

IN GESPREK MET BEWONERS OVER HET PLAN VOOR SLOOP IN DE PRINSESSENBUURT

Bespaar energie,
print mij niet!

maart 2024

VOORWOORD

We hebben in twee weken tijd met ons team van Bureau Bewonerszaken bij bijna 90 mensen in de Prinsessenbuurt thuis op de bank mogen zitten. We hebben de mensen leren kennen als aardige en betrokken bewoners, die graag hun verhaal vertellen, een kritische blik hebben en veel vragen hebben over de sloop van hun woning. Door de openheid van bewoners hebben we enorm veel informatie op kunnen halen, meer dan 500 vragen en opmerkingen van bewoners zijn de basis geweest voor dit verslag. Een mooi resultaat en een waardevolle input voor De Sleutels!

Hoe lees je ons verslag?

Wij laten vooral graag de bewoners aan het woord in ons verslag. Na de huisbezoeken zijn wij in alle antwoorden gedoken en hebben daar een rode draad uitgehaald. We vatten deze rode draad in ieder hoofdstuk samen in een paar thema's. Onze thema's onderbouwen we steeds met citaten van enkele bewoners. In de bijlage staan alle reacties van bewoners.

Vragen over Bureau Bewonerszaken

Er zijn ook vragen gesteld over onze inzet. Werken we voor de gemeente of voor De Sleutels? Zijn we wel onafhankelijk als we door De Sleutels worden ingehuurd? Een kort antwoord.

Wie we zijn?

Bureau Bewonerszaken is een organisatie gespecialiseerd in participatie en communicatie. Met als raakvlak... bewoners. We vinden dat participatie waardevol moet zijn en dat bewoners een stem mogen hebben bij veranderingen die hun woonomgeving beïnvloeden.

Zijn we onafhankelijk? Ja dat zijn we. We hebben geen belang bij de vernieuwing van de Prinsessenbuurt. Onze opdracht is om zoveel mogelijk vragen en zorgen van bewoners die te maken hebben met de sloop van hun woning in kaart te brengen en op een zo goed mogelijke manier over te brengen aan De Sleutels. We hopen dat dit gelukt is met dit verslag.

Bedankt!

We willen alle bewoners bedanken die de tijd hebben genomen om ons thuis te ontvangen en daardoor hebben meegeholpen om deze huisbezoeken van waarde te maken.

Het team van Bureau Bewonerszaken



Yvette



Laura



Suzan



Marlies



Petra

INHOUDSOPGAVE EN COLOFON



Deze bewonersgesprekken zijn uitgevoerd door Bureau Bewonerszaken in opdracht van De Sleutels.

Datum: maart 2024

Tekst, opmaak en analyse:

Bureau Bewonerszaken

Yvette Feld

Laura Wille

Suzan Schapendonk

Opdrachtgever:

De Sleutels

Sandra van Straaten

Marco Breur

Dit verslag en de bijlage is ook te downloaden met de QR-code of via deze link

<https://bureaubewonerszaken.nl/huisbezoeken-prinsessenbuurt/>



1 - AANLEIDING

Waarom zijn deze huisbezoeken geweest?

p 4

2 - WERKWIJZE HUISBEZOeken

Hoe hebben we mensen bereikt?

p 5

3 - RESPONDENTEN

Wie deden er mee met de huisbezoeken?

p 6

4 - OVER SLOOP EN VERHUIZEN

Bijna 300 vragen die leven in de buurt samengevat in 8 thema's

p 7

5 - OVER WOONWENSEN

Wat vinden mensen belangrijk voor hun nieuwe woning?

p 11

6 - OVER NIEUWBOUW

Meer dan 100 vragen die leven in de buurt samengevat in 5 thema's

p 12

7 - OVER INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Meer dan 100 opmerkingen samengevat in 6 aanbevelingen voor verbetering

p 15

1. AANLEIDING



Waarom deze huisbezoeken?

De Sleutels heeft 112 eengezinswoningen in de Prinsessenbuurt in Leiden. Sinds enkele jaren onderzoekt De Sleutels samen met de gemeente Leiden de mogelijkheden om de woningen in de buurt te verbeteren. Er is gekeken naar de opties renovatie en sloop met nieuwbouw. In januari 2024 heeft het bestuur van De Sleutels het besluit genomen om de woningen te slopen. Bewoners zijn hierover geïnformeerd met een brief. Dit heeft geleid tot reacties, zorgen en vragen van bewoners.

De Sleutels heeft daarom Bureau Bewonerszaken gevraagd om bij bewoners op huisbezoek te gaan. Aan de ene kant om informatie te geven over wat er al bekend is, en ook om de vragen en zorgen op te halen die bewoners hebben na het bericht over de sloop.

Wat gaat De Sleutels doen met de resultaten van het onderzoek?

De Sleutels gebruikt de uitkomsten van de huisbezoeken om:

- te toetsen of het concept sociaal plan aansluit bij wat er leeft onder de huurders
- de communicatie met bewoners te verbeteren
- antwoord te geven op de vragen, zorgen en opmerkingen uit de buurt
- de informatie op de websites van De Sleutels (en gemeente Leiden) te verbeteren



2. WERKWIJZE HUISBEZOeken



Werkwijze huisbezoeken

De Sleutels heeft 112 eengezinswoningen in de Prins6. 12 adressen hiervan zijn niet meegenomen voor de huisbezoeken:

- 8 woningen zijn anti-kraak verhuurd
- 2 bewoners zijn onlangs overleden
- 2 bewoners staan onder specifieke begeleiding

We zijn gestart met een adressenlijst van 100 bewoners, met als doel zoveel mogelijk mensen te spreken. In dit hoofdstuk staat meer informatie over hoe we dit hebben gedaan en wat het resultaat is.

Hoe hebben we contact gezocht met bewoners?

We hebben met alle 100 bewoners contact gezocht om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Hoe hebben we dat gedaan?

1. We waren aanwezig op de bijeenkomst van de gemeente op 7 februari 2024. Mensen konden hier met ons al een afspraak inplannen en kregen een kaartje mee met de bevestiging van datum en tijd.
2. We hebben bewoners 3x op verschillende momenten en dagen gebeld. Bewoners kregen een sms/whatsapp bericht om de afspraak te bevestigen.
3. We hebben kaartjes in de brievenbus gedaan als we mensen niet konden bereiken.
4. We hebben mensen van wie we een mailadres hadden en met wie we geen contact kregen de vragenlijst ook via de mail opgestuurd. Hier is één reactie op gekomen.

Bij hoeveel bewoners zijn we op huisbezoek geweest?

Dit rapport vat alle antwoorden samen van de huisbezoeken van 86 bewoners van de Prins6. Hoe zit het met de andere 14 bewoners?

- 6 bewoners hebben we niet kunnen bereiken
- 3 bewoners wilden geen huisbezoek
- 5 bewoners hebben we wel gesproken, maar door omstandigheden pas nadat dit verslag al in de maak was. Hun antwoorden zijn niet meegenomen in dit verslag, maar zij hebben wel dezelfde informatie ontvangen. Zaken die zij noemden sluiten aan bij de reacties van de andere bewoners



3. RESPONDENTEN



Wie hebben er meegedaan aan de huisbezoeken?

We hebben 100 huurders gebeld om een afspraak te maken voor een huisbezoek (zie hoofdstuk 2 voor de werkwijze van het bellen). 86 huurders hebben meegedaan met een huisbezoek. Dat is 86%. Dit hoofdstuk geeft een beeld van de huishoudens die we gesproken hebben.

Huisbezoeken per straat

Deze afbeelding geeft aan hoeveel huisbezoeken we per straat hebben gedaan.



RESPONS:
86 HUISBEZOeken
= 86%

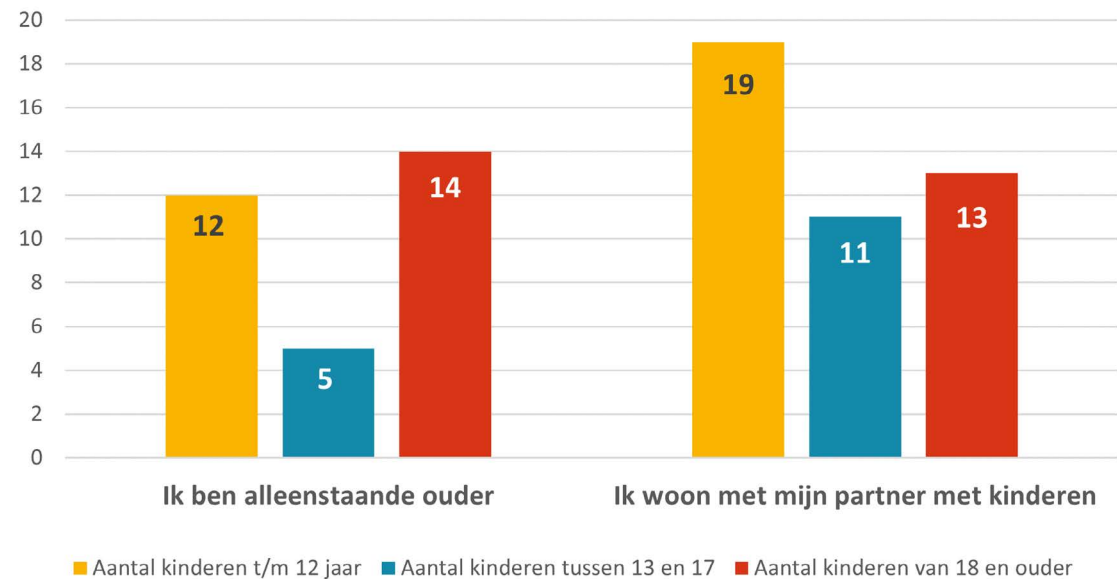
Samenstelling huishoudens

De buurt bestaat uit verschillende huishoudens. Deze grafiek geeft een beeld van de samenstellingen.



Aantal kinderen

We hebben 20 stellen met kinderen gesproken en 20 alleenstaande ouders. In totaal wonen er in die 40 huishoudens 74 kinderen.



4. OVER SLOOP EN VERHUIZEN

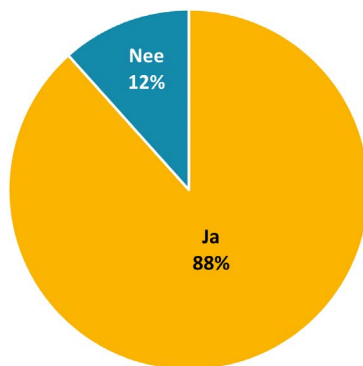


Wat leeft er in de buurt?

Bewoners van de Prins6 zijn in januari 2024 per brief geïnformeerd over het besluit van de Sleutels om hun woning te slopen. In deze brief staat dat in 2024 een sociaal plan wordt gemaakt en dat er een draagvlakmeting gehouden wordt om te vragen of bewoners akkoord gaan met het sociaal plan. De Sleutels verwacht in de loop van 2024 de urgenties af te kunnen geven. We hebben aan mensen gevraagd of zij vragen, zorgen of opmerkingen hebben over dit bericht van De Sleutels. In dit hoofdstuk staat een samenvatting van de reacties die we hebben gehoord tijdens de huisbezoeken.

Heeft u vragen over de sloop en/of verhuizen naar een andere woning?

76 bewoners hebben vragen, opmerkingen en zorgen benoemd over de sloop van hun woning en het verhuizen. Dat is 88% van alle respondenten. 10 bewoners hadden er geen vragen over, dat is 12% van alle respondenten.



4. OVER SLOOP EN VERHUIZEN

Er is een grote behoefte aan informatie. Er zijn in totaal bijna 300 vragen, opmerkingen en zorgen benoemd over de sloop en het verhuizen. Bureau Bewonerszaken heeft al deze vragen en zorgen samengevat in 8 thema's. Om de thema's toe te lichten laten we graag de bewoners aan het woord. De citaten geven hier een beeld van. In de bijlage zijn alle reacties van bewoners te lezen.

Informatiebehoefte over de sloop en verhuizen: 8 thema's

1. Over de beschikbaarheid van het woningaanbod (45x genoemd)

- 'We schrikken van het beperkte aanbod dat er is. Zijn er wel genoeg eengezinswoningen voor ons allemaal?'
- 'Wat zijn de mogelijkheden voor ons om in deze buurt te blijven? We wonen hier al 43 jaar. We kennen hier de mensen, we helpen elkaar. We hebben een actief sociaal netwerk.'
- 'Ik maak me zorgen of het lukt aangezien we met z'n allen tegelijk gaan verhuizen. Waarom krijgen we niet nu al gelijk urgentie? Dan kunnen we beginnen met zoeken.'

2. Over zoeken met een urgentie via Holland Rijnland (42x genoemd)

- 'Wat is de volgorde bij woningtoewijzing? Mag je (onbeperkt) een woning weigeren als je reageert?'
- 'Ik wil buiten Leiden gaan wonen: mis ik dan 6 maanden om te reageren als ik daarna pas buiten Leiden kan reageren?'
- 'Stel ik vind geen passende woning, hoe lang is de verlenging van de urgentie? Zit er een eindtermijn aan?'

3. Over financiële regelingen (36x genoemd)

- 'Red je de verhuizing wel van € 7000 euro? Deze oprotpremie is te laag.'
- 'Komt er dit jaar een huurverhoging? De bewonerscommissie wil dat niet vanwege slecht onderhoud door De Sleutels.'
- 'Als we gaan verhuizen, hoe zit het dan met de hoogte van de huur? Nu betalen we weinig, maar een nieuw huis is vast duurder. Hoe zorgen we ervoor dat onze lasten niet heel erg omhooggaan?'

4. Over de planning (31x genoemd)

- 'We wonen hier zo'n 4 jaar. Kan de Sleutels een tijdslijn maken van welke bepalende momenten er vanaf nu komen en vanaf wanneer we kunnen gaan verhuizen?'
- 'Wanneer gaat de urgentie in? Wanneer zou ik weer kunnen terugkeren naar de wijk?'
- 'Wanneer gaat het spelen? Mijn allergrootste zorg is timing. Ik ben alleen, dus ik moet me goed kunnen voorbereiden. Ik ben al begonnen met opruimen.'

5. Over onderhoud (27x genoemd)

- 'De huizen zijn erg slecht en er wordt weinig nog aan gedaan. Het duurt erg lang voordat er iets gerepareerd wordt. Hoe gaat dat tot de sloop?'
- 'Hoe wordt mijn woning tot sloop onderhouden? Ik ben best boos op De Sleutels. Ik heb altijd zelf klachten opgelost (dat was sneller). Nu duurt het nog langer voor alles is opgelost. Steeds maar een tijdelijke en slechte oplossing, waardoor de problemen steeds terugkomen.'

6. Over snel/eerder verhuizen (25x genoemd)

- 'Ik verhuis liever vandaag dan morgen! Kan ik alvast voorrang op de urgentie krijgen? Ik wil graag snel weg, dus maak ook graag snel plaats voor eventuele tijdelijke huurders die omhoog zitten.'
- 'Wanneer gaat de verhuisvergoeding in? Wanneer gaat de urgentie in? Ik zie nu al veel leuke huisjes voorbij komen. Ik zou graag al reageren. Ik vind het jammer dat ik moet wachten. Ik ga liever vandaag dan morgen.'

4. OVER SLOOP EN VERHUIZEN



7. Over sociaal plan en draagvlak(meting) (22x genoemd)

- 'Besluit de gemeente dat de huizen worden gesloopt? Klopt het dat er gerenoveerd wordt als er geen 70% is?'
- 'Is het sociaal plan al definitief? Zijn er inspraakmogelijkheden op het sociaal plan? (draagvlak) Welke stappen/mijlpalen zijn er? Die informatie mis ik.'
- 'Wanneer is draagvlakmeting? Hoe werkt het met die 70%? Hoe gaat de draagvlakmeting plaatsvinden? Goede uitleg is heel belangrijk, over de inhoud, maar ook over het proces.'

8. Over opleveren van de woning (21x genoemd)

- 'Is het mogelijk dat opleveren minder streng is? Scheelt stress/werk en dan kan iemand mijn vloer bijvoorbeeld nog gebruiken.'
- 'Ik heb vragen over hoe we het huis moeten achterlaten. We hebben een vloer en een open haard geplaatst. Mag die erin blijven, of moeten we dat eruit halen? We zijn ook benieuwd of er in de tussentijd dat wij al zijn verhuisd en de sloop nog niet is begonnen nog andere mensen in ons huis komen. Dat zouden we heel graag willen weten.'



4. OVER SLOOP EN VERHUIZEN

Tijdens de huisbezoeken hebben we niet gevraagd of mensen voor of tegen de sloopplannen van De Sleutels zijn. Toch hebben sommige bewoners een voorkeur aangegeven. Ieder heeft daar zijn eigen persoonlijke verhaal bij. Hieronder geven we daar een beeld van.

Verschillende belangen: voor- en tegenstanders van de sloop

Positief over de sloop

Mensen hebben hier verschillende redenen voor, maar de belangrijkste reden is dat men behoefte heeft aan een woning met een betere kwaliteit of in een andere buurt.

- 'Het is oude rotzooi hier, goed dat het gesloopt wordt. Nu ook eigenlijk zonde dat er zoveel kleine huishoudens (1 persoon soms) in de eengezinswoningen zitten. We wachten het verder af wat er gaat gebeuren, we zien het wel.'
- 'Hoe lang hebben we de tijd en vanaf wanneer kunnen we verhuizen? We willen zo snel mogelijk weg. We hebben 3 kinderen, we willen naar een andere buurt. De kinderen voelen zich hier niet veilig op straat.'
- 'Ik wil hier niet blijven door de slechte straat (zwerfvuil, gedrag mensen, containers op straat). Sloop biedt een kans om naar betere straat te verhuizen.'
- 'Wanneer gaat alles spelen? We zitten al lang in onduidelijkheid. Wij zijn onderdeel van 'Team Juichen' over de plannen voor de sloop. Liever vandaag dan morgen!'

Negatief over de sloop

Ook hier hebben mensen verschillende redenen voor, de meest genoemde redenen zijn de binding met de buurt en de wens voor renovatie in plaats van sloop.

- 'Ik woon hier 34 jaar, had liever renovatie gehad. Ik ben erg gehecht aan de buurt en de burens, die sociale verbinding vind je niet meer terug, ook niet bij de nieuwbouw, we letten hier op elkaar. Is sloop definitief, kan renoveren niet goedkoper?'
- 'Waarom worden vergelijkbare woningen in buurt wel gerenoveerd? Dat snappen mensen niet. Breng je onderzoeken naar buiten, dan meer begrip. We zijn eerst blij gemaakt met renovatie met mooie beloftes en erna sloop. Klopt het allemaal wel?'
- 'Ik heb heel veel zorgen van dit besluit. Ik woon hier al zo lang, 38 jaar. Al mijn herinneringen zitten hier. Ik word er boos van als ik zie hoe weinig er aan het huis is gedaan, en hoe weinig onderhoud er is gepleegd. Als er eerder was gerenoveerd had ik nu niet hoeven verhuizen. Dit is mijn veilige plek. Ik ken al mijn burens. We staan voor elkaar klaar.'

5. OVER WOONWENSEN



Wat leeft er in de buurt?

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de woonwensen van de bewoners van de Prins6. We hebben mensen gevraagd wat voor hen belangrijk is als ze moeten verhuizen naar een andere woning.

Wat wensen bewoners?

- 'Graag een tuin of een behoorlijk balkon (niet zo'n kleintje).'
- 'Goede isolatie. Het is hier ijskoud, ook als de kachel aanstaat.'
- 'Een woning die net gerenoveerd is. Ik wil niet meer verhuizen.'
- 'Appartement met 2 slaapkamers is nodig, vanwege mijn schilderhobby.'
- 'Het liefst een woning waar ik oud kan worden.'
- 'Mag ook in een flat, als ik dan wel mijn invalidekarretje kan opladen beneden in de flat.'
- 'Een minder gehorige woning, er is hier zoveel overlast.'

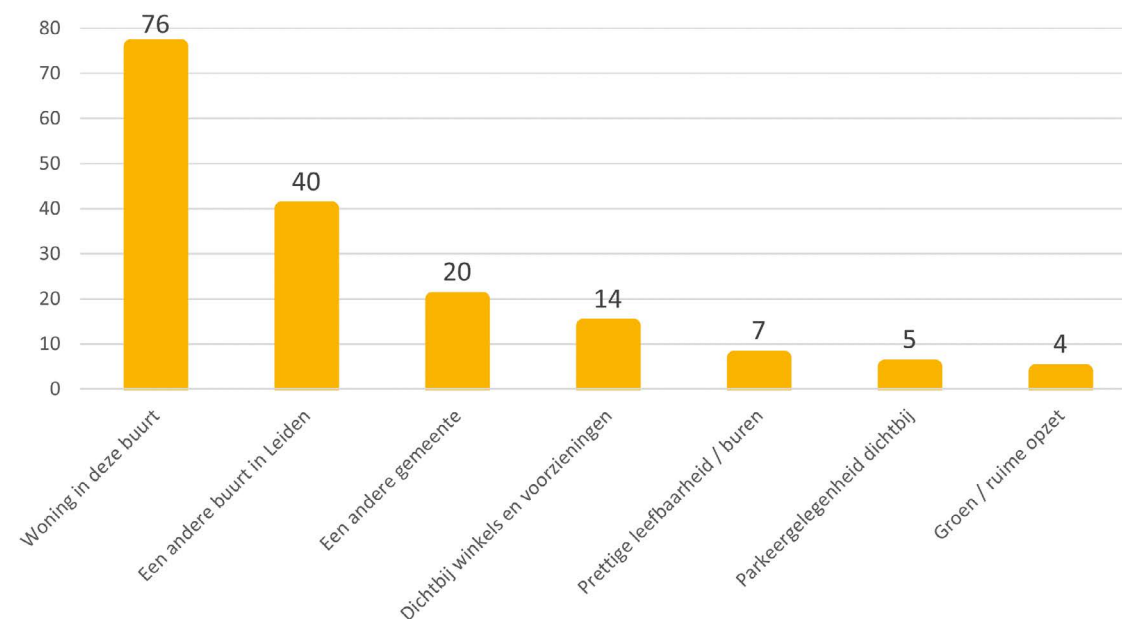
Woonwensen gaan ook vaak over de persoonlijke behoefte:

- 'Een goede eengezinswoning, ik wil niet van puinhoop naar puinhoop verhuizen.'
- 'Ik heb een woning met een tuin nodig voor onze dieren.'
- 'Mijn zolder gebruik ik als werkruimte, dus ik wil weer een woning met 4 slaapkamers terug.'
- 'Ik wil geen mensen boven mij en ik wil een woning met een schuur.'

85 bewoners hebben deze vraag beantwoord. Een bewoner niet, om de volgende reden: 'ik ga deze vraag niet beantwoorden, want dit gaat te snel. Ik wil eerst in gesprek over de stap ervoor, en over een eerlijk en passend sociaal plan.'

Wat zijn uw wensen voor een andere woning?

In deze grafiek staat hoe vaak een woonwens tijdens de huisbezoeken genoemd is.



6. OVER DE NIEUWBOUW



Wat leeft er in de buurt?

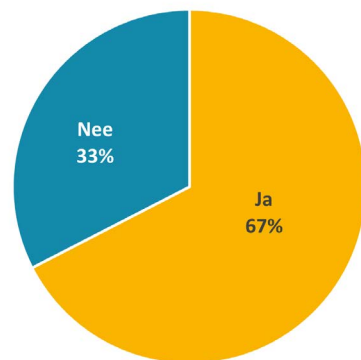
De huidige bewoners van de woningen in de Prins6 van de Sleutels krijgen mogelijk voorrang op twee nieuwbouwprojecten in de buurt:

1. De vijf nieuwbouwblokken aan de Willem de Zwijgerlaan.
2. De nieuwbouwwoningen die na de sloop worden gebouwd in de Prins6.

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de behoefte van bewoners aan informatie die gaat over beide nieuwbouwprojecten. We hebben ook aan mensen gevraagd of zij interesse hebben om te verhuizen naar de nieuwbouw.

Heeft u vragen over de nieuwbouw?

58 bewoners hebben vragen gesteld over (verhuizen naar) de nieuwbouw. Dat is 67% van alle respondenten. 28 bewoners hadden geen vragen, dat is 33% van alle respondenten.



6. OVER DE NIEUWBOUW

Er is een grote behoefte aan informatie. Er zijn in totaal meer dan 100 vragen of zorgen benoemd over de nieuwbouw. Bureau Bewonerszaken heeft al deze vragen en zorgen samengevat in 5 thema's. Om de thema's toe te lichten laten we graag de bewoners aan het woord. De citaten geven hier een goed beeld van. In de bijlage zijn alle reacties van bewoners te lezen.

Informatiebehoefte over de nieuwbouw: 5 thema's

1. Over de toewijzing van de nieuwbouw (36x genoemd)

- 'Hoe groot is de kans dat ik terug mag keren in de nieuwbouw? Hoe en wanneer weet ik of ik terecht kan in de nieuwbouw?'
- 'Zijn er genoeg woningen als iedereen terug wil? Wordt er passend toegewezen bij de nieuwbouw? Wat betekent dat voor eenpersoonshuishouden, wat mag je dan?'
- 'Wil zo lang mogelijk hier en dan door naar de nieuwbouwflat aan de Willem de Zwijger. Ik wil maar 1x verhuizen. Hoe gaat het toewijzen?'
- 'Men zegt dat sommige mensen niet terug kunnen naar hun eigen plek omdat daar koopwoningen komen. Hoe zit dat?'

2. Over het ontwerp en de kenmerken van de nieuwbouw (32x genoemd)

- 'Wat wordt er teruggebouwd? Het is moeilijk te zien wat je ervan kunt verwachten, dat zag je niet goed op de avond van de gemeente. De informatie was niet duidelijk. Pas toen ik met de architect sprak en die foto's liet zien van wat zij in gedachten hebben, kreeg ik een beetje een beeld.'
- 'Wat wordt het hier? Hoe gaat het eruit zien? Stel dat we verhuizen naar hier terug, wordt de huurprijs dan ook hoger?'
- 'We zijn op zich geïnteresseerd in de nieuwbouw van de Willem de Zwijgerlaan, maar willen dan wel eerst weten hoe die woningen eruit zien en of ze aansluiten bij onze wensen.'
- 'Komen er in Willem de Zwijgerlaan of de Prins6 ook eengezinswoningen geschikt voor gezinnen? Wat kunnen we terug krijgen?'

3. Over parkeren bij de nieuwbouw (18x genoemd)

- 'Hoe zit het met de parkeerdruk die nu al groot is? Straks komen er nog veel meer woningen bij. We krijgen van De Sleutels tegenstrijdige info, ze zijn niet eerlijk tegen ons.'
- 'Hoe zit het met het parkeerbeleid straks in de wijk? Ik ben minder valide, kan er straks wel op straat geparkeerd worden?'
- 'Hoe zit het met parkeerplekken bij nieuwbouw? Ik heb een vergunning en wil straks wel plek rond de woning, niet dat je naar andere wijk moet.'

4. Over de planning van de nieuwbouw (13x genoemd)

- 'Wat is kans dat ik bij Willem de Zwijger terecht kan? Zou me erg veel rust geven als ik dat zeker weet. Is de nieuwbouw aan de Willem de Zwijgerlaan wel op tijd klaar?'
- 'Hoe lang gaat het duren voordat de nieuwbouw klaar is?'
- 'Hoelang is er nodig voor de bouw? Ik wil graag naar nieuwbouw vanwege huidige sociale contacten in de buurt (met huidige burens).'

5. Over twee keer verhuizen bij terugkeer (12x genoemd)

- 'Ik heb weinig geld voor 2e verhuizing zo. Als je kasten meer dan 1x uit elkaar haalt, zijn ze stuk. Dus 2x verhuizen is extra duur.'
- 'Als je terugkeert naar nieuwbouw, ga je dan eerst naar een andere woning? Sommige mensen denken dat je ergens tijdelijk gaat wonen.'
- 'Krijg je 2x verhuiskostenvergoeding als je terug wil naar nieuwbouw?'

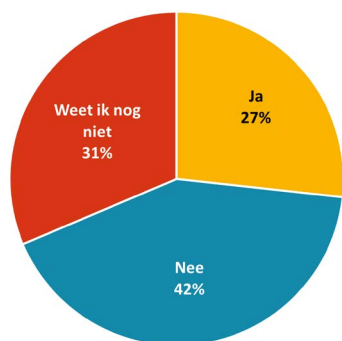
6. OVER DE NIEUWBOUW



Heeft u interesse om terug te keren naar de nieuwbouw Prins6?

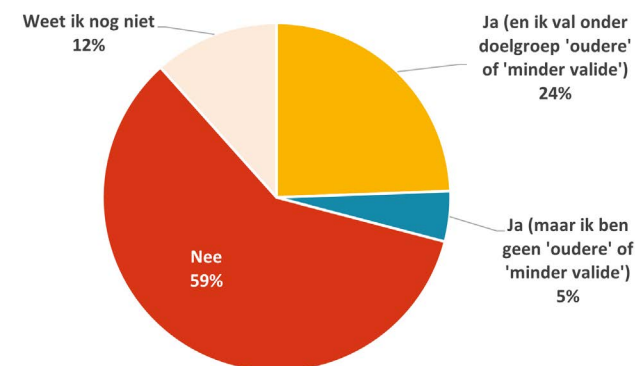
23 huishoudens (27%) hebben tijdens het huisbezoek aangeven dat zij interesse hebben om terug te keren naar de nieuwbouw in de Prins6. Hoe groot zijn de huishoudens van deze (oranje) groep?

- 8 kleine huishoudens zonder kinderen (1-/2-persoons)
- 8 gezinnen met 1 thuiswonend kind
- 7 gezinnen met 2 of meer thuiswonenden kinderen



Heeft u interesse om te verhuizen naar de nieuwbouw Willem de Zwijger?

25 huishoudens (29%) hebben tijdens het huisbezoek aangeven dat zij interesse hebben om terug te keren naar de vijf nieuwbouwblokken aan de Willem de Zwijgerlaan. Hiervan vallen 21 huishoudens (24%) binnen de doelgroep van ouderen of minder valide..



Er zijn ook mensen die aangeven dat zij het nog niet weten (31%), of die nu al weten dat ze niet willen terugkeren (42%).

- 'Nog te weinig beeld om te kunnen zeggen of ik terug wil. Maar ik denk dat ik niet meer terug hoef. Wat nu mijn wijk is, wat ik erbij voel en zie en de contacten die ik nu heb, dat komt niet meer terug.'
- 'Ik weet nog niet hoe het eruit gaat zien, hoe de buurt wordt, ik ga eerst verhuizen en dan kijken of ik goed zit.'

7. OVER INFORMATIE EN COMMUNICATIE



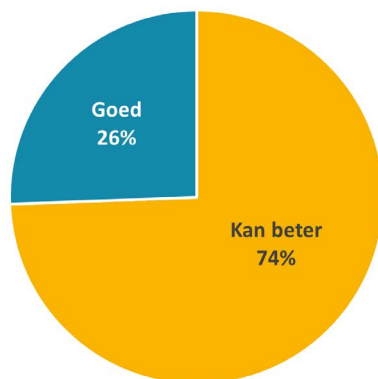
Wat leeft er in de buurt?

De Sleutels wil graag de communicatie met de buurt verbeteren. We hebben aan bewoners gevraagd wat zij tot nu toe vinden van de verstrekte informatie en de communicatie met bewoners. Dit hoofdstuk geeft hier een beeld van, en welke verbeterpunten bewoners zien voor de toekomst.

Wat vindt u van de informatie?

22 bewoners zijn positief over de informatie.

Dat is 26% van alle respondenten. 64 bewoners (74%) vinden dat de informatie verbeterd kan worden.



7. OVER INFORMATIE EN COMMUNICATIE



Reacties op de informatie, bijeenkomsten en huisbezoeken

Positief over de informatie (9x) en de bijeenkomsten (3x)

- 'Er is goede info en duidelijke brieven, ik heb geen klachten over De Sleutels. Komen ze zelf ook ergens nog langs bij alle bewoners? Ik denk dat dit veel zorgen kan wegnemen.'
- 'In het begin was het rommelige info maar daarna viel het mee. Heel fijn dat de woningbouw nu investeert in deze gesprekken. Ik ben er erg blij mee.'
- 'Voor mij is de info duidelijk. En anders weet ik mijn weg te vinden. Soms wijst gemeente naar De Sleutels en De Sleutels naar de gemeente als ik bel met vragen. Het duurde wel lang voor er meer duidelijkheid kwam. Nu deze duidelijkheid er is komt de informatie goed door.'
- 'Ik heb bij de inloop vragen gesteld. De informatie van gemeente en De Sleutels was duidelijk. Ik heb antwoord gekregen op mijn vragen.'
- 'De info van de Sleutels is duidelijk. Ik ben goed op de hoogte gehouden vanaf dag één.'
- 'Fijn dat je ook betrokkenen kan spreken. Medewerkers zijn goed benaderbaar en geven tussendoor goede uitleg, duidelijk.'
- 'Het mag allemaal concreter, maar verder is de informatie goed.'

Positief over de huisbezoeken (13x)

- 'Fijn dat deze gesprekken er zijn. Tijdens bijeenkomsten en in de wijk zitten mensen elkaar op te juttten. Nu kun je rustig je eigen verhaal kwijt.'
- 'Goed dat je nu persoonlijk naar de mensen gaat, de uitleg maakt het duidelijker.'
- 'Elke 3 maanden 'we weten het nog niet', daardoor schoof ik voor mezelf ook de realiteit voor me uit. Nu is het even schakelen dat het echt gebeurt. Goed dat de tijd hiervoor is en dat er tussenstappen zijn met informatie. Dan kan ik wennen en kan ik mijn eigen keuzes maken. Dit gesprek is heel fijn, dat is anders dan een brief. Warmer, prettiger. Geeft me veel rust en ik steek er een hoop van op.'



7. OVER INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Er is een grote behoefte aan informatie, er zijn in totaal meer dan 100 verbeterpunten benoemd. Bureau Bewonerszaken heeft al de genoemde verbeterpunten samengevat in 6 thema's. Om de verbeterpunten toe te lichten laten we graag de bewoners aan het woord. De citaten geven hier een beeld van. In de bijlage zijn alle reacties van bewoners te lezen.

Wat zijn de verbeterpunten?

Verbeterpunten over de verstrekte informatie en de communicatiemiddelen (52x)

- 'Er is te weinig informatie voor de bewoners. De brieven van De Sleutels zijn complex, nu gaat het al wat beter, de infographic is leuk gedaan.'
- 'De brieven van De Sleutels draaien er een beetje omheen, mogen van mij concreter, en met een duidelijke tijdlijn.'
- 'Ik wil meer eerlijkheid, duidelijkheid en transparantie. De brieven van De Sleutels en de gemeente zijn niet duidelijk genoeg. Zo was het voor ons als bewoners niet duidelijk om welke woningen het ging. Zet dat er steeds duidelijk bij. En duidelijke info over de nieuwbouw.'
- 'De info voelt als tijdrekken, neem gewoon een besluit. Sommige woningen stonden lang leeg in de buurt, snap dat niet, dat kost toch ook geld. Het voelt niet logisch. De gemeente en De Sleutels zijn voor mij geen betrouwbare partij door dat soort dingen. Ik wil dat er duidelijk op papier komt waar ik recht op heb.'
- 'We willen duidelijkheid, de informatie is langdradig. Liever kort en krachtig.'
- 'Ik hoop dat er zsm duidelijkheid komt. we kunnen het toch niet veranderen, nu zitten we vast, per wanneer kunnen we door?'
- 'Fijn als we per stap aan de hand worden genomen met uitleg wat we moeten doen. Dan maak ik me intussen niet druk en is het 'go with the flow'. Eerst zien dan geloven, als het tijd is voor de volgende stap is er vast ook een volgende oplossing.'

Verbeterpunt over het persoonlijk contact (17x)

- 'Houd er rekening mee dat mensen hier al lang wonen en grote zorgen hebben, een persoonlijk gesprek helpt hierbij.'
- 'Is er straks een aangewezen iemand vanuit De Sleutels beschikbaar om specifieke vragen aan te stellen over je eigen situatie? Zodat je niet steeds opnieuw je hele situatie moet uitleggen en je je als klant serieus genomen voelt?'
- 'Mensen weten niet goed wat er gaat gebeuren. Je zou meer met de bewoners moeten praten, en niet alleen met de bewonerscommissie. Zo komt er te weinig informatie naar de andere mensen, en dan maken mensen zich zorgen. Iedereen moet dezelfde informatie krijgen.'
- 'Bij de bijeenkomsten is het niet veilig om je verhaal te doen omdat daar ook anderen zijn. Die treiteren je later weer. Fijn dat er dit huisbezoek was waardoor je wel je verhaal kan doen en je vragen kunt stellen. Dat durf ik niet tijdens een bijeenkomst.'

Verbeterpunten over bijeenkomsten (12x)

- 'De inloopavond was erg warrig, je wordt van links naar rechts gestuurd en er zijn weinig echte antwoorden.'
- 'Ik vond de informatiebijeenkomst rommelig, ontoegankelijk, en de roepoetters uit de wijk bepaalden de sfeer. Voor een vervolgbijeenkomst zou ik toch een deel plenair willen. Dan komt de boodschap tenminste over.'
- 'We zijn niet naar de avonden geweest. Zijn er notulen van deze avonden? Dat zou fijn zijn.'

7. OVER INFORMATIE EN COMMUNICATIE



Verbeterpunten over de participatie over de nieuwbouw (10x)

- 'De bijeenkomst met gemeente met die borden met plakken stickertjes voelde helemaal als een wassen neus. Alsof bewoners iets te kiezen hebben. Bewoners denken hierdoor invloed te hebben. Ze zeggen wel "we kunnen natuurlijk niet iedereen tevreden stellen", maar biedt niet iets aan wat er toch niet gaat komen (eengezinswoningen bijvoorbeeld).'
- 'Waarom is er niet geluisterd naar de wens van de bewoner bij het maken van de plannen voor de nieuwbouw? We voelen ons helemaal niet gehoord na de participatie. Na het plakken van de stickers was de uitslag van de wens van de bewoners zichtbaar anders dan hoe de plannen nu zijn ingericht. Hoe kan dat? Dan neem je je bewoners toch niet serieus? We voelen ons niet gehoord, niet serieus genomen en daardoor enorm gefrustreerd.'
- 'Ik wil graag dat er een combinatie van appartementen en eengezinswoningen terug worden gebouwd. Huidige bewoners gaan er alleen maar op achteruit. Onze eengezinswoningen worden afgepakt. We worden gedwongen de wijk te verlaten op zoek naar eengezinswoningen. Er wordt niet naar ons geluisterd, niet door De Sleutels en ook niet door de gemeente. Hun belangen staan op één. De participatiebijeenkomsten hebben ze voor de schijn georganiseerd. Hun plannen stonden al lang vast!.'

Verbeterpunten over de huisbezoeken (5x)

- 'De bewonerscommissie wist niet dat de huisbezoeken werden gehouden. We dachten even dat het al om de draagvlakgesprekken ging. Vandaar dat ik aan het begin argwanend reageerde.'
- 'Dit is een prettig gesprek. Wat gaat er verder met deze gesprekken gebeuren?'

- 'Hoe gaat De Sleutels het rapport presenteren? Mijn voorkeur is het te doen op een bewonersavond.'

Verbeterpunten over de bewonerscommissie (10x)

- 'De bewonerscommissie zegt 'je moet niet tekenen'. Hoe zitten andere mensen erin? Dat wil ik wel weten.'
- 'De bewonerscommissie wordt weggestuurd door De Sleutels, waarom wordt er niet met hun gepraat?'
- 'Ik hoop dat emotionele bagage niet meetelt bij draagvlakmeting. Moet dat zwaarder wegen dan gezondheid en veiligheid? Ik heb begrip voor de emoties, er is veel historie in de wijk, maar de heksenjacht wel vervelend. Moet de bewonerscommissie niet neutraler zijn? Vertegenwoordiger van alle bewoners, ook de voorstanders? Nu lijken ze alleen tegenstanders te vertegenwoordigen.'



7. OVER INFORMATIE EN COMMUNICATIE

We hebben alle opmerkingen van bewoners samengevat in 6 aanbevelingen aanbevelingen van huurders voor De Sleutels en de gemeente om de informatie en de communicatie met bewoners te verbeteren.

6 aanbevelingen voor verbetering van informatie en communicatie

1. Communiceer een **eenduidige en duidelijke boodschap** over het sloopbesluit

- 'We horen al sinds 2020 berichten over sloop. Ik geloof het bijna niet meer dat het nog doorgaat. Ik wil duidelijke boodschap die ik kan vertrouwen.'
- 'De informatie is slecht. De ene keer wordt er dit toegezegd en de keer erop weer iets anders. Ze zijn niet eerlijk! Mensen worden heel lang in onzekerheid gehouden. Er is duidelijkheid nodig.'

2. Geef **concrete informatie** zodat bewoners goed weten wat de sloop voor hen betekent

- 'We hebben behoefte aan een kloppende globale tijdlijn. Na alle loze beloftes en lang wachten. De informatie is naar mijn mening over het algemeen te sober.'
- 'Ze praten veel, maar ze zeggen niets. We hebben behoefte aan zo concreet mogelijke info zodat je weet waar je aan toe bent.'

3. Ga het **I-op-I gesprek met bewoners** aan, zodat er voldoende ruimte is voor persoonlijke vragen en een veilig gesprek

- 'Praat met mensen, sommige mensen hebben hun hele leven hier, hun hele leven gaat op de schop. Het puur communiceren via brieven en inloop is harteloos. Iedere brief geeft mensen zoveel stress. Geef veel meer persoonlijke aandacht, ga hier met meer aandacht mee om.'
- 'Bewoners beter geruiststellen en serieus nemen door in gesprek te gaan.'

4. Zorg voor **verschillende en simpele communicatie(middelen)** voor alle bewoners

- 'In het concept sociaal plan staan allemaal ingewikkelde doorverwijzingen. Moest 4x lezen om het te begrijpen. Val mensen niet hiermee lastig, hou het simpel.'
- 'Gebruik korte info met plaatjes, veel mensen vinden de info complex en snappen het niet (soms ook door taal).'

5. Neem **ideeën van bewoners mee** in de nieuwbouwplannen en het sociaal plan

- 'Ik wil graag meepraten over de nieuwbouwplannen. Nu gaat het alleen over wonen, dat is saai, het zou beter zijn als er ook bijvoorbeeld een koffiebar komt zodat er wat meer leven in de buurt komt. Bewoners moeten eigen keuzes kunnen maken voor de nieuwbouwwoning.'
- 'Ik heb nu meer antwoorden. Komt de informatie uit deze gesprekken ook in het sociaal plan?'

6. Organiseer **gestructureerde en duidelijke bijeenkomsten** waar ruimte is voor gesprek.

- 'De bijeenkomst van de gemeente vond ik niets. Het was druk, onduidelijk wat de bedoeling was en rumoerig. Ik moest in de rij staan om een vraag te stellen. Wachten op je beurt en intussen nam een ander het hoogste woord.'
- 'De inloopavond was erg onduidelijk, rommelig. Alles was door elkaar. Er was geen spreker en maar kort de kans om dingen te vragen.'

Maart 2024

www.bureaubewonerszaken.nl

Dit onderzoek is uitgevoerd
door Bureau Bewonerszaken
in opdracht van De Sleutels.
Dit verslag en de bijlage is ook te
downloaden via deze QR-code:

