

Aan de Commissie Bouwen, Wonen en Buitenruimte

Geachte commissieleden,

Op 24 juni 2021 is in de Commissie Bouwen, Wonen en Buitenruimte de toezegging gedaan om u te informeren over waar en hoe de bewoners na herhuisvesting als gevolg van herstructurering terecht zijn gekomen en hoe het met hen gaat (21bb8666).

De vier grote corporaties en de gemeente hebben samen een enquête uitgezet onder bewoners die hebben moeten verhuizen vanwege herstructurering. De resultaten van deze enquête zijn nu bekend en gerapporteerd door Onderzoek en Business Intelligence (OBI). OBI levert data, informatie en kennis voor beleid en uitvoering van de gemeente Rotterdam. Met deze brief wil ik u graag informeren.

Aanleiding

Naar aanleiding van de toezegging bleek dat bij corporaties geen recent onderzoek is over tevredenheid na herhuisvesting, waar men terecht is gekomen en hoe het proces is verlopen.

Besloten is om gezamenlijk een enquête te sturen naar bewoners die in de periode 2017-2021 moesten verhuizen omdat hun huurwoning werd gesloopt of gerenoveerd. In de enquête is aandacht besteed aan hoe het bevalt in de nieuwe woning en woonomgeving en hoe het proces rondom de verhuizing is geweest.

Korte samenvatting van de uitkomsten

In totaal hebben 269 van de 1.898 aangeschreven respondenten meegedaan aan de enquête. Dit is een responspercentage van 14%. Daarmee is deze respons lager dan bij grootschaliger enquêteonderzoek zoals de Omnibusenquête van OBI (gemeente Rotterdam) (respons 21% in 2022). Via een herinneringsbrief is geprobeerd de respons te verhogen. Vanwege de lage respons en de representativiteit zijn de resultaten in dit onderzoek indicatief en is voorzichtigheid geboden bij de interpretatie van de resultaten, zeker als het kleine deelgroepen betreft.

Deze enquête zegt dan ook, net als andere enquêtes, niet zozeer iets over alle Rotterdamse herhuisvesters, maar over de Rotterdamse herhuisvesters die bereid zijn om hun mening te geven over de herhuisvesting. Het is lastig om vanuit dit onderzoek conclusies te trekken over het geheel. Verderop in deze brief wordt ingegaan op hoe de uitkomsten van deze enquête – met inachtneming van bovenstaande – worden meegenomen in gesprekken tussen huurdersorganisaties, corporaties en gemeente.

Waar verhuist men naartoe?

Het volgende is te zeggen over waar men naartoe is verhuisd (deze analyse is gebaseerd op registratiegegevens van corporaties en betreft daarmee de hele populatie aangeschreven herhuisvesters, niet alleen de respondenten):

- Blijft 91% in Rotterdam wonen waarvan 82% aan dezelfde kant van de Maasoever;
- Eén derde verhuist binnen de eigen buurt (zelfde postcodegebied);
- De mediane verhuisafstand van alle herhuisvesters bedraagt 1,3 kilometer. Van de groep die buiten hun eigen buurt is verhuisd, bedraagt de mediane verhuisafstand 2,2 kilometer.

Is men tevreden met nieuwe woning en woonbuurt?

Er is voor enkele deelaspecten over de woning uitgevraagd hoe tevreden men is:

- De respondenten zijn in de nieuwe situatie vooral meer tevreden over de staat van de keuken en het woningtype. Wat betreft woningtype is dit resultaat te begrijpen: een groot deel is verhuisd van een flatwoning zonder lift naar een flatwoning met lift of een beneden/bovenwoning.
- Een groot deel van de respondenten is meer of even tevreden over de hoeveelheid kamers in nieuwe woning als in oude woning.
- Op het punt van isolatie (verwarmen/koelen) is ongeveer een derde van de respondenten minder tevreden in de nieuwe woning dan in de oude woning. Hierin moet worden benadrukt dat dit oordeel is gegeven in een periode dat de energieprijzen sterk gestegen zijn.

Naast de verschillende deelaspecten is ook gevraagd naar een algemeen oordeel over de tevredenheid over de nieuwe woning. Kijkend naar het algemene oordeel over de tevredenheid van de woning, zijn minder respondenten tevreden over de nieuwe woning (56%) ten opzichte van de oude woning (68%). Opvallend is dat vooruitgang op bepaalde deelaspecten niet helemaal overeen lijkt te komen met het lagere totaaloordeel over de nieuwe woning (vergeleken met de oude woning). Het kan te maken hebben met het beperkte aanbod van vergelijkbare woningen. Een deel van de respondenten maakt hier ook expliciet koppeling met een afname van de sociale voorraad in de stad. Mogelijk zijn nog andere aspecten van de woning relevant in het totaaloordeel van de woning, die niet zijn meegenomen in het onderzoek.

Kijkend naar het algemene oordeel over de tevredenheid met de nieuwe buurt, is 58% van de respondenten tevreden met de nieuwe buurt ten opzichte van 62% die tevreden was met de oude buurt. Het aandeel respondenten dat ontevreden is met de woonbuurt verschilt nauwelijks tussen de nieuwe en oude buurt (18% ontevreden met nieuwe buurt en 17% ontevreden met oude buurt). Herhuisvesters die binnen de eigen buurt verhuizen zijn meer tevreden met de nieuwe buurt dan de groep die buiten de buurt is verhuisd. Uit reacties van herhuisvesters blijkt er een groep te zijn die heel graag terug zou keren naar de oude buurt, maar voor wie dat niet mogelijk is geweest.

De helft van de respondenten is, gemiddeld genomen over alle stellingen over aspecten van de buurt, even tevreden over buurtaspecten in de nieuwe buurt als in de oude buurt.

Zo zijn een groot deel van de respondenten even tevreden of meer tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte, gevoel van veiligheid, zich thuis voelen in de buurt en winkels en voorzieningen. 40% van de respondenten is minder tevreden over het contact met anderen in de buurt. Mogelijke verklaring hiervoor is dat een deel van de respondenten de contacten met vroegere buurtgenoten mist.

Tevredenheid proces herhuisvesting

In de enquête is niet alleen uitgevraagd hoe de woning en woonbuurt bevalt. Ook is er een onderdeel opgenomen over de informatievoorziening, ondersteuning en begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces door de betreffende corporaties. Er is niet gevraagd naar een algemeen oordeel over het herhuisvestingsproces, maar er zijn 9 stellingen uitgevraagd in de enquête.

- Gemiddeld over negen stellingen geeft ongeveer de helft van de respondenten een gunstig oordeel over (aspecten van) het herhuisvestingsproces, een kwart een ongunstig oordeel en een kwart neemt een neutrale positie in.

Reacties corporaties

Met deze enquête is voor het eerst gezamenlijk onderzocht hoe het met bewoners gaat na herhuisvesting. De gemeente en corporaties onderstrepen het belang van goed samenwerken en van elkaar leren.

Corporaties hebben de afgelopen jaren al gaandeweg inzichten opgedaan en/of veranderingen doorgevoerd. De resultaten van het onderzoek zijn besproken en geanalyseerd in samenwerking met de corporaties. Hieronder staat een korte reactie van elk van de deelnemende corporaties naar aanleiding van dit onderzoek, die betrekking heeft op het continu werken aan het herstructureringsproces en/of bewonersbetrokkenheid.

- Voor Woonstad Rotterdam is de bewoner het uitgangspunt van het handelen: één van de pijlers in de ondernemingsstrategie. Samen met bewoners en partners werkt Woonstad Rotterdam aan passende herhuisvesting en leefbaarheid in de wijken en buurten. De huidige en toekomstige inzet (en de resultaten hiervan) bespreekt Woonstad met haar bewoners, waarbij ze inzichten en lessen op stedelijk niveau met collega's en partners (blijft) delen.
- Vestia maakt sinds 2021 gebruik van een routekaart. Dit is een duidelijk stappenplan waarin alle participatiestappen zijn beschreven die Vestia neemt bij investeringsprojecten: Sloop, Renovatie en Groot onderhoud. De relatie tussen de huurder en Vestia staat hier centraal. Bij investeringsprojecten worden huurders tijdig betrokken, persoonlijk benaderd en goed begeleid. De routekaart is een instrument dat Vestia helpt om het participatieproces bij een investeringsproject zorgvuldig handen en voeten te geven.
- Voor Havensteder zijn de resultaten van het onderzoek overwegend herkenbaar. Eerder voerde Havensteder een uitgebreid kwalitatief onderzoek uit naar de ervaringen van herhuisvesters. De komende periode wordt gebruikt om de resultaten van het recente herhuisvestingsonderzoek naast een eerder door Havensteder uitgevoerd kwalitatief onderzoek te leggen. Op basis hiervan kijkt Havensteder waar ze verbeteringen kan doorvoeren in het interne proces rondom herhuisvesting en sociale begeleiding.

- Binnen Woonbron wordt een aantal verbeterpunten in de dienstverlening die respondenten noemen herkend. Dit heeft de aandacht en is één van de zogenaamde continue verbetertrajecten die voor de komende periode op de planning staat. Centraal hierin staat het oordeel van bewoners. Woonbron doet dan ook zelf veel klantonderzoek. De voorkeur van Woonbron gaat er daarom naar uit om in de toekomst vergelijkbaar onderzoek zelf uit te voeren (niet alleen in Rotterdam maar in alle gemeenten waar Woonbron werkzaam is). En uiteraard lessen met elkaar te blijven delen.

Vervolg:

De gemeente en corporaties vinden het belangrijk dat er goede en tijdige bewonersbetrokkenheid is bij herstructureringsprojecten en dat bewoners zich gehoord voelen. Dit ook onder andere verwoord in Stadsvernieuwing 2.0 (21bb009494). Alleen in goede samenwerking kunnen we komen tot goede voorwaarden voor noodzakelijke vernieuwing.

Dit onderzoek geeft aanleiding om de komende periode dieper in te gaan op de verschillende aspecten van herhuisvesting. De opgehaalde inzichten – met inachtneming van de lage respons en de (mogelijke) selectiviteit – zullen worden meegenomen in vervolggesprekken met huurdersorganisaties, corporaties en gemeente, bijvoorbeeld bij het stedelijk sociaal statuut. Het stedelijk sociaal statuut krijgt het komende jaar verder vorm. Parallel aan het stedelijk sociaal statuut ontwikkelt de gemeente, samen met zorgorganisaties, welzijnsinstellingen en corporaties een aanpak ('Het Perspectief bij herstructurering') voor sociale ondersteuning van bewoners bij herstructureringsprojecten. Daarbij staan continuïteit van zorg en begeleiding en toeleiding van nieuwe zorgvragen, ook op het nieuwe woonadres, centraal.

Gelet op bovenstaande stel ik u voor om deze toezegging (21bb8666) als afgedaan te beschouwen.

Met vriendelijke groet,



Chantal Zeegers
Wethouder Klimaat, Bouwen en Wonen