woningen.

volgens PMC monitor	mutatie- en leegstand					
	Merel 2005	Merel 2004	Merel 2003	Reiger 2005	Reiger 2004	Reiger 2003
gemiddelde van reacties	12,0	89,9	n/a	6,0	76,8	n/a
gemiddelde van aanbiedingen	8,1	11,4	n/a	9,7	14,0	n/a
mutatiegraad	11,1%	10,1%	5,1%	4,0%	12,1%	8,1%
leegstand	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	8,1%	1,0%
leegstandsdagen gemiddeld	0	63	0	0	233	43

Figuur 4.5-i Reacties, aanbiedingen, mutatie- en leegstandscijfers PMC monitor (Woonbron 2006)

Op het moment van de nulmeting (2006) in de Reiger was de leegstand 4%.

Op basis van de cijfers in figuur 4.5-i kunnen we niet beoordelen of de gewildheid van de beide flats echt verschillend is. Hiervoor is de mutatie van zo'n 10 huishoudens per jaar te gering bij deze cijfers. Dit is bevestigd door medewerker van Woonbron die deze gegevens heeft verstrekt (dhr. Vitner).

Oorzaken mogelijke verschillen in gewildheid

Natuurlijk zijn voor beide flats factoren die de gewildheid positief en negatief beïnvloeden en tevens voor beide flats verschillen. Zoals al is vermeld in hoofdstuk 3 is de locatie van een woning zeer belangrijk voor de gewildheid van een woning (Visser en Van Dam 2006).

Hiervan noemen we er een aantal.

Merel

Positief

- De Merel heeft een prachtig groen uitzicht op onder meer de bomen in de middenberm van de provincialeweg, die zelf een levendig beeld geeft.

Negatief

- De Merel ligt parallel aan de provinciale weg, waar de woonkamers op uit kijken. Er valt altijd wat te zien, maar luchtvervuiling en geluid zijn negatieve factoren;
- Ook de skatebaan in de middenberm van de provinciale weg zorgt voor geluidsoverlast (figuur 4.5-j);



Figuur 4.5-j Skatebaan voor jongeren in de middenberm van de provinciale weg, naast de Merelflat

- De entree ligt op de hoek van de flat dichtbij de kruising van de provinciale weg en de Westlandseweg, gefotografeerd in figuur 4.5-i.



Figuur 4.5-k Zicht vanaf de hoek van de flat, naast de ingang: druk kruispunt provincialeweg met Westlandseweg.

Dit is een drukke verkeersroute, maar de entree en aanlooproute tot de entree ligt net buiten het zicht van de kruising, rechts om het hoekje, zoals te zien in figuur 4.5-l. Dit is sociaal onveilig.



Figuur 4.5-l Zicht vanaf het kruispunt provincialeweg met Westlandseweg (het rechter gebouw is de Merelflat)

Reiger**Positief**

- De Reiger heeft ondernemingen, veelal winkels, in de onderplint. Ook is de rest van winkelcentrum In de Hoven dichtbij. Dit geldt ook voor het zorgcentrum Delfshove en diverse andere winkels en voorzieningen aan de Papsouwselaan.
- Uitzicht op levendige weg en trottoirs met winkelend publiek vanaf de galerij, rustig uitzicht over Poptahof vanaf balkon-woonkamerzijde.
- Ook de centrale hal komt uit aan het einde van de winkelstraten richting de Hovenpassage, dus ligt goed in het zicht.

Negatief

- Zwerfvuil van winkels, rondhangende jongeren en zwervers, geluidsoverlast van nabije horeca. Zie ook figuur 4.5-m.



Figuur 4.5-m Rotzooi van winkels bij de ingang van het noodtrappenhuis aan de achterzijde van de Reigerflat

4.5.2 Vergelijking onderzoeksresultaten enquêtes Merel 2004 en Reiger

In paragraaf 4.4 is de onderzoeksopzet uiteengezet voor het enquêteonderzoek in De Reiger. Daarna werden de resultaten van die enquête in paragraaf 4.4.6 gepresenteerd. Nu worden de resultaten van die enquête (mei 2006 in de flat de Reiger aan de Papsouwselaan) vergeleken met de uitkomsten van een soortgelijke nulmeting in flat de Merel aan de weg Poptahof-Noord. Nieuwe uitkomsten worden daarom hier niet gepresenteerd.

Er worden mogelijke verklaringen gegeven voor significante afwijkingen in de uitkomsten van het onderzoek.

Schoon

In de laatste kolommen van deze en enkele volgende tabellen ziet u telkens: verschil tussen meting Reiger 2006 en Merel 2004, resp. Merel 2005. Uiterst rechts verschil tussen beide metingen in de Merelflat. Deze laatste kolom is

gelijk aan de gegevens uit het rapport 'De leefbaarheid gemeten' (Rigo, 2005). In dat rapport is al een vergelijking gemaakt tussen deze sets meetgegevens.

aspect	Schoon			Verschil R'06 - M'04	Verschil R'06 - M'05	Verschil M'04 - M'05
	Merel 2005	Merel 2004	Reiger 2006			
Onderdeel						
Centrale hal	7,3	4,5	5,2	0,7	-2,1	-2,8
Bergingsgang	6,7	5,4	5,1	-0,3	-1,6	-1,3
Lift	5,9	2,4	5,2	2,8	-0,7	-3,5
Grofvuilruimte	6,0	3,4	4,5	1,1	-1,5	-2,6
Galerijen	6,3	5,7	5,3	-0,4	-1,0	-0,6
Trappenhuis	4,8	4,6	4,6	0,0	-0,2	-0,2
Directe omgeving	5,2	5,2	5,0	-0,3	-0,3	0,0

Figuur 4.5-n Gemiddeld oordeel van bewoners op aspect schoon

Verschillen Merel 2004 – Reiger 2006

- Centrale hal en lift worden als schoner ervaren.
Mogelijke verklaring: anders dan in de Merel in 2004 is er al effect van camerabewaking in centrale hal en lift van de Reiger in de uitkomsten waarneembaar.
- (Grof)vuilruimte wordt als schoner ervaren.

Heel

aspect	Heel			Verschil R'06 - M'04	Verschil R'06 - M'05	Verschil M'04 - M'05
	Merel 2005	Merel 2004	Reiger 2006			
Onderdeel						
Centrale hal	8,4	5,4	4,7	-0,7	-3,7	-3,0
Bergingsgang	7,3	5,3	5,6	0,3	-1,7	-2,0
Lift	5,2	4,2	5,0	0,8	-0,3	-1,0
Grofvuilruimte	7,2	5,2	5,9	0,7	-1,3	-2,0
Trappenhuis	6,4	5,7	6,1	0,4	-0,3	-0,7
Directe omgeving	6,6	5,9	5,9	-0,0	-0,7	-0,7

Figuur 4.5-o Gemiddeld oordeel van bewoners op aspect heel

Verschillen Merel 2004 – Reiger 2006

- Centrale hal wordt als minder heel ervaren.
Mogelijke verklaring: ten tijde van het onderzoek ontbraken meerdere tegels rondom de deurmat van de hoofdentree. Dit is inmiddels gerepareerd. Tevens is het bellenbord (deels) defect.
- Lift wordt als meer heel ervaren.
Mogelijke verklaring: positieve uitwerking camerabewaking.
- Grofvuilruimte wordt als meer heel ervaren.

Aantrekkelijk

aspect	Aantrekkelijk			Verschil R'06 - M'04	Verschil R'06 - M'05	Verschil M'04 - M'05
	Merel 2005	Merel 2004	Reiger 2006			
Onderdeel						
Centrale hal	8,5	4,2	4,2	0,0	-4,3	-4,3
Bergingsgang	6,2	4,1	4,1	0,0	-2,1	-2,1
Lift	6,1	4,1	5,0	0,9	-1,1	-2,0
Grofvuilruimte	6,0	3,8	4,1	0,3	-1,9	-2,2
Galerijen	5,8	5,1	5,2	0,1	-0,6	-0,7
Trappenhuis	4,8	4,7	4,1	-0,7	-0,8	-0,1
Directe omgeving	5,8	5,6	5,6	0,0	-0,2	-0,2

Figuur 4.5-p Gemiddeld oordeel van bewoners op aspect aantrekkelijk

Verschillen Merel 2004 – Reiger 2006

- Lift wordt als meer aantrekkelijk ervaren. Hier zou in de Merel een groot probleem zijn met vandalisme en wildplassen (mondeling Wiebenga).
- Trappenhuis wordt als minder aantrekkelijk ervaren. Een verschil hierbij is dat een ondernemer onder de Reiger het noodtrappenhuis vaak als (vuil)opslagplaats gebruikt. Onder de Merel bevinden zich geen ondernemingen.

Veilig

Bijna driekwart van de bewoners geeft aan zich wel eens onveilig te voelen in de Reiger. In de Merel was dat 46% (2004) en 42% (2005). Dat is beduidend lager.

aspect	Veilig			Verschil R'06 - M'04	Verschil R'06 - M'05	Verschil M'04 - M'05
	Merel 2005	Merel 2004	Reiger 2006			
Onderdeel						
Centrale hal	14%	22%	55%	32,8%	40,8%	8,0%
Bergingsgang	26%	28%	38%	10,1%	12,1%	2,0%
Trappenhuis	9%	10%	33%	23,3%	24,3%	1,0%
Directe omgeving	30%	23%	33%	10,3%	3,3%	-7,0%
Lift	16%	25%	26%	1,2%	10,2%	9,0%
Galerijen	2%	10%	17%	6,7%	14,7%	8,0%
Grofvuilruimte	5%	9%	12%	2,9%	6,9%	4,0%

Figuur 4.5-q Aandeel bewoners dat zich wel eens onveilig voelt per ruimte van de flat

Verschillen Merel 2004 – Reiger 2006

Let op, hier gaat het dus om *onveilig* voelen. De verschillen zijn groot. Veel meer bewoners voelen zich onveiliger in de Reiger in vergelijking tot in de Merel. Dit terwijl de cijfers voor schoon, heel en aantrekkelijk weinig significante verschillen tonen.

- Behalve in lift en grofvuilruimte. Dit laatste kan deels weer gezocht worden in eerder gegeven verklaring over plaatsing van camera.
- Een mogelijke verklaring is het relatief grote aantal ouderen in de Reiger. Niet alleen hebben veel ouderen de enquête teruggestuurd, de flat heeft een andere bevolkingsopbouw, mede omdat de flat ooit even aangewezen ('gelabeld') is geweest als ouderenflat.

Wat moet er veranderd worden? Vergelijk Merel 2004 – Reiger 2006

Aan bewoners is ook gevraagd wat zij het liefste zouden verbeteren aan hun flat. Iedere bewoner kon drie dingen noemen.

Centrale hal

- Gedeelde wens: afsluiten van de hal. Meer bewoners in Reiger dan in Merel uiten de wens dat de hal wordt afgesloten.
Verklaring: zij hadden nog geen voorbeeld in de buurt, nu is dat er wel.
- Gedeelde wens: beter onderhoud en opknappen, beter schoonmaken en schoon houden.
- In de Reiger wordt aanpakken van spelen/voetballen niet genoemd, in de Merel 4x. Verklaring: overlast (mogelijk) niet aanwezig.
- Meer toezicht wordt in de Reiger niet genoemd, in de Merel 3x.
Verklaring: in de Reiger is al toezicht met hulp van geplaatste camera's.

Galerijen

- Gedeelde grootste ergernissen in relatie tot de galerij zijn de vuilnis/obstakels op de galerij en het niet-schoonhouden door de bewoners.
- Vieze plafonds worden in de Reiger niet genoemd, wel het verlagen van dorpels tussen galerij en trappenhuis. Voor ouderen is dit een te hoge drempel.

Lift

- Bewoners wensen vooral een schonere lift. Weinig opmerkingen over de lift in de Reiger t.o.v. die in de Merel; daar waren nog geen camera's geplaatst en was er grote overlast door o.m. urineren.

Directe omgeving

- Bij de Reiger hierover ook veel minder opmerkingen. Er is geen overlast van skatebaan, buurthuis of verkeer. Wel van onderliggende ondernemingen door geluid en zwerfvuil.
- Niemand geeft in de Reiger aan dat de omgeving moet worden heringericht, bij de Merel waren dat 5 bewoners.

Bergingsgang, Trappenhuis, grofvuilruimte

Hierover zijn bij beide enquêtes weinig opmerkingen geplaatst. Het is goed om alle opmerkingen langs te lopen om te zien of deze opgaan, maar er is geen eenduidig plan of aanbeveling uit te destilleren. Gebaseerd op verschillen / overeenkomsten van de flats.

Woning

Opmerkingen gemaakt over de woning verschillen weinig tussen beide flats.

Samen wonen

In de Reiger geven respondenten aan minder overlast te hebben van burens dan in de Merel, ook bij de meting in 2005.

Hebt u overlast van medeflatbewoners?	rapport cijfer
laag cijfer: veel overlast	
Reiger 2006	6,2
Merel 2005	5,9
Merel 2004	5,2

Figuur 4.5-r Gemiddelde overlast per respondent ook voor Merelflat

Het aanspreken op verkeerd gedrag in de Reiger is gelijk aan de meting Merel 2004.

'Liggen er kansen in de Reiger om dit elkaar aanspreken te vergroten tot boven 5,0 bij de volgende meting?'

Aanspreken op verkeerd gedrag?	rapport cijfer
nooit: 1 / altijd: 10 gemiddeld per onderzoek	
Reiger 2006	4,8
Merel 2005	5,0
Merel 2004	4,8

Figuur 4.5-s Aanspreken op verkeerd gedrag ook voor Merelflat

Het contact met medebewoners wordt in de Reiger met een veel hoger rapportcijfer gewaardeerd dan in de Merel, ook bij de meting in 2005.

Contact met medebewoners	rapport cijfer
gemiddelden per onderzoek	
Reiger 2006	6,5
Merel 2005	5,7
Merel 2004	5,4

Figuur 4.5-t Contact met medebewoners ook voor Merelflat

Conclusies Samen wonen

Opmerkingen bij de Reiger over samen wonen gaan vaak over het beter elkaar aanspreken op wangedrag (vuilniszakken op verkeerde plaatsen), corrigeren van bewoners, toezicht, leefregels, nieuwkomerintroductie en een flatcommissie.

Bij de Merel in de eerste enquête (2004) werd meer gevraagd om toezicht. Het lijkt erop dat bewoners de positieve ervaringen van de flatcommissie in de Merel ter ore is gekomen en dat de bewoners van de Reiger ook zo'n commissie willen.

Algemene gegevens van de respondenten

Leeftijdsklasse

Reiger: meer dan de helft van de respondenten is 55+. Bij de Merel was dat ca. 1/3 (2005).

Huishoudenssituatie respondenten

In de Reiger reageren 14 huishoudens met kinderen, hiervan zijn 8 éénoudergezinnen. In de Merel zijn op de 7 huishoudens met kinderen 3 alleenstaande ouders. Bij beide dus ongeveer de helft.

Verder zijn er weinig verschillen in aantallen van huishoudenssamenstellingen.

Afkomst respondenten

Bijna driekwart van de respondenten is autochtoon. De overige respondenten zijn bijna allemaal afkomstig uit een land buiten Europa; beide flats ongeveer gelijk.

Verhuisgeneigdheid

In de Merel geeft in 2005 14% aan te willen verhuizen binnen een jaar. In de Reiger is dit slechts 1 respondent (2,4%).

Leefbaarheid en verantwoordelijkheid nemen**Vraag 33: Bent u bereid een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid in uw flat?**

De bereidheid om bij te dragen aan de leefbaarheid ligt bij de Reiger hoger dan bij de Merel in aanvangssituatie.

Bijdragen bewoner aan leefbaarheid gemiddelden per onderzoek	rapport cijfer
Reiger 2006	6,2
Merel 2005	6,2
Merel 2004	5,7

Figuur 4.5-u Bijdragen bewoner aan leefbaarheid ook voor Merelflat

Vraag 34: Vindt u dat Woonbron Delft voldoende bijdraagt aan de leefbaarheid van uw flat?

De bijdrage aan leefbaarheid door Woonbron wordt in de Reiger als zeer krappe 'voldoende' aangeduid. Dit is beter dan in de Merel 2004, maar minder goed dan in Merel 2005.

Bijdragen van Woonbron voldoende? gemiddelden per onderzoek	rapport cijfer
Reiger 2006	5,6
Merel 2005	6,4
Merel 2004	5,0

Figuur 4.5-v Bijdragen van Woonbron aan leefbaarheid ook voor Merelflat

Overige opmerkingen / vragen:

Respondenten kregen aan het einde van de enquête de ruimte voor het noteren van opmerkingen / vragen.

4.6 Verbeteringen in Merelflat

In deze paragraaf wordt duidelijk hoe de twee metingen die al in de Merelflat zijn uitgevoerd zijn gebruikt en op welke wijze de Merelflat is aangepast.



Figuur 4.6-a Entree Merelflat

4.6.1 Vergelijking nulmeting en éénmeting Merelflat

Sinds de nulmeting in de Merelflat zijn er plannen gemaakt voor het verbeteren van de leefbaarheid, in samenspraak met de flatcommissie. De uitkomsten van de nulmeting zijn gebruikt bij het opstellen van de plannen. Er zijn geen (meetbare) doelstellingen geformuleerd, al werden de plannen uitgevoerd als 'leefbaarheidsinvestering', met als algemeen doel het verbeteren van de leefbaarheid voor de bewoners van de Merel.

De nulmeting in de Merel heeft in 2004 plaatsgehad. De éénmeting in 2005. Er is al een vergelijking uitgevoerd.

In een rapportage (Rigo 2005) zijn de uitkomsten van de nulmeting en éénmeting van de Merelflat met elkaar vergeleken. De cijfers zijn ook in tabellen, in kaarten en staafdiagrammen op internet gepubliceerd op de website van Lemon (2006).

Toch willen we hier kort aanhalen wat de conclusies hieruit waren, die voor de aanpak voor de andere flat, de Reiger, interessant kunnen zijn. Dit wordt gedaan in samenhang met de inventarisatie van ingrepen.

De centrale hal is aantrekkelijk geworden, met een 8,5 als cijfer voor aantrekkelijk en voor heel een 8,4. Niet onverwacht hoog, met een zojuist totaal vernieuwde hal. Maar die vernieuwing blijkt in elk geval overeenkomstig de wensen van een groot deel van de bewoners.

Het gemiddelde van alle cijfers voor aantrekkelijk in 2005 komt op een 6,2. Dit is een slechts een krappe voldoende.

Het mogelijke effect van de maatregelen voor de overige ruimten zorgt dat de cijfers voor 'heel' 0,7 tot 2,0 punt verbeterd zijn tot waardes tussen 5,2 en 8,4. De verbetering geldt voor aantrekkelijk met waardes tussen +0,1 en +2,2

verbetering. Nog altijd zijn de waardes voor lift (heel) 5,2 en trappenhuis (aantrekkelijk) 4,8 onvoldoende.

Het gemiddelde van alle cijfers voor heel in 2005 komt op een 6,9.

Over de beoordeling van schoon kan opgemerkt worden, dat oud al snel met vies samengaat, zowel in realiteit als in perceptie. De scores van alle ruimten variëren van +0,2 t/m +3,5 verbetering. Die grootste verbetering was er voor de lift. Trappenhuis en directe omgeving scoren onvoldoende met 4,8 respectievelijk 5,2.

Het gemiddelde van alle cijfers voor schoon in 2005 komt op een 6,9.

Op de aspecten schoon, heel en aantrekkelijk zijn voor alle ruimten en aspecten hogere scores gegeven in 2005 dan in 2004.

Dit geldt niet voor de directe omgeving. Voor schoon gaf men hetzelfde cijfer als het jaar tevoren (5,2), heel en aantrekkelijk waren niet overtuigend hoger en er werden in de tweede enquête veel opmerkingen gemaakt over de overlast, herinrichten en vervuiling.

Voor de gewildheid van een woning speelt zoals eerder aangegeven de omgeving een grote rol.

In paragraaf 4.6.4 geven we aan wat er met de scores uit de tweede meting is gedaan.

4.6.2 Inventarisatie van investeringen Merelflat & koppeling aan vragen in Lemon

In deze paragraaf vindt allereerst een inventarisatie van investeringen plaats die in de Merel heeft plaatsgevonden. U heeft natuurlijk in de andere foto's ook al beelden gezien van de ingrepen in de Merelflat, maar houdt in het achterhoofd, dat de Merel vóór de investeringen heel erg leek op de Reigerflat.

Deze investeringen vallen in drie delen uiteen, te weten: fysieke, beheer- en sociale maatregelen.

1. Fysieke maatregelen

- De Merel heeft een afgesloten centrale hal gekregen. Hiertoe is de gevelpui vernieuwd, die is voorzien van (nieuwe) brievenbussen. De toegangsdeur is vervangen door een pui met automatische, afgesloten schuifdeuren en alleen nog voor bewoners met sleutel toegankelijk.



Figuur

4.6-b entree deur met bellenpaneel (links) en brievenbussen (rechts)

- De gehele centrale hal is nieuw betegeld en geverfd en voorzien van een verlaagd geluidsabsorberend plafond. De trap tot de eerste verdieping is van een lichte coating voorzien en de trapleuningen zijn geschilderd.



Figuur 4.6-c Verlaagd geluidsabsorberend plafond en nieuwe tegels

- De hal is verkleind; aan de achterzijde is een ingerichte ruimte met afgesloten toegangsdeur gekomen, die voor alle leden van de flatcommissie toegankelijk is en gebruikt kan worden voor vergaderingen of andere activiteiten. Zie figuur 4.3-d.



Figuur 4.6-d Flatcommissieruimte met rechts ingangdeur bergingen met venster

- De deuren naar de bergingsgangen, noodtrappenhuis en de deur van het vuilnishok zijn voorzien van vensters. (bergingsgangdeur zichtbaar in figuur 4.6-d). De deuren zijn verbreed, om verbeterde toegang van scooters en brommers te geven. De deurdrangers zijn zo afgesteld, dat deze de deuren langzaam sluiten, opdat bewoners gemakkelijk met fietsen e.d. in en uit kunnen gaan.
- De verlichting in de bergingsgangen is verbeterd.



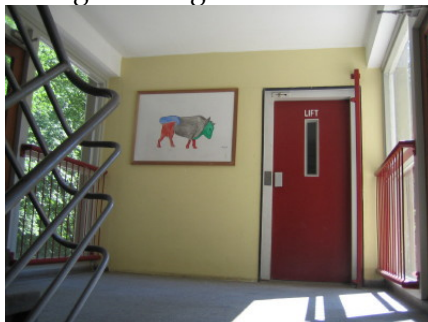
Figuur 4.6-e bergingsgang Merel

- Een verlicht logo van een Merel is op de buitengevel geplaatst.



Figuur 4.6-f Logo Merel met lamp om aan te kunnen lichten

- Na de meting van 2005 zijn de wanden waar voorheen de brievenbussen op de verdiepingen hingen opgeknapt en voorzien van schilderijen die nagemaakt zijn van kindertekeningen van kinderen uit de flat. Zie figuur 4.6-g.



Figuur 4.6-g Buffelschilderij op trapbordes

2. Beheermaatregelen

- Veiligheidscamera's in de centrale hal (zie figuur 4.6-d)

3. Sociale maatregelen

- Oprichting van flatcommissie
- Instellen van woonafspraken voor huidige en nieuwe bewoners. In de woonkrant wordt aangegeven dat in deze flat woonafspraken gelden. Ze hangen, net als een lijst met de leden van de flatcommissie op het mededelingenbord in de hal (figuur 4.6-h).
(bron: mondeling Leendert Wiebenga)



Figuur 4.6-h Mededelingenbord Merel, bereikbaar vanuit ruimte flatcommissie

4.6.3 Evaluatie Merelflat

In een rapportage (Rigo 2005) zijn de uitkomsten van de nulmeting en éénmeting van de Merelflat met elkaar vergeleken. De cijfers zijn ook in tabellen, in kaarten en staafdiagrammen op internet gepubliceerd op de website van Lemon (2006).

Er is op de meeste gemeten aspecten een verbetering opgetreden. De verschillen lopen uiteen van vrijwel geen tot 3,5 rapportpunt verbetering.

Zonder vooraf gestelde meetbare doelstellingen, is niet duidelijk of de investeringen het beoogde effect hebben gehad. Ook is causaliteit tussen investering en verbetering van de uitslagen van de monitor niet vast te stellen.

Nu lijken de effecten van de investeringen als volgt geëvalueerd te worden: Als meetbaar doel wordt impliciet gekozen voor een verbetering van de uitkomsten van de Lemon-meting (betere rapportcijfers voor de leefbaarheidsaspecten in de flat), waarbij de mate van verbetering van deze cijfers niet werd gekwantificeerd.

In het Jaarverslag Participatie en Leefbaarheid 2005 (Woonbron Delft, 2006-b, p. 7) wordt duidelijk hoe Woonbron Delft de effecten van een investering communiceert. Over het maken van woonafspraken kopt zij: 'Woonafspraken in De Merel effectief'. In het artikel staat dat uit meting blijkt dat bewoners zich (weer) verantwoordelijk voelen voor hun woonomgeving en anderen durven aan te spreken op ongewenst gedrag. 'De aanpak kan daarom als succesvol worden aangemerkt.'

Opvallend is, dat in de meting waaraan wordt gerefereerd (Lemon) het rapportcijfer voor aanspreken op verkeerd gedrag slechts gestegen is van 4,8 tot 5,0. De bereidheid om een bijdrage te leveren aan de verbetering van de leefbaarheid is gestegen van 5,7 tot 6,2.

Dit zijn verbeteringen, hoe klein ook en voldoen daardoor aan de impliciete doelstelling zoals in de vorige alinea beschreven.

In dit voorbeeld wordt een verband gelegd tussen het maken van woonafspraken (één van de acties in samenwerking met de nieuwe flatcommissie) en slechts twee vragen in de Lemon-enquête. Door het verbinden van deze twee vragen aan de ingrepen, kan men de doelstelling al inperken tot het verbeteren van de uitkomsten bij deze twee vragen. Vooraf is echter nooit vastgesteld, dat deze twee vragen rechtstreeks aan de investering (het maken van woonafspraken) zouden worden gekoppeld.

Hierbij ter illustratie een voorbeeld van hoe in de praktijk van een Lemon-meting bij een flat meetbare *output*doelstellingen geformuleerd zouden kunnen worden:

Een afsluiting van een centrale hal moet leiden tot een hogere score op het gebied van schoon en heel (dit kan gekwantificeerd worden, voorstelbaar is dat dit een goed of ruim voldoende (7/8) zou moeten worden). Denkbaar is dat hiervoor niet alleen het afsluiten afdoende is, maar dat ook andere invloeden worden bekeken. Is het beheer afdoende? Is er een goede sociale structuur in de flat? Is de grofvuilruimte voor iedereen toegankelijk? e.d. Een gecombineerd plan voor de scores schoon en heel voor de centrale hal kan dan achteraf op basis van de scores op deze aspecten worden geëvalueerd.

4.6.4 Vervolg na éénmeting Merel

In de voorgaande paragrafen van 4.6 is de leefbaarheidsinvestering die heeft plaatsgehad tussen de nul- en de éénmeting in kaart gebracht.

In de conclusies van het Lemonrapport voor de tweede meting stonden nog aandachtspunten voor verdere verbetering.

Deze waren als volgt:

1. de lift functioneert nog te vaak niet;
2. directe omgeving onveilig, niet schoon (zwerfvuil) en andere inrichting gewenst;



Figuur 4.7-a Ter illustratie een gezonken winkelwagen in de sloot vlak naast de entree van de Merelflat

3. verbeteren van bewonersgedrag gewenst (urineren, overlast spelende kinderen, vervuilen galerij en omgeving, geluidsoverlast, burenoverlast, dierenoverlast);
4. flat moet in zijn geheel beter worden schoongehouden en bepaalde onderdelen extra aandacht (galerijplafonds, liften).

Wat is hiermee gedaan?

Er zijn op dit moment twee complexbeheerders in het gebied actief, waardoor ze beter kunnen beheren.

In samenwerking met het liftbedrijf wordt al heel lang er alles aan gedaan om de liften beter te laten werken. Zwerfvuil wordt net als voor de tweede meting wekelijks verwijderd. De inrichting van de omgeving wordt voorlopig niet aangepakt. Volgens Woonbron omdat het parkgebied wat vlakbij de flat ligt binnenkort wordt heringericht vanuit Projectorganisatie Poptahof.

Overlast, vervuiling e.d. wordt geprobeerd met elkaar op te lossen, de flatcommissie en de complexbeheerders spreken bewoners hierop aan.

De schoonmaak is niet opgeschroefd sinds de metingen, voor de liften is wel extra aandacht. Voor dit jaar staat het planmatig schilderwerk ingepland, hierna zal het schoonhouden makkelijker gaan. De galerijplafonds schoonhouden is een taak van de bewoners zelf.

Woonbron heeft nog geen vervolgmetingen in de pijplijn voor de Merelflat na de tweede meting.

4.7 Toekomst voor de Reiger

In deze paragraaf vindt de laatste stap van het gedeelte van het casusonderzoek plaats, waarin de situaties in beide flats Merel en Reiger bij eerste en tweede meting worden vergeleken. Er kunnen uiteindelijk aanbevelingen worden gedaan op basis van resultaten uit eerdere stappen:

- de beide reeds uitgevoerde metingen in de Merel en de lessen die uit evaluatie zijn te trekken.
- de nulmeting in de Reiger en vergelijking van de nulsituatie in de Merel.

4.7.1 Aanvullende vragen in Reigerenquête over Merel & Reiger

Hier worden de uitkomsten van de vragen 38 t/m 42 voor de Reiger besproken. Waarom hier? Omdat deze vragen gaan over het combineren van de resultaten van ingrepen in de Merel met de wensen en mogelijkheden voor bewoners in de Reiger.

Vraag 38: Weet u dat de Merelflat is opgeknapt?

In de bijlage (6, figuur 22) vindt u de uitslag. Het is opvallend dat een kwart van de bewoners van een andere flat dicht in de buurt waarschijnlijk aanneemt dat de Merel er ongeveer net zo bij staat als hun flat. Men weet misschien niet eens dat er zoiets als een Merelflat bestaat. De ingrepen hebben dus effect gehad op de bewoners van de Merel (blijkt uit de tweede meting, bijlage 7), maar niet op het gehele imago van de flat of de wijk. Het is waarschijnlijk dat buiten de wijk een geringer percentage op de hoogte is van de positieve verandering in de Merel.

Vraag 39: Wat vindt u van de leefbaarheid in de Merel na de opknopbeurt in vergelijking tot die in de Reiger?

In bijlage 6, figuur 23, staan de resultaten.

Deze meting laat duidelijk zien dat de leefbaarheid door de bewoners van de Reiger in de Merel als beter wordt beoordeeld.

Grote kanttekening hierbij moet zijn, dat de flat waar men in woont anders beleefd wordt, dan een naburig gelegen flat, waar men niet in woont en wellicht zelfs nog nooit op bezoek is geweest. Het gras bij de burens is altijd groener.

Als we de antwoorden erbij nemen, waarin wordt uitgelegd waarin dit verschil in leefbaarheid zou zitten, kunnen we er iets meer over zeggen.

Het betreft hier vraag 40 en de resultaten hiervan staan in figuur 24 van bijlage 6.

Bewoners vinden dat de leefbaarheid in de Merel beter is dan in de Reiger, omdat de centrale hal daar is afgesloten. Omdat de flat een betere indruk/uitstraling heeft, schoner en veiliger zou zijn. Vier respondenten noemen andere zaken.

Uit de beantwoording van vraag 39 en 40 kan veel worden afgeleid, we geven enkele zaken aan:

- Vraag 39 meet het verschil in leefbaarheid tussen Reiger en Merel. Het zou nog interessant zijn om te weten of een dergelijk verschil ook in de Merel gemeten zou kunnen worden.
- Er lijkt draagvlak in de Merel voor gelijksoortige aanpak in de Reiger, omdat bewoners aangeven door de vernieuwing en afsluiting van de centrale hal de leefbaarheid verbeterd zien. Deze conclusie wordt bevestigd bij de antwoorden van vraag 41/42, waarin gevraagd wordt of deze aanpak geschikt zou zijn. Bewoners die de aanpak kennen, vinden dit over het algemeen een zeer goed idee (bijlage 6, figuur 25).

4.7.2 De Reiger in Poptahof in verandering

In de inleidende paragraaf over de casus in Poptahof is al aangestipt, dat Poptahof de komende jaren drastisch gaat veranderen. Er zijn grootse plannen gemaakt. We refereerden al aan het Masterplan (Delftwonen, Gemeente Delft, Van der Vorm Vastgoed BV 2003). In het stedenbouwkundig plan zijn de plannen verder uitgewerkt en sindsdien is er nog verdere voortgang, die vanaf het derde kwartaal van 2006 in de wijk zichtbaar wordt. Dan wordt gestart met de vernieuwing van het parkgebied centraal en het eerste 'bouwveld' waarin enige eengezinswoningen, een laagbouwflat en een hoogbouwflat staan, de laatste gelijksoortig aan de Reiger (te weten de Grutto).

Zoals al gemeld zijn er al aanpassingen gedaan aan de Merelflat (in paragraaf 4.6 komen deze aan de orde) en ook in de Kievitflat worden bouwkundige aanpassingen gedaan en is een flatcommissie opgestart.

Bovengenoemde veranderingen zullen voor de Reiger mogelijk invloeden gaan hebben op de leefbaarheid.

- Allereerst wordt in juni 2006 de openbaar toegankelijke entreehal van de naastgelegen Kievitflat geheel opgeknapt en afgesloten. De mensen van buiten de flat, die voorheen rondhingen in de hal en plasten in de kelder, voor de bergingsgangdeuren, komen nu minder snel binnen. Daar-

door kan de overlast voor de Reiger ernaast toenemen, omdat die entree nog wel toegankelijk is.

- De komende jaren, tot de flat zelf zal worden gerenoveerd, zal er veel bouwbedrijvigheid zijn in de directe omgeving, met bijbehorende overlast.
- Als de renovatie dichter nadert ontstaat een risico voor de leefbaarheid, aangezien:
 - Draagvlak voor investeren van geld en moeite in de leefbaarheid neemt af omdat het resultaat slechts kort kan voortduren;
 - Sociale structuur van de flat wordt aangetast omdat vaste bewoners vertrekken en tijdelijke bewoners worden ingeplaatst;
 - Tijdelijke bewoners voelen zich minder verbonden met de medebewoners en het gebouw en zijn daarom een mogelijk risico voor de leefbaarheid.

Eén van de randvoorwaarden, die alle genoemd worden in de literatuurstudie, is het draagvlak en de medewerking van betrokken partijen voor het effectief kunnen uitvoeren van leefbaarheidsbeleid.

Uit de antwoorden gegeven in de nulmeting lijkt in de Reiger het draagvlak aanwezig voor gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid. Een voorwaarde voor de kans op succes bij investeringen.

Voortgangsverslag vervolg aan nulmeting de Reiger

Leendert Wiebenga, heeft met als onderbouwing de uitkomsten van de nulmeting zoals deze in bijlage 6 zijn gepresenteerd, een toezegging gekregen voor een reservering voor de begroting van 2007 van de directie van Woonbron Delft voor het kunnen verbeteren van de leefbaarheid in de Reiger, inclusief het afsluiten van de entreehal.

De flatcommissie heeft bij uitkomen van dit rapport al twee bijeenkomsten gehad. De eerste bijeenkomst is door tien bewoners bezocht. Vooraf was de uitslag van de nulmeting bij alle belangstellenden bezorgd, die ook in bijlage 6 is opgenomen. We hebben ter vergadering de uitslagen van de enquête doorgesproken. De resultaten kwamen overeen met wat de commissieleden vinden. In het tweede overleg werd de basis gelegd voor het opstellen van woonafspraken in de flat, met het nulmetingsonderzoek als inspiratiebasis.

4.7.3 Leefbaarheidsmaatregelen in de Reiger

Op basis van het casusonderzoek kan bekeken worden welke gewenste maatregelen voor de Reiger zouden kunnen worden uitgevoerd, gebaseerd op nulmeting en op vergelijking van de Merel en Reiger. (doelen 2 en 4, paragraaf 4.4.1)

Investeringen in leefbaarheid kun je uiteen laten vallen in fysieke en beheermaatregelen en sociale maatregelen. Natuurlijk zijn er ook mogelijkhe-

den om de bevolkingssamenstelling te veranderen etc. maar die vallen nu even buiten beschouwing. We gaan uit van de huidige bewoners. In de casus is in de Merel gekozen voor zowel fysieke ingrepen als sociale en beheerverbetering. Onder fysieke maatregelen worden hier bouwkundige verbeteringen verstaan. Onder beheermaatregelen vallen een beter schoonmaakregime, bewonersafspraken e.d. Onder sociale verbetering kan het bewoners met elkaar in contact brengen vallen en het samen met bewoners verbeteringen aanbrengen. Deze derde categorie voeren we in, omdat dit een stapje verder gaat dan beheermaatregelen puur vanuit de corporatie bekeken. Deze vorm van interactief beheer en samen wonen gebaseerd op de sociale structuur in een flat lijkt de manier om de flat leefbaar te krijgen. De verwachtingen in de Reiger lijken hooggespannen voor een project uit deze koker: de flatcommissie en de op door hen op te stellen woonafspraken.

In de vergelijking met de Merelflat geven bewoners van de Reiger aan hun flat minder leefbaar te vinden en het verschil wordt volgens hen uitgemakt door het afsluiten van de centrale hal, een betere uitstraling, schoner en veiliger. Deze maatregelen en resultaten (mogelijk ook door de werking van de flatcommissie) vinden de bewoners van de Reiger ook zeer geschikt voor hun flat.

Wat goed gebruikt kan worden bij de Reiger is leren van de ervaringen in de Merel hoe de aanpak voor de verbetering van een flat kan worden gepland en hoe de samenwerking met flatcommissie en overige bewoners kan verlopen. Met voldoende draagvlak en als middel en doel om de bewoners te activeren en de sociale samenhang in de flat te vergroten. Dat laatste, het mee laten werken door de bewoners, voorkomt dat men investeringsplannen één op één kan kopiëren vanuit een vorige situatie, behalve als dit terdege onderbouwd echt het de beste oplossing is voor de nieuwe situatie. De situaties en wensen van de bewoners in de beide flats zijn verschillend. Samen met de flatcommissie kunnen de mogelijkheden worden onderzocht.

In de Merel zijn de waarderingen inderdaad gestegen voor diverse aspecten van leefbaarheid, maar bijna geen enkel aspect wordt met minimaal 'goed' beoordeeld (cijfer 8). Het zou nader onderzoek behoeven om te zien hoe met de huidige bewoners van de Reiger een hogere waardering kan worden gescoord. Als bewoners andere problemen hebben, zullen ze de leefbaarheid in de flat mogelijk ook niet positief bekijken. Wellicht ligt hierin een kans.

Om de investeringen in de Reiger te kunnen evalueren moeten doelstellingen worden geformuleerd voor de te plannen investeringen. In de casus worden flats één voor één bekeken en worden hierin maatregelen getroffen. Er mist nu (tot de renovatie van de buurt) een plan voor de grotere schaal, waarbij vervolgens wordt ingezoomd op de verschillende flats.

4.8 Conclusies & aanbevelingen op basis van het casusonderzoek

Om alle belangrijke conclusies van het onderzoek bij elkaar te brengen, is besloten om ook die van de casus in hoofdstuk 5 onder te brengen.

De beantwoording van onderzoeksvragen 4b t/m 6 is deels gevonden door het casusonderzoek, de laatste twee vragen (7 en 8) zijn alleen door het casusonderzoek beantwoord. U vindt hier ook de aanbevelingen uit de casus.

5 Conclusies & aanbevelingen

5.1 Conclusies

In deze paragraaf doen we verslag van de bevindingen in dit onderzoek aan de hand van de door ons vooraf opgestelde onderzoeksvragen. In hoofdstuk 2 en 3 werden de vragen door literatuur beantwoord, in hoofdstuk 4 door het casusonderzoek.

1. Hoe wordt leefbaarheid gedefinieerd en welke definitie is voor dit onderzoek het meest geschikt?

Leefbaarheid is een zeer breed begrip, waar heel veel onder kan vallen en dat op verschillende wijzen kan worden geïnterpreteerd. Het belangrijkste bij het hanteren van het begrip is, dat er consensus is tussen de betrokken partijen over de te gebruiken definitie.

Uit de literatuurstudie volgt de definitie: 'Het duurzaam welbevinden van de bewoner over (de fysieke-, sociale- en milieukenmerken van) zijn woon- en leefomgeving [subjectief] gecombineerd met een objectieve duurzame match tussen bewoner en zijn woon- en leefomgeving [objectief].'

Hierin staat de mening van de bewoner centraal, naast objectieve gegevens wordt er alleen gesproken over het welbevinden over kenmerken van de omgeving. De gemeten waarderingen voor aspecten in het Lemongedeelte van de enquête zijn gemiddeld lager dan de waardering voor leefbaarheid in het algemeen (waar in vraag 36 om is gevraagd).

Er lijkt geen sprake te zijn van het rationeel afwegen tussen verschillende kenmerken.

Daarom is de definitie bij nader inzien toch wat ongelukkig gekozen, vooral het gedeelte tussen haakjes. Een definitie die de verschillende benaderingen van leefbaarheid verenigd en die verder geoperationaliseerd moet worden in het leefbaarheidsbeleid van een woningcorporatie kan daarom luiden: 'Het duurzaam welbevinden van de bewoner over zijn woon- en leefomgeving als geheel [subjectief], gecombineerd met een objectieve duurzame match tussen de bewoner en zijn woon- en leefomgeving [objectief].'

2. Welke randvoorwaarden gelden er voor het leefbaarheidsbeleid van woningcorporaties?

Woningcorporaties moeten zich houden aan wetten en regelgeving. Het meest richtinggevend hiervan is het prestatieveld leefbaarheid dat woningcorporaties opdraagt bij te dragen aan de leefbaarheid van buurten en wijken waar hun woningen gelegen zijn. Dit is vastgelegd in het Besluit Beheer Sociale Huursector (VROM 2002).

Het beleid zal alleen dan slagen, als het voldoende draagvlak en medewerking krijgt van de lokale overheid en van de belangrijkste groep belanghebbenden: de bewoners.

3. Hoe kan de beleidscyclus voor leefbaarheidsbeleid eruit zien?

Een gedegen leefbaarheidsbeleid staat voor veel corporaties nog in de kinderschoenen, omdat hiervoor pas de laatste jaren meer oog is, mede omdat de verantwoordelijkheid van de corporaties is vergroot. De cyclus zou dan ook moeten beginnen met een definitie van wat onder leefbaarheid wordt verstaan. Vervolgens wordt het initieel beleid gebaseerd op een uit te voeren leefbaarheidsmonitor, zoals Lemon. Op basis hiervan en op basis van bij voorkeur enkele aanvullende objectieve gegevens, kan een beleidsvisie worden ontwikkeld, met meetbare lange termijndoelstellingen voor het volledige bezit. Vervolgens kunnen hierbij aansluitende plannen worden gemaakt voor de investeringsprojecten van het komende jaar. Op zowel buurt- als complexniveau, met hieraan gekoppelde meetbare doelstellingen.

Zodra een investering is uitgevoerd dient weer gemeten te worden. Wanneer het om doorlopende projecten gaat, gebeurt dit op frequente basis tijdens de uitvoering. Op basis van de uitslagen van de monitor en indien nodig aanvullende (lieft) objectieve gegevens, worden de effecten van de investeringen in kaart worden gebracht en kan worden bepaald of de doelstellingen zijn behaald. Op basis van deze evaluatie kan het beleid voor de volgende periode worden verbeterd. Daarnaast zal ook op basis van de evaluatie bekeken worden of het meerjarenplan moet worden bijgesteld. Deze beleidscyclus zal zich voorts herhalen.

4.a. Hoe en in welke vorm kan een woningcorporatie investeren in leefbaarheid?

Een corporatie kan investeren in leefbaarheid door:

- Een visie te ontwikkelen op de gewenste leefbaarheid;
- Onderzoek te doen naar de verschillen tussen de gewenste leefbaarheid en de feitelijk bestaande leefbaarheid;
- Projecten op te zetten om deze verschillen te overbruggen; hierbij nadrukkelijk zoeken naar financiële en sociale prikkels;
- Door buurtgericht te werken betrokkenheid van de bewoners te verhogen waarmee draagvlak ontstaat;
- Een afweging te maken tussen verschillende alternatieven, rekening houdend met het te verwachten resultaat, de risico's en de kosten;
- De beleidscyclus aan te houden zoals deze voor leefbaarheid is opgesteld bij de beantwoording van onderzoeksvraag 3 in deze paragraaf.

4.b Welke effecten zijn te verwachten van investeringen in leefbaarheid door een woningcorporatie?

Als gevolg van investeringen treden de nodige gewenste en ongewenste, voorziene en onvoorziene effecten op. Ook blijkt dat de duurzaamheid van effecten onzeker is en dus een punt van aandacht vormt. Helaas blijkt ook dat er vooral veel niet verandert.

Fysieke investeringen blijken in de praktijk effect te hebben op een aantal nogal voor de hand liggende leefbaarheidsaspecten. Bijvoorbeeld, dat het rapportcijfer voor aantrekkelijkheid hoger is als een entreehal opnieuw gebouwd is dan bij een ouder en minder mooi ogende hal. Nu wordt een gecombineerde aanpak toegepast tussen investeren in fysieke zaken en in het treffen van beheer- en sociale maatregelen in samenwerking met de bewoners. Op deze wijze vullen de effecten elkaar aan en versterken elkaar.

De leefbaarheid in de Merel na investering is met Lemon gemeten en verbeterd, maar er worden als rapportcijfers voor de deelaspecten gemiddeld nog geen hoge cijfers gegeven.

Eén van de mogelijke verklaringen voor de niet verbluffende verbetering van de rapportcijfers ligt voor de hand: er verandert het één en ander, maar er verandert vooral een heleboel níet (of nauwelijks) door de investering! Zoals al eerder is aangegeven zijn vooral de sociale kenmerken van de woonomgeving en de functionele omgevingskenmerken en slechts in mindere mate de fysieke kenmerken belangrijk voor de gewildheid (Visser en Van Dam 2006, p.7).

Voorbeelden van dergelijke gelijkblijvende factoren zijn: locatie, omgeving, status van de buurt, medebewoners en huurprijs.

Wat daarnaast gelijk blijft is de staat van de woningen, en persoonlijke omstandigheden, zoals: hoogte uitkering/salaris, gezondheid, taalvaardigheid, opleiding, persoonlijke problemen e.d.

Voor de Reiger wordt verwacht dat een gelijksoortige aanpak als in de Merel ook gelijksoortige verbetering zal opleveren in de onderzoeksresultaten. Dit is gebaseerd op de overeenkomsten tussen beide flats zoals eerder beschreven. Daarnaast geven de bewoners van de Reiger in de nulmeting aan dat ze de ingrepen in de Merel ook voor de Reiger zien zitten en de leefbaarheid in de Merel groter achten.

De verbetering in de cijfers zal in de Reiger mogelijk niet zo groot kunnen zijn als in de Merel, omdat het te kostbaar is om de bergingen goed toegankelijk te krijgen en ook zijn ze minder sociaal veilig te maken. Op dit onderdeel verwachten we daarom een minder grote verbetering in de rapportcijfers.

Dit kan echter gecompenseerd worden, omdat andere cijfers voor samen wonen hoger uitvielen. Ook zijn de bewoners over het algemeen wat ouder, welk en of dit effect heeft op de leefbaarheid is onduidelijk.

Investeren in leefbaarheid is ook een bepaald niveau van onderhoud hantieren. Een gebouw verwaarlozen en daarna gaan opknappen geeft een vertekend beeld, ook over wat een leefbaarheidsinvestering is en wat eigenlijk achterstallig onderhoud.

Bij de gebruikte casus in dit onderzoek moet worden opgemerkt, dat het een specifieke casus betreft. Omdat het slechts om kleine investeringen

gaat, die alleen door Lemon worden gemonitord en waarbij de buurt gerenoveerd gaat worden. De investering wordt daarom gezien als een tusseloplossing. Dit kan ten koste gaan van de generaliseerbaarheid van de uitkomsten.

5. *Wat is de rol van meten in de beleidscyclus?*

- Meten is een belangrijke schakel in de beleidscyclus tussen uitvoering en evaluatie. Meten heeft pas zin als de meetresultaten op de juiste wijze worden gebruikt voor evaluatie van de effecten van de gemaakte investeringen.
- Meten wordt in de beleidscyclus gebruikt om te leren van vorige situaties. Het beleid wordt hier zo nodig op aangepast.

In de casus is gemeten met de leefbaarheidsmonitor Lemon. Het gebruik van deze monitor is heel belangrijk geweest voor de Merel en Reiger. In de casus wordt duidelijk hoe het meten van leefbaarheid - naast de rol die dit kan gaan spelen in het evalueren van effecten in toekomstige investeringen – ook een belangrijke directe rol speelt. Gebruik van de monitor voegt het volgende toe:

- In de casus wordt de nulmeting van de Reiger gebruikt als onderbouwing van een reservering op de begroting voor het komende jaar om de leefbaarheid te kunnen verbeteren. Tegelijkertijd is ze ook een bron van informatie waar de investeringsplannen op kunnen worden geënt.
- De nulmeting zet de beleidscyclus voor leefbaarheid in de Reiger in gang .

De stapjes zijn als volgt:



- De metingen worden in de casus gebruikt om met bewoners te communiceren. Dit gebeurt door gebruik van de vragenlijsten, inloopavonden, flatcommissiebijeenkomsten e.d.
- Bewoners worden in staat gesteld hun hart te luchten.
- Bewoners krijgen het gevoel dat er aandacht is voor hen en hun complex.
- De woningcorporatie gebruikt de metingen om bewoners te betrekken en te activeren om in samenwerking met Woonbron de leefbaarheid te verbeteren. Dit gebeurt door:
 - langs alle deuren gaan bij het uitdelen van de vragenlijst,
 - vragenlijsten laten invullen,
 - een oproep voor deelname in een flatcommissie,
 - aanvullende bijeenkomst in de centrale hal;

- Wensen en verwachtingen van bewoners worden geïnventariseerd.
- Er wordt draagvlak gecreëerd voor veranderingen in de flat.
- Door de positieve invloed van het meten zoals in de punten hierboven is beschreven, kan alleen al door de handeling van het meten zelf en de activiteiten eromheen de leefbaarheid verbeteren.

In de theorie over meten is aangegeven, dat meten in de beleidscyclus wordt gebruikt om te leren van vorige situaties en hierop het beleid aan te passen.

Voordat de metingen in de Merel zijn gehouden, werd door Woonbron Delft niet met een monitor gemeten. Het spreekt dus voor zich dat het meten zelf en het omgaan met de resultaten een aanvulling is op de bestaande beleidscyclus.

6. Hoe kan een woningcorporatie effecten van investering in leefbaarheid meten?

Meten van leefbaarheid kan door gebruik van een vragenlijst als Lemon. In de casus was deze vragenlijst speciaal aangepast voor meten van aspecten van de betreffende (hoogbouw)flats. Het nadeel van het gebruik van een aangepaste lijst ligt in de beperkte vergelijkingsmogelijkheden.

- De voordelen van een aangepaste lijst kunnen zijn:
 - waardering op complexniveau van diverse leefbaarheidsaspecten voor de verschillende gebouwonderdelen op detail. Hierdoor zijn de antwoorden rechtstreeks te gebruiken voor het voorstellen van verbeteringen;
 - gerichte vragen over reeds gesignaleerde knelpunten.
 - Daarnaast kunnen er ook aanvullende vragen worden gesteld. Zoals in deze casus (bij de Reiger), die ook een ander inzicht verschaffen. Deze vragen betreffen deels de leefbaarheid van een andere flat in de wijk (Merel), zo kan men de gewildheid van een flat door bewoners van buiten die flat bekijken.
- Naast het meten met de (aangepaste) Lemon zijn er ook andere mogelijkheden, zoals visuele waarneming en de input van bewoners, inclusief flatcommissie. Ook kan gebruik worden gemaakt van cijfers over de huishoudenssamenstelling en van mutatiegegevens uit de eigen database.

Door twee metingen met elkaar te vergelijken kan het verschil in leefbaarheid worden gemeten. Dit hoeft geen causaal verband te hebben met de investeringen. Dat kan worden opgevangen door het formuleren van meetbare doelen. Als de doelstellingen overeenkomen met de gemeten veranderingen, dan kan de investering positief worden geëvalueerd.

Meting wordt hier vooral gebruikt als communicatiemiddel tussen bewoners en Woonbron en het meten van leefbaarheid, en nauwelijks voor het meten van de effecten van de investeringen.

7. Hoe kan een woningcorporatie meten gebruiken om investeringen te evalueren?

- Evaluatie is een onderdeel van de in de literatuur besproken beleidscyclus. Het kost inspanning en bereidheid om alle onderdelen van deze cyclus voldoende aandacht te geven. De meting moet ingebed worden in een integrale evaluatie waarin gekeken wordt naar de doelstellingen en daadwerkelijke ingrepen en hoe deze gerelateerd kunnen worden aan de uitkomsten.
- Op basis van een vergelijking tussen de meetresultaten van de nulmeting met die van de tweede meting in de Merel is door Woonbron geconcludeerd dat de leefbaarheid is toegenomen en dat de investering nuttig moet zijn geweest. Het is aannemelijk dat de investering hieraan positief heeft bijgedragen.
- Door het ontbreken van vooraf gestelde meetbare doelen was het voor de Merel niet goed mogelijk om effecten van investeringen te evalueren. De impliciete doelstelling, dat de leefbaarheid voor de bewoners moest verbeteren, is uitgekomen, maar zonder die verbetering te kwantificeren, kon niet gemeten worden of de verwachte of gewenste effecten precies zijn waargemaakt.

8. Hoe kan een woningcorporatie/Woonbron evaluatie van effecten van op verbetering van de leefbaarheid gerichte investeringen inzetten voor beleid?

Ook al maakten de metingen van de Merel geen onderdeel uit van een volledige beleidscyclus, waarin een optimale evaluatie mogelijk was, toch wordt er aan de hand van de evaluatie die wel is gedaan beleid gevormd.

Woonbron heeft op basis van de tweede meting ('éénmeting') in de Merel-flat, die een verbetering liet zien, besloten om ook in andere flats in de buurt Poptahof investeringen te doen.

De ervaringen die men heeft opgedaan van het initiatief voor verbeteringen tot en met de tweede meting in de Merel worden meegenomen in hetzelfde traject in de Reiger en in andere flats waar investeringen worden gedaan.

Op basis van de evaluatie gaat men onderzoeken welke gewenste maatregelen voor de Reiger zouden kunnen worden uitgevoerd, gebaseerd op nulmeting en op vergelijking van de Merel en Reiger. (doelen 2 en 4, paragraaf 4.4.1)

De flatcommissie en haar woonafspraken worden wegens succes in de Merel ook in andere flats ingevoerd.

De ervaringen bij de Merel kunnen goed worden gebruikt om bij de Reiger de aanpak voor de verbetering van een flat te plannen en te weten hoe de samenwerking met flatcommissie en overige bewoners kan verlopen. Met voldoende draagvlak en als middel en doel om de bewoners te activeren en de sociale samenhang in de flat te vergroten.

5.2 Aanbevelingen

Voor de casus

- De ervaring van het initiëren, plannen en uitvoeren van investeren en meten in de Merel kan Woonbron inzetten voor hetzelfde proces dat zich nu in de Reiger afspeelt.
- Op basis van ervaringen in de Merel, voor de Reiger heldere, meetbare doelstellingen opstellen en een goede evaluatie uitvoeren.
- Per deelinvestering in de Merel kan worden bekeken hoe geschikt deze zou kunnen zijn voor de situatie in de Reiger.
- Ook objectieve gegevens bij de planvorming voor de Reiger betrekken, zoals politiegegevens e.d.
- De tweede meting in de Reiger moet na de zelfde tijd na de ingrepen worden uitgevoerd, als destijds bij de Merel is gebeurd, om beide één-metingen zo goed mogelijk te kunnen vergelijken.
- Door het herhalen in de éénmeting van de extra vraag naar de leefbaarheid in de Reiger (vraag 36, zie bijlage 6), zou men deze cijfers voor de Reiger kunnen vergelijken met andere metingen waarin alleen naar leefbaarheid wordt gevraagd, niet opgedeeld in aspecten.
- Met een nader te bepalen interval de leefbaarheid in de flats blijven meten met de Lemon vragen. Hiervoor adviseren we aan Woonbron om een plan op te stellen.
- door meten en evalueren van effecten in de bestaande beleidscyclus goed te verankeren zou de corporatie nog meer gebruik kunnen maken van de metingen in Poptahof dan nu het geval is.
- Heroverwegen verhuur aan DUWO voor 'short stay housing' aan buitenlandse studenten.

Algemeen voor woningcorporaties

- Een corporatie moet een definitie van het begrip leefbaarheid formuleren.
- Beleidsvisie ontwikkelen met meetbare lange termijn doelstellingen voor het volledige bezit.
- Bij het maken van investeringsplannen is vooraf meetbare *output* en *outcome*-doelstellingen formuleren, zodat de ingreep na een tweede (Lemon)meting geëvalueerd kan worden.
- Leefbaarheidsvisie, meetbare doelstellingen en planontwikkeling niet alleen op complexniveau maar ook op buurt- en wijkniveau ontwikkelen.
- Leefbaarheidsbeleid mede baseren op enkele objectieve gegevens en een nulmeting met een leefbaarheidsmonitor.
- Een integrale aanpak van verschillende leefbaarheidsinvesteringen toepassen voor het beste resultaat.
- Niet pas beginnen met monitoren als er leefbaarheidsproblemen zijn, maar vanaf het begin van oplevering van een complex.
- Frequente metingen niet alleen gebruiken voor zogenoemde leefbaarheidsinvesteringen, maar voor het bewaken van een basiskwaliteit voor het complex.

- Meten en evalueren van het behalen van doelstellingen van leefbaarheidsinvesteringen altijd inzetten. Meten is belangrijk voor het verbeteren van het leefbaarheidsbeleid.
- Lange en korte termijn beleid bijstellen op basis van evaluatie van effecten van investeringen.
- Een meting zo uitvoeren en begeleiden van publiciteit, dat het uitvoeren van de meting alleen al de leefbaarheid bevordert.
- Als er in een complex gevraagd wordt wat het verschil in leefbaarheid is, vergeleken met een ander complex (zoals in de Reigerflat is gedaan), dan is het interessant om in het andere complex deze vragen ook te stellen.
- Benchmarking van leefbaarheid met andere buurten, wijken en steden mogelijk maken door gelijkvormige metingen.
- De complexen, los van het leefbaarheidsbeleid, altijd in een goede staat van onderhoud houden.

Voor vervolgonderzoek voor de casus

- Verder onderzoek naar de achterliggende redenen voor de matige rapportcijfers bij de éénmeting van de Merel
- Onderzoeken hoe met de huidige bewoners van de Reiger een hogere tweede meting kan worden gescoord dan in de Merel, met vergelijkbare investeringen.
- Onderzoeken of vragenlijst Lemon moet worden bijgesteld om benchmark van resultaten ook buiten de buurt Poptahof mogelijk te maken

Voor vervolgonderzoek algemeen

- Meer onderzoek onder bewoners, om duidelijk te krijgen welke aspecten nu werkelijk van belang zijn voor hun ervaring van de leefbaarheid.

Bijlagen

Overzicht van bijlagen bij dit rapport

1. Literatuur
2. Uitkomst nulmeting Merelflat 2004
3. Gespreksnotities Leendert Wiebenga
4. Voorbrief & vragenlijst enquête Reiger mei 2006
5. Flyer vrije inloopavond Reiger 8 mei 2006
6. Uitkomst nulmeting Reigerflat 2006
7. Uitkomst éénmeting Merelflat 2005

Bijlage 1 Literatuur

Voor dit rapport zijn veel meer bronnen geraadpleegd, maar hiernaar is niet rechtstreeks verwezen. Dat geldt alleen voor onderstaande bronnen.

Algemene bronnen

Baarda, D.B. en M.P.M. de Goede (1993) *Basisboek methoden en technieken*. Leiden: Stenfert Kroese.

Bajnath, S. en Piet van den Bout (2003) *Leefbaarheid in theorie en praktijk – Het interne beleidsproces van een corporatie afgestemd op leefbaarheid in woon- en leefomgeving*. TU Delft, afstudeerrapport.

Blomjous, E.F.A. (2002) *De kwaliteit van de woonomgeving in kaart gebracht in het kader van het ISV-beleid*. Delft: TU Delft.

Bolster, K. (2003) *“Elke bloem trekt haar eigen vlinders aan...” ~ Procesmodel voor strategisch voorraadbeleid gebaseerd op woonmilieus en leefstijlen ~*. Afstudeerrapport TU Delft, Bouwkunde, BMVB.

Boon, T. den, en D. Geraerts (2005) *Van Dale, Groot woordenboek van de Nederlandse Taal*. Utrecht/Antwerpen.

Buys, A. (2001) De beleving van woonmilieus in kaart gebracht. *Tijdschrift voor de volkshuisvesting*, 6, p. 11-15.

Camstra, R. e.a. (1996) *Verder dan de voordeur. Woningcorporaties en de leefbaarheid van wijken in Nederland*. Almere.

Camstra, R. en Gerards, M. (2000) De opbrengst van leefbaarheidsprojecten. *Aedes-magazine*, 3, p. 35-39.

Delftwonen, Gemeente Delft, Van der Vorm Vastgoed BV (2003). *Werelds wonen in de Poptahof - Masterplan op hoofdlijnen*.

Deming, W. Edwards (1986) *Out of the Crisis. Quality, productivity and competitive position*. Cambridge: Cambridge University Press.

Deuten, B. en Pauwels, S. (2004) Levensvatbaarheid van leefbaarheid. *KEI*, N5.

Dorst, M. van (2002) *Duurzaam leefbaar*. GIDO Stichting.

Gruis, V. e.a. (2002) *Gids afstudeerlaboratorium Sustainable housing transformations*. Delft, TU Delft.

Hassing, W., en Vanheste, T. (2003) *Handleiding Meetbare doelstellingen*. (van <http://www.onstat.amsterdam.nl>, 2004).

Hemert, T. van (2002) *Leefbaarheid: van tegenwerking naar samenwerking. Eerste peilingsrapport*. Delft: TU Delft faculteit Bouwkunde.

Hoenderdos, T. en A. Metselaar (1996) *Probleemcomplexen en leefbaarheid. Over de prestaties van woningcorporaties inzake de bevordering van leefbaarheid*. Delft: Delftse Universitaire Pers.

- Knol, F. e.a. (2002) *Zekere banden. Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Kullberg, J. (2002) *Sociaal en cultureel rapport 2002*. (van <http://www.scp.nl/>).
- Leidemeijer, K. en Kamp, I. van (2003) *Kwaliteit van de leefomgeving en leefbaarheid. Naar een begrippenkader en conceptuele inkadering*. Amsterdam: Rigo Research en Advies BV.
- Maslow, A.H. (1971) *Psychologie van het menselijk zijn*. Rotterdam: Lemniscaat. (vertaling van *Towards a psychology of being*, 1968).
- Maslow, A.H. (1974) *Motivatie en persoonlijkheid*. Rotterdam: Lemniscaat. (vertaling van *Motivation and personality* 2nd edition, 1970).
- Mertens, R. (2001) Langs de meetlat: Monitor Stedelijke vernieuwing. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, 3, p. 28-32.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Afdeling Grote Stedenbeleid (2002) *Steden op stoom Tussenstand Grotestedenbeleid 1994-2002*. Rijswijk: Min BZK.
- Priemus, H. en Heijden, A.C.W. van der (1996) *Kijk op de wijk deel 2: aanpak en ervaringen*. Delft: Delftse Universitaire Pers.
- Reil, G.H.W. (2001) *Leefbaarheid, het 5-de prestatieveld van de woningcorporatie*. Delft: afstudeerrapport Bouwkunde
- Rigo (2005) *De leefbaarheid gemeten Flat de Merel, Poptahof d.d. 11 oktober 2005*.
- Schaal-Lehr C. e.a. (1991) *Signaleringsysteem voor stedelijk beheer. Een pilotstudie in de stad Groningen*. Delft: Delftse Universitaire Pers.
- Verweij, A.O. e.a. (1995) *Opmaat tot signalering. Instrumentontwikkeling voor de monitor grote-stedenbeleid*. Rotterdam.
- Visser, P., en F. van Dam (2006) *De prijs van de plek. Woonomgeving en woningprijs*. Ruimtelijk Planbureau, Den Haag.
- VROM (2000) *Nota wonen (ontwerp). Mensen, wensen, wonen. Samenvatting*.
- VROM (2002) *Kwaliteit van stedelijke vernieuwingswijken. KWR 2000 maakt balans op*.
- VROM-raad (2000) *Betrokken burger, betrokken overheid Reactie VROM-raad op de ontwerp-Nota Wonen Advies*.
- Wardt, J.W. van de, en Jong, F. de (1997) *Tussen dam & arena. Leefbaarheid en de betekenis van omgevingskenmerken in negen Amsterdamse buurten*. Amsterdam: Bron UVA BV.
- Woonbron Delft (2006), gegevens uit PMC monitor.
- Woonbron Delft (2006-b) *Jaarverslag Participatie en Leefbaarheid 2005*.

Websites

Website Aedes (www.aedes.nl)

Website Dr. Stat (deelsite van de Digitale Universiteit
(<http://www.du.nl>)) (<http://www.drstat.net>)

Website Lemon (<http://www.lemoninternet.nl>)

Website WBO (www.wbo.nl)

Merel-enquête juni 2004**Schoon, heel, aantrekkelijk**

In tabel 1-1 zijn de resultaten van het onderzoek verwerkt. In de linkerkolom staan van boven naar beneden alle flatonderdelen opgesomd die hebben gescoord. In de eerste rij staan de aspecten; schoon, heel en aantrekkelijk. Per onderdeel en aspect is het gemiddelde oordeel weergegeven van alle bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld. De bewoners geven de centrale hal op het aspect schoon gemiddeld een 4,5. Scores lager dan 4 zijn in de tabel oranje gearceerd, scores lager dan 5,5 (=onvoldoende) zijn gearceerd. Als eerste valt op dat alle onderdelen op bijna alle aspecten onvoldoende scoren. Alleen de galerij (op schoon), het trappenhuis (op heel) en de directe omgeving (op heel en aantrekkelijk) scoren voldoende. Dat Delftwonen en de bewoners de Merel willen gaan verbeteren is dus een goede zaak. Het laagst scoren de lift en de grofveer ruimte

Tabel 1-1 Gemiddeld oordeel van bewoners op de aspecten schoon, heel en aantrekkelijk

Onderdeel	aspect	Schoon	Heel	Aantrekkelijk
Centrale hal		4,5	5,4	4,2
Bergingsgang		5,4	5,3	4,1
Lift		2,4	4,2	4,1
Grofveer ruimte		3,4	5,2	3,8
Galerijen		5,7	(geen score)	5,1
Trappenhuis		4,6	5,7	4,7
Directe omgeving		5,2	5,9	5,6

Veilig

In tabel 1-2 zijn de oordelen op het aspect veilig weergegeven. Helemaal bovenaan staat het flatonderdeel waar de meeste bewoners zich onveilig voelen (28% van de bewoners voelt zich wel eens onveilig in de bergingsgangen), helemaal onderaan staat het flatonderdeel waar het minste aantal bewoners zich onveilig voelen (9% van de bewoners voelt zich wel eens onveilig in de grofveer ruimte). Behalve in de grofveer ruimte voelen ook relatief veel mensen (meer dan 20%) zich wel eens onveilig in de lift, de directe omgeving en de centrale hal.

Tabel 1-2 Aandeel bewoners dat zich wel eens onveilig voelt per onderdeel van de flat

Onderdeel	As- pect	Veilig
Bergingsgang		28%
Lift		25%
Directe omgeving		23%
Centrale hal		22%
Trappenhuis		10%
Galerijen		10%
Grofveer ruimte		9%

Bewoners aan het woord

Aan bewoners is ook gevraagd wat zij het liefste zouden verbeteren aan hun flat. Iedere bewoner kon drie dingen noemen. De flatonderdelen zijn hieronder weergegeven naar het aantal keer dat zij door bewoners zijn genoemd. Bovenaan staat de lift: 36 van de 69 bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld hebben hier een opmerking bij geplaatst. De bergingsgangen (6x), het trappenhuis (6x) en de grofvuilruimte (2x) zijn het minst genoemd.

Lift

Wat betreft de lift gaat het volgens bewoners vooral om het beter schoonmaken van de lift en het aanpakken van bewonersgedrag. Beide doelen op het urineren in de lift.

LIFT	Aantal bewoners
Beter schoonmaken en schoonhouden	13
Aanpakken bewonersgedrag, vooral urineren	10
Beter onderhouden en/of opknappen	6
Meer toezicht in de vorm van camera's	6
Vernieuwen	1
Totaal	36

Centrale hal

Met betrekking tot de hal hebben een groot aantal bewoners de wens dat de hal wordt afgesloten. Daarnaast zouden een aantal bewoners graag zien dat de hal opgeknapt/verfraaid, of op zijn minst beter schoongemaakt en gehouden, wordt.

CENTRALE HAL	Aantal bewoners
Afsluiten	9
Beter onderhouden en opknappen/verfraaien	5
Beter schoonmaken en schoonhouden	5
Aanpakken bewonersgedrag, met name spelen/voetballen	4
Meer toezicht (camera's)	3
Herinrichten, vernieuwen van de centrale hal	2
Totaal	29

Directe omgeving

Een aantal bewoners hebben concrete voorstellen voor de herinrichting van de directe omgeving. Het gaat dan bijvoorbeeld om meer speelvoorzieningen, minder groen, meer en beter beschermde fietsenstalling en beter verlichte parkeerplaatsen. Met betrekking tot vervuiling wordt naast hondenpoep vooral het over de reling gooien van vuilniszakken genoemd.

DIRECTE OMGEVING	Aantal bewoners
Herinrichten	5
Aanpakken bewonersgedrag, m.n. gericht op vervuiling	5
Aanpakken overlast a.g.v. skatebaan, buurthuis en verkeer	5
Beter schoonmaken en schoonhouden	2
Totaal	17

Galerijen

Meest genoemd in relatie tot de galerij zijn de vuilnis/obstakels op de galerij en de vieze plafonds (deze zouden moeten worden schoongemaakt of geschilderd).

GALERIJEN	Aantal bewoners
Beter schoonmaken en schoonhouden	4
Beter onderhouden en/of opknappen	3
Verwijderen schotelantennes	2
Aanpakken bewonersgedrag, zoals urineren	1
Afsluiten	1
Totaal	11

Bergingsgangen

Onder het onderdeel bergingsgangen verstaan de bewoners ook de bergingen zelf. Bewoners die hier een opmerking bij hebben geplaatst hebben uiteenlopende wensen, zoals minder zware deuren tot meer/betere verlichting. Ook met betrekking tot de grofvuilruimte wenst een bewoner dat de deuren minder zwaar open gaan.

BERGINGSGANGEN	
	4
	1
	1
Totaal	6

TRAPPENHUIS	
	2
	2
	1
	1
Totaal	6

GROFVUILRUIMTE	
	1
	1
Totaal	2

Behalve bij bovenstaande onderdelen hebben een flink aantal bewoners (19 in totaal) ook een opmerking geplaatst bij de kwaliteit van hun woning, i.p.v. de algemene ruimten. Het gaat dan vooral om het beter schoonmaken van de woningen (ramen lappen aan de galerijzijde), het verbeteren van de geluidsisolatie (dubbelglas aan de galerijzijde) en het aanpakken van bewonersgedrag (burenoverlast).

Overige zaken die door bewoners nog worden genoemd is dat zij meer toezicht zouden willen (5x), bijvoorbeeld door het benoemen van een huismeester, dat zij overlast ondervinden van drugsgebruik (3x) en dat het schilderwerk van de flat als geheel moet worden vernieuwd (verfraaien, meer kleuren).

Verbeteren (de conclusies)

- De lift en de grofvuilruimte krijgen gemiddeld het laagste oordeel van bewoners. Als bewoners verbeteringen mogen aandragen hebben deze vooral betrekking op de lift, de centrale hal en de directe omgeving.
- Bewoners vinden de lift bovenal niet schoon en ook redelijk onveilig. Bewoners wensen dat de lift beter wordt schoongemaakt én gehouden. Verandering in bewonersgedrag vinden veel bewoners noodzakelijk om het urineren in de lift tegen te gaan. Het plaatsen van camera's zien zij daartoe als controlerend instrument. Worden bewoners 'betrap't dan vinden een aantal bewoners dat degene die in overtreding is beboet/gestraft moet worden.
- De centrale hal krijgt niet de laagste oordelen, maar uit de opmerkingen blijkt dat een deel van de bewoners vindt dat de hal wel iets schoner en mooier mag. Wens nummer één met betrekking tot de centrale hal is het afsluiten ervan.
- Het aanpakken van de lift en de centrale hal lijken, vanuit de opmerkingen, de belangrijkste acties
- Vanuit de opmerkingen lijken verder vooral het verbeteren van **bewonersgedrag** gewenst. Het gaat dan vooral om het een halt toe roepen van het urineren (en spugen) in de lift en de rest van de flat. Daarnaast gaat het ook nog om het vervuilen van de galerij en de hal, de geluidsoverlast op de galerijen, het vervuilen van de directe omgeving, het gebruiken van drugs in de algemene ruimten en burenoverlast. Om toezicht te houden op bewoners vragen zij om camera's (bovenal in de lift en centrale hal) en een huismeester.
- In algemene zin vinden bewoners daarnaast dat de flat in zijn geheel beter schoongehouden moet worden en dat bepaalde onderdeeljes iets extra aandacht verdienen (plafonds galerij, bergingen).
- Buiten de vragenlijst om geven bewoners ook enkele gewenste veranderingen aan met betrekking tot de woning. Meest genoemd zijn dubbel glas aan de galerijzijde en het lappen van de ramen.

Gespreksnotities Leendert Wiebenga

– Petra van der Burg 19 april 2006

Afspraken:

Petra past de 'Lemon'-vragenlijst aan van de Merel voor de Reiger:

- vervangt de afbeelding van een merel door die van een reiger
- voegt vragen toe in het belang van haar afstudeeronderzoek
- voegt vraag toe om deelname in nieuwe flatcommissie
- legt conceptvragenlijst aan Leendert voor ter goedkeuring
- kan met hulp van Woonbron lijst vermenigvuldigen en verspreiden
- inlevertijd: 1 week
- verwerken zoals rapporten van Rigo (originelen aan Petra uitgeleend).

Hoofdvraag van Woonbron bij uitkomsten onderzoek: 'hebben bewoners iets gehad aan de ingreep?'

Vragenlijst kan ook worden besproken met Johan (wijkpost Woonbron) en Linda Burgers (coördineerde opstellen vragenlijst Merel)

Leendert praat binnenkort met eerste bewoner over mogelijke oprichting flatcommissie in de Reiger.

Vragenlijst Leefbaarheid De Reiger

Beste bewoner,

We horen graag uw mening over het wonen en leven in en om uw flat. Uw antwoorden op de vragen helpen ons om te kijken of en welke aanpassingen in de flat nodig zijn om de leefbaarheid in de flat te verbeteren.

In de vragenlijst komen zes onderwerpen aan de orde, die samen veel zeggen over hoe u de leefbaarheid van uw flat beoordeelt. De onderwerpen zijn:

- Schoon: hoe schoon vindt u uw flat?
- Heel: wat vindt u van de staat van onderhoud van uw flat?
- Veilig: hoe veilig voelt u zich in uw flat?
- Aantrekkelijk: hoe mooi vindt u uw flat?
- Samen wonen: woont u prettig in uw flat, kunt u goed overweg met de andere bewoners?
- Aanvullende vragen: over leefbaarheid in Poptahof.

Per onderwerp wordt een aantal vragen gesteld. Alle vragen zijn gericht op de algemene ruimten in uw flat, en dus niet op uw eigen woning! Bij de meeste vragen moet u een rapportcijfer geven van 1 tot 10. Bijvoorbeeld, als we u vragen hoe schoon u de lift vindt in uw flat en u vindt deze heel erg vies, dan geeft u een heel laag cijfer. Als wij u vragen hoe u de staat van onderhoud van de hal van de flat vindt en u vindt dat deze geen gebreken vertoont (niet stuk is) dan geeft u een hoog cijfer.

Wij hopen dat u de vragenlijst in wilt vullen en ons zo wilt helpen uw flat te verbeteren!

Op **maandagavond 8 mei a.s. van 19.00 uur tot 21.00 uur** ontvangen we u graag in de benedenhal van uw flat voor een kopje koffie of thee. U kunt dan vragen stellen over de vragenlijst en het invullen. Ook kunt u dan uw ingevulde vragenlijst inleveren. U bent van harte welkom.

U kunt uw ingevulde vragenlijst ook in de brievenbus doen bij de **Wijkpost** van Woonbron op Papsouwselaan 206a onder uw flat tot uiterlijk 12 mei 2006.

Wilt u hulp bij het invullen van de vragenlijst?

Belt u dan gelijk voor een afspraak tel. 06-1926 80 90.

Alvast heel hartelijk dank,

Namens de medewerkers van Woonbron Delft



Algemeen

Voordat u de vragen invult over de kwaliteit en leefbaarheid van de algemene ruimtes in uw flat, stellen we u eerst enkele vragen over uw woonsituatie. Dit helpt ons om te kijken of bijvoorbeeld oudere bewoners anders denken over de flat dan gezinnen met kinderen. Wij behandelen de gegevens vertrouwelijk.

1. Wat is uw huisnummer?

2. Wat is uw leeftijd?

_____ jaar

3. Wat is uw huishoudenssituatie?

- Alleenstaand
- Samenwonend met partner
- Alleenstaand met kinderen
- Gezin met kinderen, leeftijd jongste kind jonger dan 12 jaar
- Gezin met kinderen, leeftijd jongste kind ouder dan 12 jaar
- Anders, namelijk _____

4. Wat is uw afkomst?

- Nederland
- Europees land
- Land buiten Europa

5. Denkt u binnen nu en een jaar uit uw flat te verhuizen?

- Ja
- Nee



Schoon

Bij de volgende vragen gaat het er om hoe schoon u de verschillende algemene ruimten in de flat vindt. Ziet het er netjes uit of ligt er rotzooi, is er graffiti, zijn er spinnenwebben, enzovoort? Voor de netheid van elke algemene ruimte kunt u een cijfer geven van 1 (zeer vies) tot 10 (zeer schoon).

6. Hoe schoon vindt u de centrale hal van uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Hoe schoon vindt u de bergingsgangen in uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Hoe schoon vindt u de lift in uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Hoe schoon vindt u de grofvuilruimte in uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Hoe schoon vindt u de galerijen van uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Hoe schoon vindt u het (nood)trappenhuis van uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Hoe schoon vindt u de directe omgeving van uw flat?

Zeers vies Zeer schoon
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Heel

Bij de volgende vragen gaat het er om hoe heel u de verschillende algemene ruimten in de flat vindt. Zien de verschillende algemene ruimten er nieuw uit en werkt het goed of is er veel stuk en zijn ze wat u betreft aan vervanging toe? Voor de onderhoudsstaat van elke algemene ruimte kunt u een cijfer geven van 1 (veel gebreken) tot 10 (geen gebreken).

13. Hoe heel vindt u de centrale hal van uw flat?

Veel gebreken/ Geen gebreken/
 Vaak kapot 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nooit kapot

14. Hoe heel vindt u de bergingsgangen in uw flat (denk daarbij bijvoorbeeld aan de bergingsdeuren, de verlichting)?

Veel gebreken/ Geen gebreken/
 Vaak kapot 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nooit kapot

15. Hoe heel vindt u de lift in uw flat?

Veel gebreken/ Geen gebreken/
 Vaak kapot 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nooit kapot

16. Hoe heel vindt u de grofvuilruimte in uw flat?

Veel gebreken/ Geen gebreken/
 Vaak kapot 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nooit kapot

17. Hoe heel vindt u het (nood)trappenhuis van uw flat (denk daarbij aan de vloer, de reling, enzovoort)?

Veel gebreken/ Geen gebreken/
 Vaak kapot 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nooit kapot

18. Hoe heel vindt u de directe omgeving van uw flat?

Veel gebreken/ Geen gebreken/
 Vaak kapot 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nooit kapot



Veilig

Bij de volgende vragen gaat het er om hoe veilig u de verschillende algemene ruimten in de flat vindt. Voelt u zich in de verschillende algemene ruimten veilig of zijn er ruimten waar u zich niet veilig of opgesloten voelt?

19. Voelt u zich wel eens onveilig in uw flat?

- Ja -> ga door naar vraag 20
- Nee -> ga door naar vraag 21

20. Zo ja, in welke ruimte (aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk)?

- Centrale hal
- Bergingsgangen
- Lift
- Grofvuilruimte
- Galerijen
- (Nood)trappenhuis
- Directe omgeving van de flat

21. Bent u wel eens bedreigd in of om uw flat?

- Ja
- Nee

22. Is er bij u wel eens ingebroken (in uw berging, woning of auto voor de deur)?

- Ja
- Nee



Aantrekkelijk

Bij de volgende vragen gaat het er om hoe aantrekkelijk u de verschillende algemene ruimten in de flat vindt. Vindt u de algemene ruimten mooi of lelijk? Denkt u daarbij aan het ontwerp, het kleurgebruik, het materiaalgebruik, enzovoort. Voor de aantrekkelijkheid van elke algemene ruimte kunt u een cijfer geven van 1 (zeer onaantrekkelijk) tot 10 (zeer aantrekkelijk).

23. Hoe aantrekkelijk vindt u de centrale hal van uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

24. Hoe aantrekkelijk vindt u de bergingsgangen van uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

25. Hoe aantrekkelijk vindt u de lift van uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

26. Hoe aantrekkelijk vindt u de grofvuilruimte in uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

27. Hoe aantrekkelijk vindt u de galerijen van uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

28. Hoe aantrekkelijk vindt u het (nood)trappenhuis van uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

29. Hoe aantrekkelijk vindt u de directe omgeving van uw flat?

Ze^er onaantrekkelijk Ze^er aantrekkelijk
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Samen wonen

Onderstaande vragen gaan er over hoe u het wonen, met uw medebewoners, in uw flat vindt. Woont u er prettig? Bent u betrokken bij de andere bewoners en de kwaliteit van de flat? Tot slot wordt de vraag gesteld wat u in uw buurt mist en/of zou willen veranderen aan uw buurt.

30. Hebt u overlast van uw medeflatbewoners, bijvoorbeeld door geluidsoverlast, huisdieren, bezoek?

Zeer veel overlast Geen overlast
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

31. Spreekt u uw medeflatbewoners wel eens aan bij verkeerd gedrag?

Nooit Altijd
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

32. Hebt u veel contact met medebewoners in uw flat (spreekt u vaak met medebewoners)?

Geen contact Zeer veel contact
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

33. Bent u bereid een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid in uw flat?

Niet bereid Zeer bereid
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34. Vindt u dat Woonbron Delft voldoende bijdraagt aan de leefbaarheid van uw flat?

Zeer onvoldoende Zeer voldoende
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

35. Als u iets zou willen veranderen om de leefbaarheid in en om uw flat verder te verbeteren, wat zou dat dan zijn (maximaal 3 antwoorden)?

1. _____
2. _____
3. _____



Aanvullende vragen

Deze vragenlijst draagt bij aan een breder wetenschappelijk onderzoek en daarom stellen we u nog een paar extra vragen.

36. Wat vindt u van de leefbaarheid in en om de Reiger?

Ze er slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ze er goed
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

37. Hoe verantwoordelijk vindt u onderstaande drie partijen voor de leefbaarheid in en om de Reiger?

a. Gemeente Delft:

Niet verant- woordelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ze er verant- woordelijk
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

b. Woonbron Delft:

Niet verant- woordelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ze er verant- woordelijk
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

c. Bewoners:

Niet verant- woordelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ze er verant- woordelijk
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

38. Weet u dat de *Mere*flat bij u in de buurt is opgeknapt?

Ja -> ga door met de volgende vraag (39)

Nee -> ga door naar vraag 43



39. Wat vindt u van de leefbaarheid in de *Mere*/na de opknapbeurt in vergelijking tot die in de Reiger?

<i>Mere</i> /veel slechter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Mere</i> /veel beter
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

40. Waarin verschilt de leefbaarheid in beide flats?

41. Vindt u de aanpak van de *Mere*flat ook geschikt voor de Reiger?

Niet geschikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer geschikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

42. Waarom wel/niet?

43. Weet u van het bestaan van flatcommissies in Poptahof?

Ja
 Nee

44. Een flatcommissie bestaat uit bewoners van de flat. De commissie maakt plannen om de flat leefbaar te maken en te houden en voert deze uit in samenwerking met bewoners en Woonbron.

Vindt u het oprichten van een flatcommissie in de Reiger een goed idee?

Zeer slecht idee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer goed idee
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

45.a. Denkt u dat een flatcommissie invloed kan hebben op de leefbaarheid?

Zeer weinig invloed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer veel invloed
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

b. Waarom vindt u dat?



46. Overige opmerkingen/vragen:

Namens Woonbron Delft, bedankt voor het invullen van de enquête!

Wilt u op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten van dit onderzoek?

- Ja
 Nee

Wilt u benaderd worden voor het deelnemen aan de nieuwe flatcommissie voor de Reiger?

- Ja
 Nee



Woonbron Delft nodigt u uit!

Bijlage 5 -
Flyer vrije inloopavond
Reiger 8 mei 2006 -

1

**in de hal van uw flat
maandag 8 mei tussen 19.00 en 21.00 uur**

Kom ook!



Tussen 19.00 uur tot 21.00 uur staat in de hal van uw flat een kopje koffie of thee voor u klaar. Komt u even langs! U kunt dan vragen stellen over de vragenlijst Leefbaarheid De Reiger en het invullen ervan. Ook kunt u uw ingevulde vragenlijst inleveren.

Denk mee en laat weten wat u vindt door het invullen van de vragenlijst en neem deel aan de Reigercommissie!

Tot maandag!

De medewerkers van Woonbron Delft

Woonbron Delft nodigt u uit!

**in de hal van uw flat
maandag 8 mei tussen 19.00 en 21.00 uur**

Kom ook!



Tussen 19.00 uur tot 21.00 uur staat in de hal van uw flat een kopje koffie of thee voor u klaar. Komt u even langs! U kunt dan vragen stellen over de vragenlijst Leefbaarheid De Reiger en het invullen ervan. Ook kunt u uw ingevulde vragenlijst inleveren.

Denk mee en laat weten wat u vindt door het invullen van de vragenlijst en neem deel aan de Reigercommissie!

Tot maandag!

De medewerkers van Woonbron Delft



Leefbaarheidsonderzoek de Reiger

Resultaten eerste meting -
nulmeting mei 2006

29 mei 2006

In dit verslag worden de uitkomsten van de leefbaarheidsenquête gepresenteerd, die Woonbron Delft in mei 2006 in de Reigerflat in Poptahof, Delft heeft gehouden.

Respons

De Reiger heeft 99 woningen. Van de 88 huishoudens, die als reguliere huurder zijn ingeschreven, waar de vragenlijst is afgegeven, hebben 42 de lijst ingevuld geretourneerd.

Voor de totale flat van 99 woningen zou dit een responspercentage betekenen van 42,4%. Voor de vaste bewoning (88 woningen): 47,7%.

Schoon, heel, aantrekkelijk

In figuur 1 zijn de resultaten van het onderzoek verwerkt. In de linkerkolom staan van boven naar beneden zeven flatonderdelen genoemd. In de eerste rij staan de aspecten; schoon, heel en aantrekkelijk. Per onderdeel en aspect is het gemiddelde oordeel weergegeven van alle bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld.

De bewoners geven de centrale hal op het aspect schoon gemiddeld een 5,2. Scores lager dan 5,5 (=onvoldoende) zijn geel gekleurd. Als eerste valt op dat alle onderdelen op bijna alle aspecten onvoldoende scores. Alleen de bergingsgang en de grofvuilruimte (op heel), het trappenhuis (op heel) en de directe omgeving (op heel en aantrekkelijk) scoren voldoende. Dat Woonbron Delft en de bewoners de Reiger willen gaan opknappen lijkt dus een goede zaak.

“Als het allemaal schoon en netjes en er geen kapotte deuren, lift of bellen zouden zijn, is het een heel goede flat!”

Onderdeel	aspect	Schoon	Heel	Aantrekkelijk
Centrale hal		5,2	4,7	4,2
Bergingsgang		5,1	5,6	4,1
Lift		5,2	5,0	5,0
Grofvuilruimte		4,5	5,9	4,1
Galerijen		5,3	(geen score)	5,2
Trappenhuis		4,6	6,1	4,1
Directe omgeving		5,0	5,9	5,6

Figuur 1 Gemiddeld oordeel van bewoners op de aspecten schoon, heel en aantrekkelijk¹

“Zwerfvuil in bomen, struiken en in het water; smerig!”

“Schoonmaakpersoneel doet zijn werk goed, maar misschien krijgen ze te weinig tijd?”

¹ Ten tijde van het invullen van de enquête ontbraken er tegels bij de hoofdingang, waardoor een onveilige situatie ontstond. Dit kan de cijfers voor heel voor de centrale hal negatief hebben beïnvloed.

Veilig

Bijna driekwart geeft aan zich wel eens onveilig te voelen in zijn flat.

Onveilig voelen wel eens in uw flat	percentage bewoners
ja	64,3%
nee	35,7%
Totaal	100%

Figuur 2 Onveilig voelen

Waar voelen ze zich dan onveilig? In figuur 3 staat helemaal bovenaan het flatonderdeel waar de meeste bewoners zich onveilig voelen (55% van het totaal aan respondenten voelt zich wel eens onveilig in de centrale hal), helemaal onderaan staat het flatonderdeel waar het minste aantal bewoners zich onveilig voelt (12% van de bewoners voelt zich wel eens onveilig in de grofvuilruimte). Behalve in de centrale hal voelen ook relatief veel mensen (meer dan 20%) zich wel eens onveilig in de bergingsgang, trappenhuis, de directe omgeving en de lift.

Onderdeel	aspect	Veilig
Centrale hal		55%
Bergingsgang		38%
Trappenhuis		33%
Directe omgeving		33%
Lift		26%
Galerijen		17%
Grofvuilruimte		12%

Figuur 3 Percentage bewoners dat zich wel eens onveilig voelt per onderdeel van de flat

“er is vaak in mijn auto's ingebroken (in drie van mijn auto's)”

Wat moet er veranderd worden?

Aan bewoners is ook gevraagd wat zij het liefste zouden verbeteren aan hun flat. Iedere bewoner kon drie dingen noemen. De flatonderdelen zijn hieronder weergegeven naar het aantal keer dat zij door bewoners zijn genoemd.

Bovenaan staat de hal: hierover zijn 28 opmerkingen geplaatst. De trappenhuisen (6x), de bergingsgang (4x), en de grofvuilruimte (2x) zijn het minst vaak genoemd.

Centrale hal

Een groot aantal bewoners uit de wens dat de hal wordt afgesloten. Verder geven ze aan dat het bellenbord stuk is.

Daarnaast zouden een aantal bewoners graag zien dat de hal opgeknapt/verfraaid, of op zijn minst beter schoongemaakt en -gehouden wordt.

“Voor frisheid hal echt belangrijk dat deze wordt afgesloten. In het weekend wordt hal en trappenhuis gebruikt als openbaar toilet”

CENTRALE HAL	Aantal bewoners
Onderdeel	
Afsluiten	18
Beter onderhouden en opknappen/verfraaien	5
Beter schoonmaken en schoonhouden	3
Aanpakken bewonersgedrag	1
Zitplaats	1
Totaal	28

Figuur 6 Opmerkingen bewoners over centrale hal

Galerijen

Meest genoemd in relatie tot de galerij zijn de vuilnis/fietsen op de galerij en het niet-schoonhouden door de bewoners.

GALERIJEN	Aantal bewoners
Onderdeel	
Beter schoonmaken en schoonhouden	3
Beter onderhouden en/of opknappen	1
Aanpakken bewonersgedrag (geluid)	2
Dorpels verlagen	1
Totaal	7

Figuur 7 Opmerkingen bewoners over galerijen

Lift

Bewoners wensen vooral een schonere lift.

LIFT	Aantal bewoners
Onderdeel	
Beter onderhouden en/of opknappen	3
Beter schoonmaken en schoonhouden	2
Niet roken	1
Totaal	6

Figuur 8 Opmerkingen bewoners over lift

“ik vind dat er nog stééds teveel in de liften wordt geplast”

Directe omgeving

In de directe omgeving hebben bewoners last van geluid en zwerfvuil van onderliggende ondernemingen en gebrekkig toezicht op voorkomen en verwijderen van het vuil. Ontbreken van voldoende fietsenstalling.

DIRECTE OMGEVING	Aantal bewoners
Onderdeel	
Aanpakken (zwerf)vuil	3
Aanpakken overlast geluid, fietsen	3
Totaal	6

Figuur 9 Opmerkingen bewoners over directe omgeving

Bergingsgang

Over de bergingsgang werden vier opmerkingen gemaakt. De bergingen zouden per lift bereikbaar moeten zijn, of gelijkvloers. De toegangsdeur van de gang zou bovenaan de trap(pen) moeten worden geplaatst. Deze trap is te steil.

Trappenhuis

6 opmerkingen over de trappenhuisen: deze zijn vies en worden door mensen van in en buiten de flat ondergeplast. Winkels laten rotzooi in het noodtrappenhuis achter.

Grofvuilruimte

“Stinkzooi”

Geen verdere opmerkingen, behalve vraag om betere controle stortkoker.

Woning

Behalve bij bovenstaande onderdelen zijn ook opmerkingen (10) geplaatst over de woning zelf, in plaats van de algemene ruimten. Het gaat dan vooral om het ontbreken van het schoonmaken van de onbereikbare ramen aan de balkonzijde van de woningen, onderhoud en beveiliging van de woning. Daarnaast geluidsoverlast door de burens.

Samen wonen

Er zijn veel opmerkingen (20) gemaakt die zich niet laten uitsplitsen naar een specifieke ruimte in de flat. Dit gaat meer over samen wonen, zo ook de volgende paragraaf. Geplaatste opmerkingen zijn zoal: beter aanspreken op wangedrag (vuilniszakken op verkeerde plaatsen), corrigeren van bewoners, toezicht, leefregels, nieuwkomersintroductie en een flatcommissie. Een betere verdeling van de culturen, een ruimte om met medebewoners samen te kunnen komen en van elkaar taal en culturen te leren.

Samen wonen

Overlast van medebewoners

36% van de bewoners geeft een 5 of lager aan voor overlast van medeflatbewoners: een onvoldoende.

“zou graag nieuwe bewoners begeleid willen zien in het gedragen in de flat, om (geluids)overlast tegen te gaan”

Hebt u overlast van medeflatbewoners?	rapport cijfer
laag cijfer: veel overlast	
Reiger 2006	6,2

Figuur 10 Gemiddelde overlast per respondent

Aanspreken op verkeerd gedrag

Elf bewoners geven aan nooit mensen aan te spreken op verkeerd gedrag. Ongeveer de helft (20) doet dit wel (cijfer 6 t/m 10).

“Ik weet dat u vindt dat dit een taak is van de bewoners zelf, maar ik en velen met mij zijn bang i.v.m. met het eventueel ontstaan van gevaarlijke situaties”

Aanspreken op verkeerd gedrag? nooit: 1 / altijd: 10 gemiddeld per onderzoek	rapport cijfer
Reiger 2006	4,8

Figuur 11 Aanspreken op verkeerd gedrag

Contact met medebewoners

Ruim een kwart heeft weinig tot zeer weinig contact met medebewoners (cijfer 1 t/m 5).

Contact met medebewoners gemiddelden per onderzoek	rapport cijfer
Reiger 2006	6,5

Figuur 12 Contact met medebewoners

Overige opmerkingen / vragen:

Respondenten kregen aan het einde van de enquête de ruimte voor het noteren van opmerkingen /vragen. Enkele opmerkingen zijn al bij de andere vragen meegenomen. De volgende opmerkingen resteren:

Over deze enquête:

- geheel is keurig aangeboden, uitnodiging heel leuk ontworpen, vragenlijst is duidelijk opgesteld, bloemetje erbij is "top"! 2x
- goed initiatief
- hopelijk heeft deze enquête effect op de uitwerking van één en ander

Over ondernemingen:

- winkels moeten hun rommel beter opruimen
- we hebben last van koffiewinkel die 's avonds open is. Hij maakt veel lawaai.
- Sinds er twee Turkse winkels en café is geopend is het erg vies aan voorzijde van de flat. Winkels moeten erop gewezen worden hoe het hoort; 'nieuwkomerintroductie' nodig.
- Groepen mensen staan buiten en in de hal, die uit het café komen. Dit geeft me een onveilig gevoel. Café was geen goed idee.

Over medebewoners:

- er voor waken dat er meer bewoners in de woning wonen dan is afgesproken geeft verschrikkelijk veel overlast, a.u.b. direct actie

Over Woonbron:

- Woonbron moet meer naar bewoners luisteren, die weten wat er speelt en leeft in een flat

Over de renovatie van Poptahof:

- renovatie is niet nodig, alleen wat opknappen
- ik wil mijn huis niet uit als er gerenoveerd gaat worden 2x
- wanneer wordt onze flat gerenoveerd? hoe zit het met verhuisfaciliteiten?

Conclusies resultaten leefbaarheidsenquête de Reiger

- Alle algemene ruimten scoren een onvoldoende op schoon heel en aantrekkelijk. De directe omgeving komt er net iets beter af met een 5,5 gemiddeld.
- Voor veiligheid en ook op aspecten schoon, heel en aantrekkelijk scoort de centrale hal het laagste. Ook bergingsgang, trappenhuis, directe omgeving en de lift scoren slecht op veiligheid. Er hangen vaak mensen (waaronder veel niet-bewoners) rond in de hal en trappenhuizen.
- De meeste verbeteringen dragen bewoners aan voor de centrale hal. Wens nummer één voor de centrale hal is het afsluiten ervan.
- Veel opmerkingen gaan over rotzooi en vervuiling: beter schoonmaken, controle, preventie en handhaving op verkeerd gedrag. Nergens scoort schoon een voldoende.
- Bewoners geven ook enkele gewenste veranderingen aan voor de eigen woning, meest genoemd is het lappen van de ramen aan de balkonzijde.
- Bewoners geven veel suggesties voor het verbeteren van het samen leven in de flat. Beter aanspreken op wangedrag (vuilniszakken op verkeerde plaatsen), corrigeren van bewoners, toezicht, leefregels, nieuwkomerintroductie en een flatcommissie.
- Overlast is er naast van medebewoners ook van de ondernemingen onder de flat: (deels indirect) rotzooi en geluidsoverlast.

Algemene gegevens van de respondenten

Leeftijdsklasse	aantal bewoners	percentage bewoners
tot 30	5	11,9%
30 tot 45	3	7,1%
45 tot 55	11	26,2%
55 tot 75	14	33,3%
75 en ouder	9	21,4%
Totaal	42	100%

Figuur 13 Leeftijdsklassen respondenten

Meer dan de helft van de respondenten is 55+.

Huishoudenssituatie	aantal bewoners	percentage bewoners
alleenstaand	17	40,5%
samenwonend met partner	10	23,8%
alleenstaand met kinderen	8	19,0%
gezin met kinderen, jongste kind < 12	3	7,1%
gezin met kinderen, jongste kind > 12	3	7,1%
anders	1	2,4%
Totaal	42	100%

Figuur 14 Huishoudensituatie respondenten

38% van de respondenten woont met partner. Een derde van de respondenten heeft thuiswonende kinderen. Hiervan is de meerderheid alleenstaand.

Afkomst	aantal bewoners	percentage bewoners
Nederland	27	64,3%
Europees land	2	4,8%
Land buiten Europa	13	31,0%
Totaal	42	100%

Figuur 15 Afkomst respondenten

Bijna driekwart van de respondenten is autochtoon. De overige respondenten zijn bijna allemaal afkomstig uit een land buiten Europa.

Verhuizen binnen een jaar?	aantal bewoners	percentage bewoners
non respons	1	2,4%
ja	1	2,4%
nee	40	95,2%
Totaal	42	100%

Figuur 16 Verhuiscgenigheid respondenten

Vrijwel niemand geeft aan binnen een jaar te gaan verhuizen.

Leefbaarheid en verantwoordelijkheid nemen

Wat vindt u van de leefbaarheid in en om de Reiger?

Hier wordt gevraagd naar een algemeen cijfer voor de leefbaarheid in de Reiger. Gemiddeld rapportcijfer: 5,9. Variërend van 1 tot 8.

Bent u bereid een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid in uw flat?

Bijdragen bewoner aan leefbaarheid	rapport cijfer
gemiddelde	
Reiger 2006	6,2

Figuur 17 Bijdragen bewoner aan leefbaarheid

Vindt u dat Woonbron Delft voldoende bijdraagt aan de leefbaarheid van uw flat?

Bijdragen van Woonbron voldoende?	rapport cijfer
gemiddelde	
Reiger 2006	5,6

Figuur 18 Bijdragen van Woonbron aan leefbaarheid

Hoe verantwoordelijk vindt u onderstaande drie partijen voor de leefbaarheid in en om de Reiger?

De Gemeente Delft, Woonbron Delft en de bewoners kunnen alle drie een cijfer krijgen van 0 tot 10: van niet tot zeer verantwoordelijk.

Verantwoordelijk voor leefbaarheid	cijfer
a. Gemeente Delft	6,9
b. Woonbron Delft	7,8
c. Bewoners	8,0

Figuur 19 Verantwoordelijk voor leefbaarheid

De bewoners zien alle drie de partijen als verantwoordelijk, maar de gemeente duidelijk iets minder. Bewoners vullen voor de eigen verantwoordelijkheid cijfers in van 5 tot 10.

Het draagvlak van de bewoners om samen met de woningcorporatie en ook met de gemeente verantwoordelijkheid te dragen voor de leefbaarheid blijkt groot.

Flatcommissie & onderzoeksresultaten

Weet u van het bestaan van flatcommissies in Poptahof?

Flatcommissies	percentage bewoners
Weet van het bestaan in Poptahof	
ja	71,4%
nee	26,2%
niet ingevuld	2,4%
Totaal	100%

Figuur 20 Flatcommissies

Vindt u het oprichten van een flatcommissie in de Reiger een goed idee?

Het rapportcijfer voor dit idee is een 8,7. De respons varieert opvallend van een 5 t/m een 10. (40 respondenten beantwoordden deze vraag).

Denkt u dat een flatcommissie invloed kan hebben op de leefbaarheid?

40 respondenten gaven de mate van invloed gemiddeld een rapportcijfer 8,1. Respons varieerde van cijfer 3 tot 10.

Waarom vindt u dat?

Hier veel enthousiaste antwoorden, bewoners verwachten dat een flatcommissie veel kan betekenen voor de flat, omdat:

- Een flatcommissie de boel in de gaten houdt / bewoners kunnen worden aangesproken op wangedrag (9x geantwoord);
- Samen sta je sterk!! / er initiatief wordt genomen / meer eenheid onder de bewoners / meer eigen verantwoordelijkheid nemen (6x);
- Een flatcommissie namens de bewoners voorstellen kan doen om verbeteringen aan de flat te laten uitvoeren / zij de afstand tussen bewoners en Woonbron zal verkleinen zodat bewonersklachten en/of plannen beter gehoor krijgen (4x);
- De bewoners met elkaar zullen communiceren en er sneller een oplossing kan worden gevonden, bv. elkaar aanspreken op gedrag (3x);
- De leefbaarheid (misschien) veel beter wordt / de flat aantrekkelijker wordt (2x);
- Nieuwe bewoners goed begeleiden en vertellen rechten en plichten;
- Ze persoonlijk bij de dagelijkse gang van zaken in de flat betrokken zijn.

Bewoners die sceptisch zijn over de invloed van zo'n commissie geven aan:

- Weinig invloed, omdat een flatcommissie niet de bevoegdheid heeft om streng tegen overtreders van de regels op te treden;
- Invloed hangt nogal af van beschikbaar budget en daar gaat Woonbron over.

Wilt u benaderd worden voor het deelnemen aan de nieuwe flatcommissie voor de Reiger?

In de enquêtes die binnen zijn gekomen geven twaalf mensen aan benaderd te willen worden voor deze commissie.

Wilt u op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten van dit onderzoek?

Uitkomsten onderzoek	Aantal bewoners
Wilt op de hoogte gehouden worden	
ja	34
nee	5
niet ingevuld	3
Totaal	42

Figuur 21 Op de hoogte houden van onderzoek

Vrijwel alle respondenten stellen het op prijs op de hoogte te worden gehouden van de uitkomsten van het onderzoek.

Aanbevelingen flatcommissie & onderzoeksresultaten

De flatcommissie zal bij het opstarten en tijdens haar werk goed rekening moeten houden met de verwachtingen van de flatbewoners. Welke verwachtingen willen ze waarmaken en welke zijn onrealistisch, of vallen buiten de doelstellingen van de commissie. Het is verstandig om de verwachtingen onder de bewoners waar nodig bij te stellen en andere verwachtingen, die realistisch zijn, mee te helpen waarmaken.

Uit de antwoorden bij vraag 37 blijkt dat bewoners zich zelf verantwoordelijk vinden voor de leefbaarheid (slechts ca. 10% vult hiervoor een 5 in, de rest 6 of hoger). Dit lijkt een grote kans voor de commissie om die verantwoordelijkheid aan te spreken waar nodig.

De meeste bewoners geven aan graag op de hoogte te worden gehouden van de resultaten van dit onderzoek. Om aan deze opgeroepen wens te voldoen zullen aan deze bewoners resultaten moeten worden verstrekt. Het is goed als de flatcommissie bedenkt in welke vorm dit zal gaan plaatsvinden. (Bijvoorbeeld een bijeenkomst waarin de resultaten worden gepresenteerd, of een korte samenvatting van het onderzoek in elke brievenbus, al dan niet gecombineerd met informatie van de flatcommissie).

Veranderingen in de Merelflat

Weet u dat Merelflat is opgeknapt?

Fout! Ongeldige koppeling.

Figuur 22 Weet u dat de Merelflat is opgeknapt?

Het wel en wee van een flat op ca. 200 meter afstand is bij een kwart van de respondenten niet in het vizier. Men is dus kennelijk niet bekend met de gemaakte investeringen. De meeste respondenten zijn wel op de hoogte (ca. $\frac{3}{4}$).

Verskil van leefbaarheid in de Merel ten opzichte van in de Reiger?

Leefbaarheid in de Merel t.o.v. Reiger	aantal bewoners
Merel veel beter =10	
rapportcijfer 6 t/m 10; gemiddeld 8,2	23
rapportcijfer 2/4	2
non respons / geen idee	7
niet op de hoogte van ingrepen (non respons)	10
Totaal	42

Figuur 23 Leefbaarheid in Merel beter dan in Reiger?

De leefbaarheid in de Reiger wordt door 2 respondenten als beter ervaren, door de anderen als minder.

Verderop wordt gevraagd waarin de leefbaarheid van de flats verschilt, maar door die twee respondenten is hier geen verklarend antwoord op.

Slechts enkele respondenten geven aan waarin die leefbaarheid volgens hen verschilt.

Fout! Ongeldige koppeling.

Figuur 24 Waarin verschilt de leefbaarheid van Merel en Reiger?

Aanpak Merel geschikt voor Reiger?

Overgrote meerderheid van de mensen die hierover een mening hebben, geven aan dat ze de aanpak in de Merel geschikt vinden.

Vindt u de aanpak van de Merel...	aantal bewoners
Geschikt voor de Reiger?	
rapportcijfer 5 t/m 10; gemiddeld 8,8	25
non respons / geen idee	7
niet op de hoogte van ingrepen (non respons)	10
Totaal	42

Figuur 25 Zelfde aanpak als bij Merel?

De redenen die hiervoor worden gegeven:

- oogt veel netter, veiliger en aantrekkelijker 6x
- geen onderscheid maken, het zijn allemaal huurflats / waarom niet? 2x
- entreehal ziet er smerig uit / nu nog voor iedereen toegankelijke entreehal (Reiger) 2x
- beter voor de inwoners...
- denk dat het alvast beter is tot de renovatie
- leefbaarheid zal enorm verbeteren
- iedere poging om de leefbaarheid te verbeteren moet worden aangewend
- simpel en effectief

Tweemaal wordt aangegeven dat de aanpak de leefbaarheid zou kunnen verbeteren. De aanpak van de centrale hal (vernieuwen en afsluiten) scoort hoge ogen. Dit is ook zo in de eigen waardering van de Merelbewoners in 2005.

Daarnaast valt op dat bewoners aangeven waarom de flat eigenlijk niet zou worden aangepakt. Gezien de lage scores op leefbaarheid en leefbaarheidsaspecten van de flat geen gekke opmerking. Alleen is de vraag of voor deze flat hetzelfde een oplossing is als voor de andere flat. De meeste respondenten denken van wel.

Extra:

Posters op inloopavond 8 mei

'Wat is leuk in de Reiger'

Reacties eronder geschreven door bewoners:

't Is thuis

De burens

Het uitzicht

De woning en het uitzicht

De woningen zijn prima, maar de bewoners moeten gerenoveerd worden!

De flat op zich is heerlijk om in te wonen

De hoogte van de huur

'Wat is niet leuk in de Reiger'

Reacties eronder geschreven door bewoners:

Roken in publieke ruimten / liften – bordjes

Geen isolatie onder harde vloeren

Kapot bellenbord

Saai schilderwerk

Te gladde vloertegels in hal

Vuil van de winkel eronder - voor en achter

Slechte afzuiginstallatie

Duiven op 11e verdieping (trap), 12e (onmogelijk maken voor duiven)

Intercom

Dakisolatie - zomer te warm/winter te koud

Roken in de hal en uitkomst van dronken mensen uit buiten naar hal

Overlast -> gigantisch -> laten verhuizen

Waterval in cv

Vuile galerij van de studentenwoningen!

Fietsen op galerij/trappenhuis

Vuilniszakken weg van de galerij!

Winkelwagentjes opruimen, terugbrengen voor de winkels

De vetgedrukte opmerkingen vonden we in de enquêtes niet terug. Deze opmerkingen kunnen worden meegenomen in uitwerking van plannen!

Merel-enquête 2005**Schoon, heel, aantrekkelijk**

In tabel 1-1, 1-2 en 1-3 zijn de resultaten van het onderzoek in 2005 en 2004 verwerkt. In de linkerkolom staan van boven naar beneden alle flatonderdelen opgesomd die hebben gescoord. In de eerste rij staat vermeld welk aspect het betreft: schoon, heel of aantrekkelijk en welk jaar het betreft. Per onderdeel en aspect is het gemiddelde oordeel weergegeven van alle bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld. De bewoners geven bijvoorbeeld de centrale hal op het aspect aantrekkelijk (tabel 1-3) gemiddeld een 8,5 in 2005, een 4,2 in 2004 en in de laatste rij staat het verschil weergegeven. In dit geval betreft het een positief verschil van 4,3 punten. Een resultaat waar Woonbron best trots op is.

Scores lager dan 4 zijn in de tabel rood gearceerd, scores lager dan 5,5 (=onvoldoende) zijn gearceerd en de aspecten die voldoende scores zijn gearceerd. Als eerste valt op dat alle onderdelen op bijna alle aspecten in 2005 voldoende scores. Alleen het trappenhuis (schoon en aantrekkelijk), de directe omgeving (op schoon) en de lift (op heel) scoren nog onvoldoende. De verbeteringen in de Merel zijn dus niet voor niets geweest!

Tabel 1-1 Gemiddeld oordeel van bewoners op het aspect schoon

aspect	Schoon	Schoon	Vershil
Onderdeel	2005	2004	
Centrale hal	7,3	4,5	+ 2,8
Bergingsgang	6,7	5,4	+ 1,3
Lift	5,9	2,4	+ 3,5
Grofvuilruimte	6,0	3,4	+ 2,6
Galerijen	6,3	5,7	+ 0,6
Trappenhuis	4,8	4,6	+ 0,2
Directe omgeving	5,2	5,2	Geen

Tabel 1-2 Gemiddeld oordeel van bewoners op het aspect heel

aspect	Heel	Heel	Vershil
Onderdeel	2005	2004	
Centrale hal	8,4	5,4	+ 3,0
Bergingsgang	7,3	5,3	+ 2,0
Lift	5,2	4,2	+ 1,0
Grofvuilruimte	7,2	5,2	+ 2,0
Trappenhuis	6,4	5,7	+ 0,7
Directe omgeving	6,6	5,9	+ 0,7

Tabel 1-3 Gemiddeld oordeel van bewoners op het aspect aantrekkelijk

aspect	Aantrekkelijk	Aantrekkelijk	Vershil
Onderdeel	2005	2004	
Centrale hal	8,5	4,2	+ 4,3
Bergingsgang	6,2	4,1	+ 2,1
Lift	6,1	4,1	+ 2,0
Grofvuilruimte	6,0	3,8	+ 2,2
Galerijen	5,8	5,1	+ 0,7
Trappenhuis	4,8	4,7	+ 0,1
Directe omgeving	5,8	5,6	+ 0,2

Veilig

In tabel 2-1 zijn de oordelen op het aspect veilig weergegeven. Helemaal bovenaan staat het flat-onderdeel waar de meeste bewoners zich onveilig voelen (30% van de bewoners voelt zich wel eens onveilig in de directe omgeving), helemaal onderaan staat het flatonderdeel waar het minste aantal bewoners zich onveilig voelen (2% van de bewoners voelt zich wel eens onveilig op de galerijen). Vorig jaar voelde de meeste mensen zich onveilig in de bergingsgangen. Weliswaar niet meer op nummer 1 dit jaar, maar toch voelt een groot deel van de bewoners (26%) zich nog onveilig in de bergingsgangen ondanks dat er "doorzichtige deuren" zijn aangebracht.

Tabel 2-1 Aandeel bewoners dat zich wel eens onveilig voelt per onderdeel van de flat

As- pect Onderdeel	Veilig 2005	Veilig 2004
Directe omgeving	30%	23%
Bergingsgangen	26%	28%
Lift	16%	25%
Centrale hal	14%	22%
Trappenhuis	9%	10%
Grofvuilruimte	5%	9%
Galerijen	2%	10%

Bewoners aan het woord

Aan bewoners is ook gevraagd wat zij het liefste zouden verbeteren aan hun flat. Iedere bewoner kon drie dingen noemen. De flatonderdelen zijn hieronder weergegeven naar het aantal keer dat zij door bewoners zijn genoemd. Bovenaan staat de directe omgeving: 20 van de 43 bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld hebben hier een opmerking bij geplaatst.

Directe omgeving

De directe omgeving is voor veel bewoners nog steeds een onderwerp dat sterk verbeterd kan worden. Het aantal opmerkingen is zelfs gestegen ten opzichte van vorig jaar (2004: 17). Naast het feit dat mensen zich onveilig voelen in de directe omgeving, zijn ze ook minder tevreden over de inrichting van het gebied. Woonbron Delft heeft nog steeds de intentie om het Politie-keurmerk Veilige Woonomgeving te behalen, waarbij heel nadrukkelijk de omgeving wordt aangepakt. Daarnaast heeft het behouden van de leefbaarheid gedurende de hele herstructureringsopgave de hoogste prioriteit.

DIRECTE OMGEVING	Aantal bewoners
Herinrichten (verlichting, parkeerplaatsen, groen)	11
Aanpakken bewonersgedrag, m.n. gericht op vervuiling	4
Aanpakken overlast a.g.v. skatebaan, buurthuis en verkeer	1
Beter schoonmaken en schoonhouden	3
Totaal	20

Galerijen

Opvallend hierbij zijn het aantal gemaakte opmerkingen over het bewonersgedrag. De opmerkingen hierover zijn veelal terug te vinden in de gemaakte woonafspraken. Hieruit blijkt dat bewoners zich goed kunnen vinden in de gemaakte woonafspraken, maar zich wel ergeren aan de bewoners die zich niet aan deze afspraken houden.

GALERIJEN	Aantal bewoners
Beter schoonmaken en schoonhouden	2
Beter onderhouden en/of opknappen	2
Aanpakken bewonersgedrag	8
Algemeen	2
Totaal	14

Liften

Vorig jaar werden de meeste opmerkingen gemaakt over de lift. Met name werd veel gevraagd om meer toezicht in de vorm van camera's. Doordat dit is gerealiseerd is ook zichtbaar dat de vraag om het beter schoonmaken (13 keer in 2004) en het aanpakken van bewonersgedrag (10 keer in 2004) is gedaald. De vaak niet-werkende lift is nu nog een bron van ergernis.

LIFT	Aantal bewoners
Beter schoonmaken en schoonhouden	1
Aanpakken bewonersgedrag, vooral urineren	1
Beter onderhouden en/of opknappen	3
Totaal	5

Centrale hal

De opmerkingen van vorig jaar van bewoners: het afsluiten van en de hal, het plaatsen van camera's en het opknappen van de hal, zijn door Woonbron uitgevoerd in 2004. De resultaten van deze inspanningen zijn ook te zien in de opmerkingen van dit jaar. In plaats van 29 opmerkingen zijn er nu slechts 6 opmerkingen gemaakt in totaal die betrekking hadden op de hal.

CENTRALE HAL	Aantal bewoners
Deur van de hal moet sneller dicht	1
Beter onderhouden en opknappen/verfraaien	1
Beter schoonmaken en schoonhouden	2
Aanpakken bewonersgedrag, met name spelen/voetballen	1
Brievenbussen beneden niet ideaal	1
Totaal	6

Overige opmerkingen

Daarnaast zijn de wensen ten aanzien van de bergingsdeuren dat ze "fietsvriendelijk" worden en van nieuwe sloten worden voorzien. Bewoners zouden verder het cameratoezicht willen uitbreiden naar de trappenhuizen. Geluidsoverlast blijft een aandachtspunt in de flat, gevraagd wordt om dubbel glas en het verplicht stellen van geluiddempende vloerbedekking/geluidsisolatie.

Verbeteren (de conclusies)

- Bewoners zijn tevreden over de afsluiting van de hal, het verfraaien van de hal, het instellen van cameratoezicht en de gemaakte woonafspraken.
- Bewoners vinden dat de lift nog te vaak niet functioneert.
- De directe woonomgeving wordt door de bewoners zeer kritisch beoordeeld op alle aspecten. Bewoners voelen zich niet veilig, vinden het niet schoon (zwerfvuil) en zouden graag de omgeving anders ingericht zien (meer parkeergelegenheden, verwaarlozing van het groen, betere verlichting). Eén maatregel, een nieuwe methode van grof vuilinzameling is gestart op dinsdag 29 november. Deze maatregel levert hopelijk een bijdraeg aan een schonere omgeving. Daarnaast zijn we nog steeds bezig met het Politiekeurmerk Veilige Woonomgeving en het continu blijven investeren in de leefbare omgeving.
- Vanuit de opmerkingen lijken verder vooral het verbeteren van **bewonersgedrag** gewenst. Het gaat dan vooral om het een halt toe roepen van het urineren tegen de kelderdeuren, de overlast van spelende kinderen, het vervuilen van de galerij en de directe omgeving, de geluidsoverlast op de galerijen, burenoverlast en overlast door dieren.
- In algemene zin vinden bewoners daarnaast dat de flat in zijn geheel beter schoongehouden moet worden en dat bepaalde onderdelen iets extra aandacht verdienen (plafonds galerij, liften).

