



Gemeente Amsterdam

Dienst Onderzoek en Statistiek

Uitplaatsingen Ymere

rapportage

Project: 7219

In opdracht van: Woningbouwvereniging Ymere

dr. Clemens Wenneker

dr. Willem Bosveld

Weesperstraat 79
1018 VN Amsterdam
Telefoon 020 527 9527
c.wenneker@os.amsterdam.nl
w.bosveld@os.amsterdam.nl

Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Fax 020 527 9595
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, januari 2008

Inhoud

Inleiding	5
1 De oude en nieuwe woning	7
2 Beoordeling onderdelen traject	9
2.1 Bezoek OGA medewerker	9
2.2 Nieuwsbrieven Ymere	11
2.3 De Bannekrant	13
2.4 Het spreekuur	14
2.5 De huur opzegbrief en informatieavond	15
2.6 Gesprek bewoners juni en juli 2007	16
2.7 Website www.debanne.nl	17
2.8 De verhuiskostenvergoeding	18
3 Algemeen oordeel: 6,5	19
4 Overige opmerkingen	21
5 Conclusie	23
Bijlage respons	25
Bijlage open antwoorden	27
Bijlage vragenlijst	31

Inleiding

Woningbouwvereniging Ymere Wonen Noord is als eerste corporatie begonnen met de stedelijke vernieuwing van De Banne. Het complex gelegen aan de Aakstraat is inmiddels leeg opgeleverd aan de sloper en de 249 oorspronkelijke bewoners zijn uitgeplaatst. Een deel ervan heeft een nieuwe woning betrokken in Amsterdam-Noord, anderen in de rest van Amsterdam, en een deel in de omgeving van Amsterdam. O+S heeft in opdracht van woningbouwvereniging Ymere en stadsdeel Amsterdam-Noord een enquête gehouden onder de vertrokken bewoners.

Onderzoeksopzet

Van 200 huishoudens bleek Ymere een nog kloppend telefoonnummer beschikbaar te hebben. Deze huishoudens zijn opgebeld met de vraag of men mee wilde doen met de enquête. Hierbij werd de mogelijkheid geboden om een enquêteur aan huis te laten komen. Uiteindelijk hebben er in totaal 95 respondenten meegedaan aan het onderzoek, 91 telefonisch en vier in een interview van een enquêteur. De respons komt hiermee uit op 48%. In 16% van de gevallen was men niet geïnteresseerd in deelname aan het onderzoek en in 37% van de gevallen kon de enquête om andere redenen niet worden afgenomen (bijvoorbeeld geen gehoor of langdurige afwezigheid). In de bijlage respons worden enkele achtergrondgegevens van de respondenten op een rij gezet.

1 De oude en nieuwe woning

De respondenten woonden voordat ze vanwege de stedelijke vernieuwing van de Banne verhuisd zijn gemiddeld 14 jaar in hun woning. Ongeveer een kwart van de respondenten (23%) woont nog steeds in de Banne en bijna de helft (47%) ergens anders in Amsterdam-Noord. Een zesde (17%) is verhuisd naar een woning ergens anders in Amsterdam en 13% woont buiten Amsterdam.

Een eerste vraag die zich aandient is wat de bewoners vinden van hun nieuwe woning: zijn ze er tevreden mee? En hoe tevreden waren ze met hun oude woning? Ook is er gekeken of men er op vooruitgegaan is wat betreft het aantal kamers en de oppervlakte van de woning, en of men nu veel meer huur betaalt.

Zoals in Tabel 1.1 te zien is krijgt de nieuwe woning een iets hoger rapportcijfer dan de oude woning. Ruim de helft (55%) geeft de nieuwe woning een hoger rapportcijfer dan de oude woning, 16% hetzelfde cijfer en 27% een lager cijfer. Twee respondenten (2%) weten het niet.

Zestien respondenten (17%) geven aan dat ze achteraf gezien liever gekozen zouden hebben voor een andere woning die ze eerder in het traject geweigerd hebben. Zij geven hun oude woning een duidelijk hoger rapportcijfer (8,1) dan hun nieuwe woning (5,5). Respondenten die geen andere keuze zouden maken geven respectievelijk een 6,6 en een 7,8 voor de oude en nieuwe woning.

De respondenten zijn er op vooruitgegaan wat betreft de oppervlakte van de woning. De 75 respondenten die zowel voor zowel het oude huis als het nieuwe huis hebben aangegeven hoe groot het is zijn er gemiddeld 11 m² op vooruit gegaan. Het aantal kamers waar men over beschikt is gelijk gebleven.

Tabel 1.1 Vergelijking oude woning en nieuwe woning

	n	oude woning	nieuwe woning
waardering (rapportcijfer)	93	6,8	7,4
oppervlakte in m ²	75	62 [*]	73
aantal kamers	95	3,4	3,5
netto huur in €	20	358 ^{**}	427

*59 m² (n=95), **344 € (n=83)

Opvallend is dat maar weinig respondenten (26%) de huur van hun nieuwe woning weten. Ook weten sommigen niet hoeveel huurtoeslag ze ontvingen of ontvangen. Hierdoor kan er slechts voor 20 van de 95 respondenten (21%) zowel de oude als de nieuwe netto huur berekend worden. Hiervoor is de huurtoeslag afgetrokken van de bruto huur. Van de respondenten waarvan zowel de oude als de nieuwe netto huur vastgesteld kan worden is de gemiddelde huursprong € 65. Vijf van deze 20 respondenten hebben een lagere huur gekregen, bij één is de huur even hoog en voor 14 respondenten is de huur gestegen.

Het sociale netwerk

Het sociale netwerk is in de nieuwe buurt nog niet voor alle respondenten even sterk als in de oude buurt, alhoewel er ook respondenten zijn die méér sociale contacten hebben dan in de oude buurt. Vier van de tien respondenten (39%) hebben minder contact met buurtgenoten dan in de oude buurt. Voor 34% is de hoeveelheid contact gelijk gebleven en een kwart (24%) heeft meer contact. Drie respondenten (3%) weten het niet.

2 Beoordeling onderdelen traject

2.1 Bezoek OGA medewerker

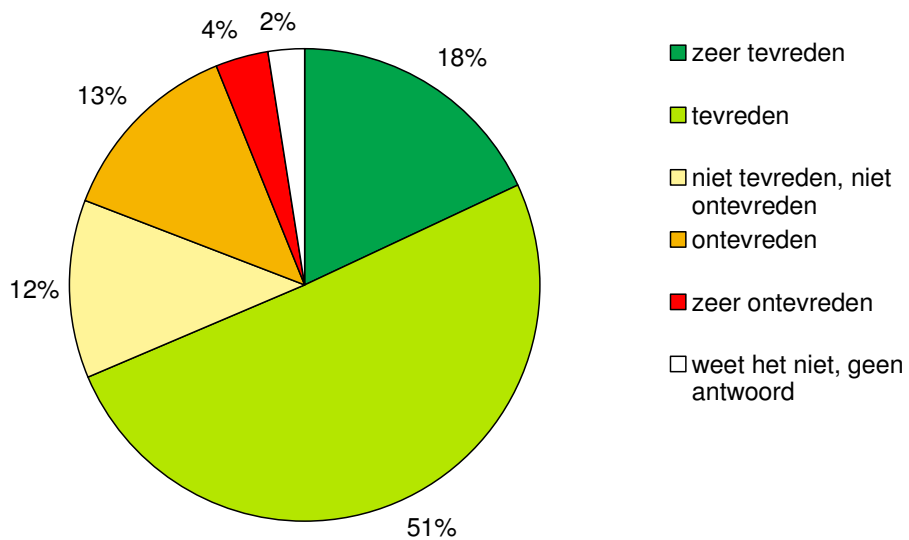
Na de aankondiging van de vervroegde sloop van de woningen zijn medewerkers van OGA bij de bewoners langs gegaan om hen op de hoogte te brengen van het woningaanbod en vragen te beantwoorden. Drieëntachtig respondenten (87%) hebben bezoek gehad van een OGA medewerkers. Van de zes respondenten die geen bezoek hebben gehad, maar nog in de Banne woonden geeft er één aan dat ze er geen tijd voor had, de overige vijf weten niet waarom ze geen bezoek hebben gehad.

Tabel 3.1 Heeft u bezoek gehad van een OGA medewerker?

	abs.	% totaal	% bewoners
ja	83	87	90
nee, maar woonde nog in De Banne	6	6	7
weet het niet, geen antwoord	3	3	3
nee, was al verhuisd	3	3	
totaal	95	100	100

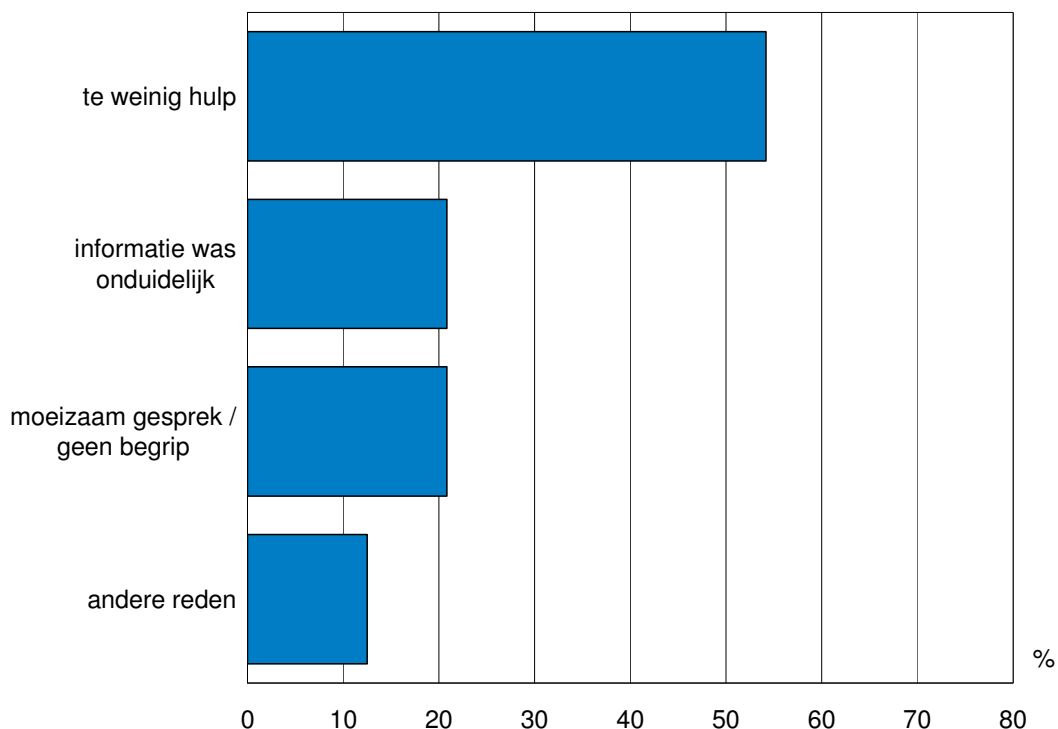
Zeven van de tien respondenten (69%) waren (zeer) tevreden met het gesprek met de OGA medewerker, 12% stond er neutraal tegenover en 17% was (zeer) ontevreden.

Figuur 3.2 Hoe tevreden was u over het gesprek met de OGA medewerker bij u thuis? (n=83)



De 24 respondenten die niet (helemaal) tevreden waren met het gesprek zijn gevraagd waar dit aan lag. Een meerderheid van 54% geeft als reden aan dat ze te weinig hulp kregen van de OGA medewerker. Verder vond 21% de informatie onduidelijk en ook 21% vond het gesprek moeizaam verlopen of had het gevoel dat er geen begrip was. Een overzicht van de gegeven reacties is te vinden in de bijlage met open antwoorden.

Figuur 3.3 “Waarom was u niet (helemaal) tevreden met het gesprek?” (n=24; meer dan één antwoord mogelijk)



2.2 Nieuwsbrieven Ymere

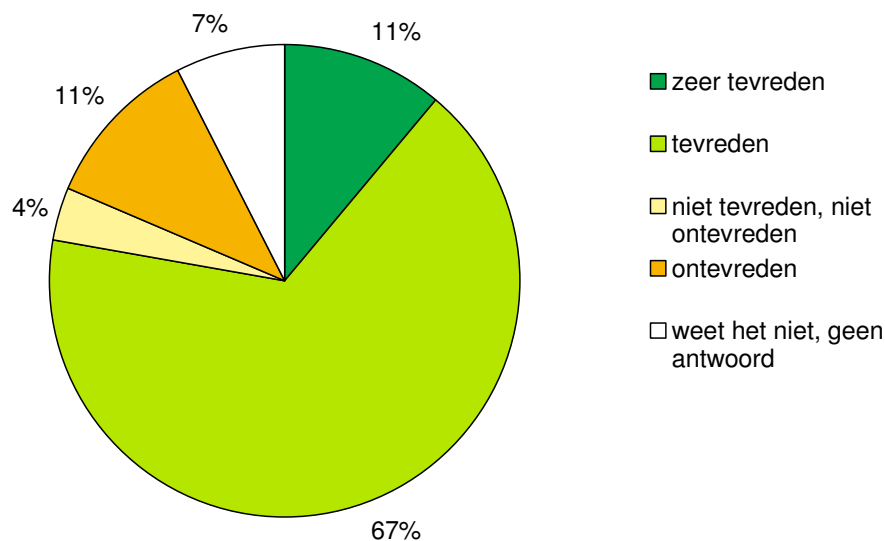
Verspreid over 2006 heeft Ymere nieuwsbrieven verstuurd over het project en 85% van de respondenten heeft deze nieuwsbrieven ontvangen. Vier respondenten die nog in de Banne woonden hebben de brieven niet ontvangen.

Tabel 3.4 Heeft u de nieuwsbrieven ontvangen?

	abs.	% totaal	% bewoners
ja	81	85	90
nee, maar woonde nog in De Banne	4	4	4
weet het niet, geen antwoord	5	5	6
nee, was al verhuisd	5	5	
totaal	95	100	100

Ongeveer acht van de tien respondenten (78%) waren (zeer) tevreden met de informatie in de nieuwsbrieven. Vier procent was niet tevreden, maar ook niet ontevreden en één op de tien (11%) was ontevreden.

Figuur 3.5 Hoe tevreden was u met de informatievoorziening in de nieuwsbrieven? (n=81)



Dertien van de 81 respondenten (16%) wilden iets kwijt over de nieuwsbrieven:

- De brieven hadden persoonlijker moeten zijn.
- De meeste plannen gingen over de vernieuwing, daar mochten we dus geen deel aan hebben want we moesten weg.
- De werkelijkheid was anders.
- Duidelijker de mensen op hun rechten wijzen.
- Er staat te veel dubbele informatie in. Er moet een betere communicatie zijn tussen verschillende instanties.
- Er stond wel eens achterhaalde informatie in. De informatie was dan inmiddels al weer veranderd.
- Het was allemaal erg laat.
- Het was onduidelijk wanneer alles ging gebeuren.
- Ik vond het jammer dat ik weg moest.
- Meer duidelijkheid over het nieuwe project dat er komt en mogelijkheden om eventueel terug te kunnen keren.
- Netjes.
- Soms waren ze niet zo makkelijk.
- Ze hebben zich slecht gehouden aan de plannen, want er ontstond plotseling versnelling van de sloop (eerder dan gepland).

2.3 De Bannekrant

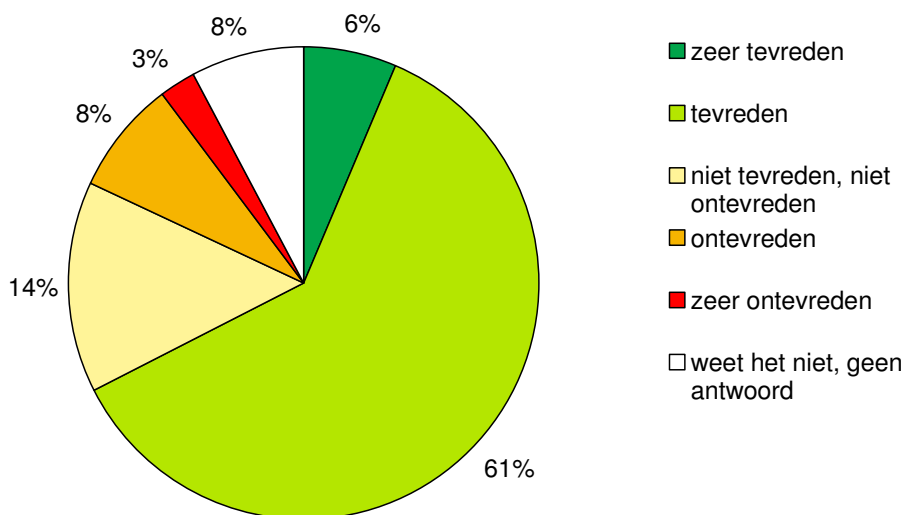
Verspreid over 2006 hebben het stadsdeel en Ymere informatie over het project verspreid door middel van de Bannekrant. Acht van de tien respondenten (81%) hebben de Bannekranten ontvangen. Zes respondenten geven aan dat ze de kranten niet ontvangen hebben, terwijl ze wel nog in De Banne woonden. Een zelfde aantal was al verhuisd.

Tabel 3.6 Heeft u de Bannekranten ontvangen?

	abs.	% totaal	% bewoners
ja	77	81	87
nee, maar woonde nog in De Banne	6	6	7
weet het niet, geen antwoord	6	6	7
nee, was al verhuisd	6	6	
totaal	95	100	100

Twee derde (67%) van degenen die de Bannekranten hebben ontvangen zijn (zeer) tevreden met de informatie die er in stond. Veertien procent is neutraal over de informatievoorziening in de Bannekranten en één op de tien respondenten (11%) is (zeer) ontevreden.

Figuur 3.7 Hoe tevreden was u met de informatievoorziening in de Bannekranten? (n=77)



2.4 Het spreekuur

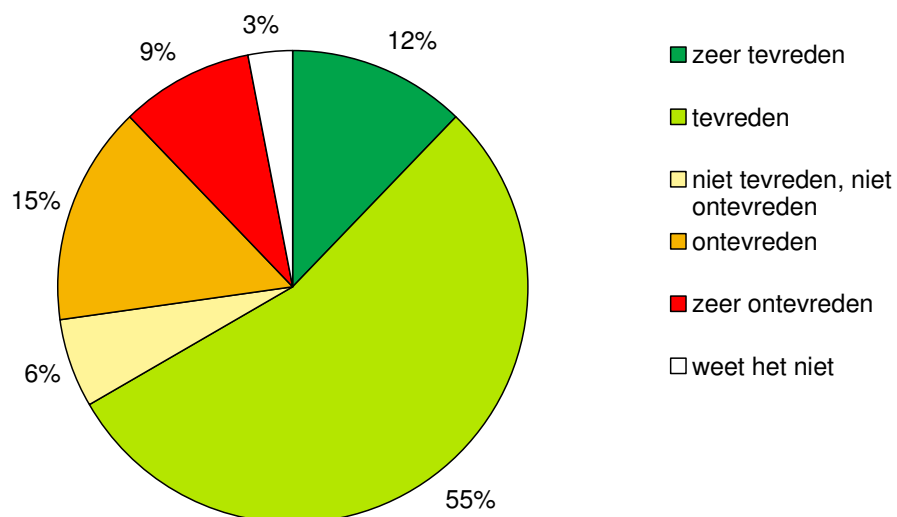
Ymere heeft samen met de huurdersvereniging Hugeba van september 2006 spreekuur gehouden. Ruim een derde van de respondenten (35%) heeft van dit spreekuur gebruik gemaakt.

Tabel 3.8 Bent u wel eens naar het spreekuur geweest? Zo ja, hoe vaak?

	abs.	% totaal	% bewoners
ja, 1 keer	12	13	14
ja, 2-3 keer	13	14	16
ja, 4 keer of vaker	8	8	10
nee, maar woonde nog in De Banne	50	53	60
nee, was al verhuisd	12	13	
totaal	95	100	100

Twee derde (67%) van de respondenten die naar het spreekuur zijn geweest waren daar tevreden over en zes procent was niet tevreden, maar ook niet ontevreden. Een kwart (24%) was (zeer) ontevreden.

Figuur 3.9 Hoe tevreden was u over de informatievoorziening op het spreekuur? (n=33)



De tien respondenten die niet (helemaal) tevreden waren met de informatievoorziening op het spreekuur is gevraagd waar dat aan lag:

- Dat de huren omhoog gingen.
- Er werd geen hulp aangeboden wanneer ik er naar vroeg tijdens de spreekuren.
- Ik kon niet geholpen worden.
- Informatie was onduidelijk.

- Onvriendelijke behandeling. (2x)
- Te weinig informatie.
- Valse beloftes.
- Ze hielpen ons niet.
- Ze waren te onduidelijk naar de mensen.

2.5 De huur opzegbrief en informatieavond

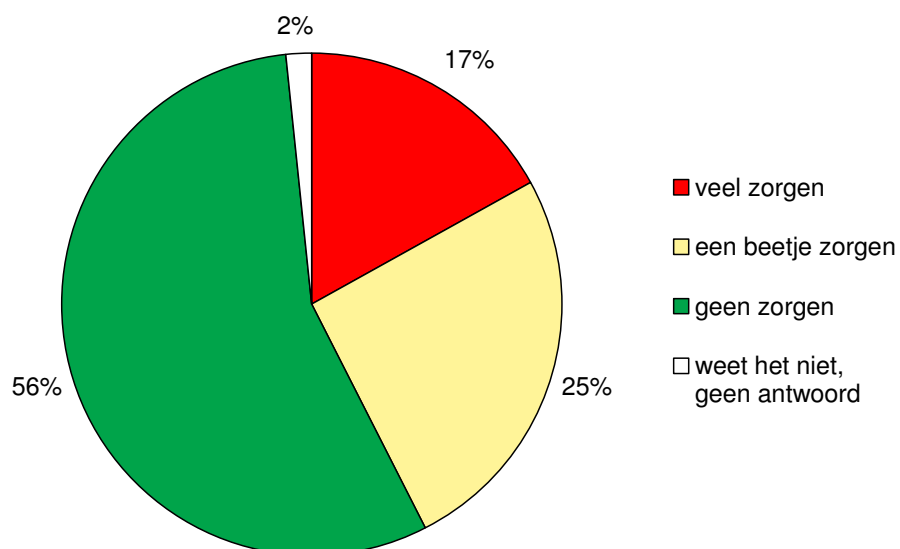
In januari 2007 is er een (juridisch verplichte) huur opzegbrief verstuurd. Zes van de tien respondenten (62%) hebben deze brief ontvangen. Een derde (33%) was ondertussen al verhuisd uit de Banne. Drie respondenten geven aan de brief niet ontvangen te hebben, terwijl ze er nog wel woonden.

Tabel 3.10 Heeft u de huur opzegbrief ontvangen?

	abs.	% totaal	% bewoners
ja	59	62	92
nee, maar woonde nog in De Banne	3	3	5
weet het niet, geen antwoord	2	2	3
nee, was al verhuisd	31	33	
totaal	95	100	100

Vier van de tien respondenten (42%) die de brief ontvingen maakten zich zorgen.

Figuur 3.11 In hoeverre maakte u zich zorgen door de opzeggingsbrief? (n=59)



Om de brief waarin de huur werd opgezegd toe te lichten heeft Ymere een informatieavond georganiseerd. Tien van de 62 respondenten (16%) die op dat moment nog in de Banne woonden zijn naar de informatieavond geweest. Van hen had één persoon geen brief ontvangen.

Acht van de tien respondenten (80%) die op de informatieavond aanwezig waren, waren (zeer) tevreden er mee. Twee respondenten (20%) waren niet tevreden met de informatieavond, maar ook niet ontevreden. Geen enkele respondent was ontevreden met de avond.

De twee respondenten die niet (helemaal) tevreden waren met de informatieavond is gevraagd wat hiervoor de reden was. De ene respondent vond de informatie onduidelijk en de andere respondent vond dat er te weinig hulp werd geboden en te veel regels werden genoemd.

2.6 Gesprek bewoners juni en juli 2007

In juni en juli 2007 zijn alle toen nog zittende bewoners voor een gesprek op het kantoor van Ymere uitgenodigd. Vier respondenten zijn op gesprek geweest en alle vier waren ontevreden met het gesprek. Er worden verschillende redenen opgegeven:

- een onvriendelijke behandeling
- er werden steeds dezelfde vragen gesteld
- er werd te veel aangedrongen, waardoor men in de war raakte
- er werd ruzie gemaakt en men vond Ymere te streng

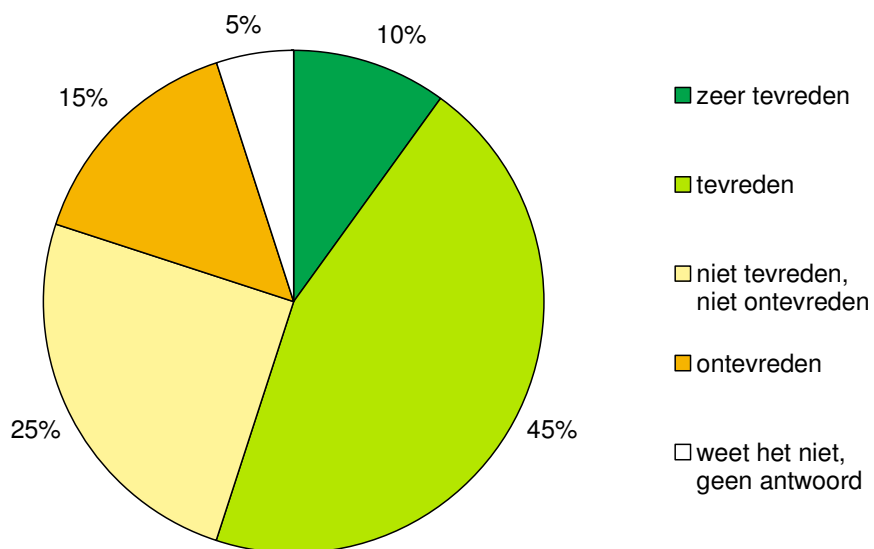
Tabel 3.12 Bent u in juni of juli 2007 op gesprek geweest bij Ymere?

	abs.	% totaal	% bewoners
ja	4	4	17
nee, maar woonde nog in De Banne	18	19	75
weet het niet, geen antwoord	2	2	8
nee, was al verhuisd	71	75	
totaal	95	100	100

2.7 Website www.debanne.nl

Op de website van de Banne heeft informatie gestaan over het project. Twintig respondenten (21%) hebben hier wel eens naar gekeken. Van hen zijn bijna zes van de tien (55%) (zeer) tevreden met de informatievoorziening op de website. Een kwart (25%) staat er neutraal tegenover en 15% is (zeer) ontevreden.

Figuur 3.13 Hoe tevreden was u over de informatievoorziening op de website www.debanne.nl? (n=20)

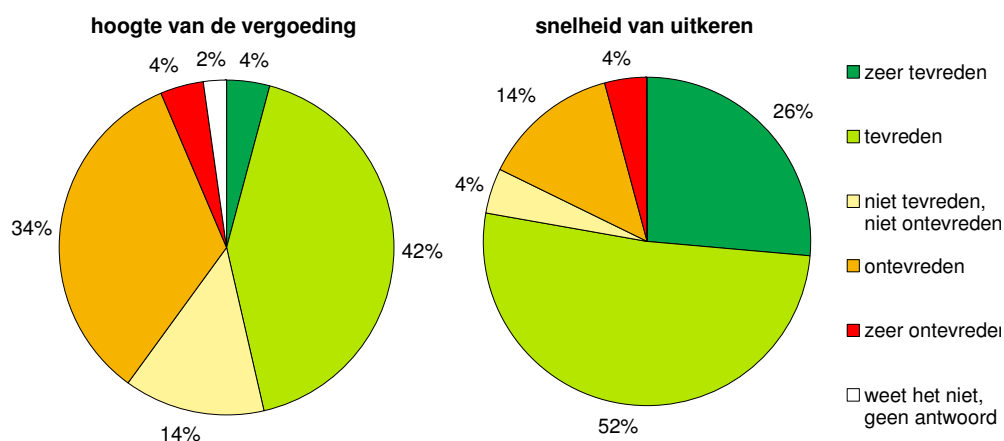


2.8 De verhuiskostenvergoeding

Alle bewoners van de Banne hebben een verhuiskostenvergoeding van € 5.000 ontvangen. Bijna de helft van de respondenten (46%) is tevreden met de hoogte van de vergoeding. Veertien procent staat er neutraal tegenover en ruim een derde (36%) is (zeer) ontevreden met de hoogte van het bedrag.

Over de snelheid waarmee werd uitgekeerd is een groter deel van de respondenten (zeer) tevreden: 78%. Vier procent is niet tevreden met de snelheid van uitkeren, maar ook niet ontevreden. Twee van de tien respondenten (18%) zijn (zeer) ontevreden met de snelheid.

Figuur 3.14 Hoe tevreden was u met de vergoeding? (n=95)



Het bedrag werd gestort op de rekening van de bewoners en contante uitbetaling was niet mogelijk. Als dit wel mogelijk was geweest zouden vier respondenten (4%) de voorkeur geven aan contante uitbetaling. Bijna vier van de tien (37%) zou het niet uitmaken en 58% zou een storting willen. Eén respondent weet het niet.

3 Algemeen oordeel: 6,5

De respondenten is gevraagd hoe tevreden ze zijn als ze alles bij elkaar een beoordeling moeten geven over de gang van zaken. Gemiddeld geven de respondenten een 6,5. Het meest gegeven cijfer is een zeven en 22 respondenten (23%) geven een onvoldoende.

Tabel 2.1 Algemeen oordeel (rapportcijfer)

	abs.	%
weet het niet, geen antwoord	7	7
1	2	2
2	3	3
3	1	1
4	3	3
5	13	14
6	12	13
7	26	27
8	22	23
9	3	3
10	3	3
totaal	95	100

Er is door middel van statistische analyse nagegaan of er een relatie bestaat tussen het algemene oordeel over de gang van zaken en verschillende achtergrondvariabelen en beoordelingen. Het blijkt dat de algemene tevredenheid met de gang van zaken vooral afhangt van de mate waarin met tevreden is met de nieuwe woning.

Zoals gemeld werd in hoofdstuk 1 zijn de meeste respondenten tevreden met hun nieuwe woning, maar is er ook een groep respondenten die ontevreden is en die bijvoorbeeld achteraf gezien liever voor een woning hadden gekozen die ze eerder geweigerd hadden. De oordelen over verschillende onderdelen van het proces, zoals de gevoerde gesprekken, moeten opgehaald worden uit het geheugen. Het oordeel over de woning waar men in woont is in vergelijking veel meer toegankelijk. Het lijkt er dus op dat het oordeel over het hele proces achteraf gekleurd wordt door de (dagelijks waarneembare) uitkomst van het proces: de nieuwe woning.

Toch zijn er ook andere zaken die een rol spelen, zoals de tevredenheid met het gesprek met de OGA medewerker, en de hoogte en de snelheid van uitkeren van de verhuisvergoeding. Het is goed mogelijk dat deze onderdelen zwaarder wegen in het algemene oordeel over de gang van zaken als de respondenten *tijdens* het proces wordt gevraagd wat ze er van vinden in plaats van achteraf.

De respondenten hadden de mogelijkheid om aan te geven wat er beter had gekund in de informatievoorziening door Ymere en het stadsdeel. Negenentwintig respondenten hebben hier iets ingevuld. Een greep uit de reacties:

- Actiever mensen begeleiden naar het zoeken van een woning. Meer faciliteiten voor mensen die wilden kopen door middel van kortingen.
- Als Ymere ons meer had geholpen met de afspraken voor de bezichtigingen en de papierwinkel die daar elke keer bij kwam kijken en de onzekerheid dan had ik tevreden geweest.
- De aanloop vanaf het begin met de eerste brief die werd verzonden. Deze kwam twee dagen voor kerst en dat was wel een schok.
- Er ontstond onrust bij de bewoners omdat de informatiestroom langzaam opgang kwam. Toen deze op gang kwam was alles prima.
- Meer open en eerlijk. Beloven en waarmaken. Er was huurgewenning beloofd, dit heette later huurtoeslag. De bewoners kregen dus geen overbruggingsgeld (200 euro per maand). Eerste contact onvriendelijk. Meer begrip.
- Ymere had voor ons een passende woning moeten zoeken. Wij hebben teveel moeite moeten doen voor een nieuwe woning.

Een overzicht van alle gegeven antwoorden staat in de bijlage met open antwoorden.

Vervolgens is er gevraagd of er in het traject andere zaken waren die verbeterd zouden kunnen worden en 36 respondenten antwoordden hierop bevestigend. De reacties beslaan uiteenlopende onderwerpen:

- Het had meer persoonlijker gekund. En in mijn oude woning moest ik een ingebouwde kast slopen dat vond ik heel raar want de boel moest toch gesloopt worden. Het onderhoud aan de woning was heel slecht.
- Ik had niet verwacht dat ik schoonmaakkosten zou hebben aan de oude woning.
- Medewerkers van Ymere en het Ontwikkelingsbedrijf Amsterdam hebben niet goed naar mij geluisterd wat ik wilde en mij ook niet goed begeleid. Ik ben slechtziend dus ik heb dit naar ervaren.
- Mensen moeten meer geholpen worden, vooral ouderen en mensen met een beperking.
- Mogelijkheid van terug keer naar de oude woningen. Meer tips voor verhuisbedrijven en bedrijfslieden (schilders etc.) en dit ook voor de mensen met een lager inkomen.
- Ze hadden buiten de kranten meer geschikte woningen aan kunnen bieden.
- Ze hadden meer hulp moeten bieden aan mensen met verhuizen.

Ook van deze vraag staat een overzicht van alle reacties in de bijlage met open antwoorden.

4 Overige opmerkingen

Aan het slot van de vragenlijst is de respondenten gevraagd of er in de enquête vragen niet aan de orde gekomen zijn die volgens hen wel besproken hadden moeten worden.

Vijftien respondenten (16%) hebben iets toe te voegen:

- De bijeenkomsten.
- De keuzemogelijkheden waren heel klein. We zitten nu in een veel te dure woning die qua omgeving slecht bij me past. OGA beloofde hulp. Daar makte ik niets van. De 'hulp' bestond uit de raad "schrijf je in bij Woningnet", dat was het.
- De rol van de gemeente Amsterdam had beter besproken moeten worden in deze enquête.
- De vergoeding die te laag is ten opzichte van de kosten die men moet maken.
- Er moeten meer vragen zijn over wat de mensen van de begeleiding vonden. Meer vragen over of er toepassing was van de nazorg en wat de mensen er van vonden.
- Er waren te weinig passende woonruimten. Wij wilden toch graag in Noord blijven wonen en werden zo gedwongen met minder genoegen te nemen.
- Er werd gewerkt met dreigementen. "Als jullie niet voor (een bepaalde) datum weg zijn, krijgen jullie een krotwoning" (dit werd tegen andere bewoners gezegd, niet tegen mij). Het bedrag (5000 euro) werd gesplitst uitbetaald. Pas bij inlevering van de sleutels...
- Ik betaal nu veel meer huur voor een woning in een minder leuke buurt. Niet mijn keuze. Beloftes zijn niet nagekomen.
- Ik had graag van de woningbouwvereniging achteraf meteen zou evalueren.
- Ik mis mijn gashaard. Ik moet elektrisch koken. Mijn keuken en toilet zijn kleiner. Oude woning (2e etage) was geheel gelijkvloers. Hier heb ik een inbandige trap (ik ben op leeftijd).
- Ik vond Ymere erg goed en persoonlijk, dat vond ik erg prettig.
- Ik vroeg me achteraf wel af of er ook steun was voor alleenstaande moeders i.v.m. verhuizing. Ik had geen hulp ik woonde op 4-hoog en ik wist dat oudere mensen wel hulp kregen ik moest het uitbesteden dus dat vond ik niet goed geregeld.
- Ik heb weinig aan Ymere gehad.
- Meer vragen over de personeel op de vestiging (in de buurt van de pinksterbloemstraat)
- We hebben de laatste paar maanden een vreselijke tijd gehad in verband met interim huurders die ontzettend veel kabaal maakten misschien kan daar eens iets aan gedaan worden dat er zorgvuldiger mee om wordt gegaan.

5 Conclusie

De respondenten geven een 6,5 voor de hele gang van zaken. Dit oordeel blijkt in belangrijke mate af te hangen van de tevredenheid met de nieuwe woning: achteraf gezien kleurt de uitkomst van het proces het oordeel over de gang van zaken.

In hoeverre zijn de respondenten tevreden met hun nieuwe woning? De meeste respondenten geven hun nieuwe woning een hogere beoordeling dan hun oude woning. Er is echter ook een groep die de nieuwe woning minder positief beoordeelt. Zo geeft een zesde van de respondenten (17%) aan dat ze achteraf gezien liever voor een woning zouden hebben gekozen die ze eerder in het traject geweigerd hebben, zij geven hun nieuwe woning een veel lagere beoordeling dan hun oude woning.

Op basis van deze resultaten is de belangrijkste aanbeveling om er voor te zorgen dat bewoners in een huis terecht kunnen komen dat zoveel mogelijk aan hun wensen voldoet. Andere zaken die van belang zijn voor het algemene oordeel zijn de hoogte en de snelheid van uitkeren van de verhuisvergoeding, en de tevredenheid met het gesprek met de OGA medewerker. Hoewel deze onderdelen achteraf gezien minder zwaar wegen in het oordeel over het gehele proces dan de beoordeling van de nieuwe woning, is het belangrijk te bedenken dat het goed mogelijk is dat ze meer van invloed zijn als de respondenten *tijdens* het proces een oordeel wordt gevraagd.

Hoe beoordelen de respondenten de verschillende onderdelen van het traject? Deze beoordelingen zijn overwegend positief:

- 69% is tevreden over het gesprek met de OGA medewerker
- 78% is tevreden met de informatie in de nieuwsbrieven van Ymere
- 67% is tevreden met de informatie in de Bannekranten
- 67% is tevreden met de informatie op het spreekuur
- 46% is tevreden met de hoogte van de vergoeding
- 78% is tevreden over de snelheid waarmee de vergoeding werd uitgekeerd

Hoewel met de meeste onderdelen zo'n zeven van de tien respondenten tevreden zijn, betekent dit dat nog altijd drie van de tien respondenten niet (helemaal) tevreden zijn. Dus ook al is de beoordeling overwegend positief, er is nog ruimte voor verbetering. In aansluiting op de belangrijkste aanbeveling om er voor te zorgen dat bewoners een nieuwe woning vinden die zoveel mogelijk bij hun wensen aansluit, bieden de persoonlijke gesprekken van de OGA medewerker en op het spreekuur de beste aanknopingspunten om bewoners hierbij te helpen. Verschillende respondenten die ontevreden zijn merken in open antwoorden op dat ze graag meer hulp hadden gehad. Ook valt te lezen dat men op meer begrip en medeleven had gehoopt.

Deze laatste resultaten raken de kern van onderzoek naar een proces van iets wat nu eenmaal geen positieve ervaring is, zoals een uit huis plaatsing: hoe goed het hele proces ook wordt vormgegeven, het blijft iets wat veel respondenten niet als prettig zullen ervaren. En er zullen waarschijnlijk altijd bewoners blijven die niet helemaal tevreden

gesteld kunnen worden, eenvoudigweg omdat ze niet willen verhuizen. Uit dit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat de vier respondenten die in juni en juli 2007 op gesprek zijn geweest geen van allen tevreden waren hiermee: misschien waren dit bewoners die nu eenmaal moeilijk tevreden te stellen zijn. Desondanks blijft het uiteraard van belang (juist) in dit soort gevallen zoveel mogelijk begrip te blijven tonen, persoonlijke aandacht te blijven geven en hulp aan te bieden waar mogelijk.

Bijlage respons

Op basis van de door Ymere aangeleverde gegevens is van 62 respondenten (65%) de geboortedatum bekend, waardoor hun leeftijd is vast te stellen. Hun gemiddelde leeftijd is 46 jaar. De jongste respondent is 28, de oudste 80.

Leeftijd

	abs.	%
onbekend	33	35
28-29	3	3
30-39	20	21
40-49	19	20
50-59	10	11
60-80	10	11
totaal	95	100

Twee derde (67%) van de respondenten is vrouw, één derde (33%) man.

Geslacht

	abs.	%
vrouw	64	67
man	31	33
totaal	95	100

Van een derde van de respondenten (34%) is niet bekend hoe zij hun nieuwe woning hebben gevonden. Bijna zes van de tien (57%) hebben hun woning via woningnet gevonden. Negen respondenten (9%) kwamen aan een woning buiten de krant om.

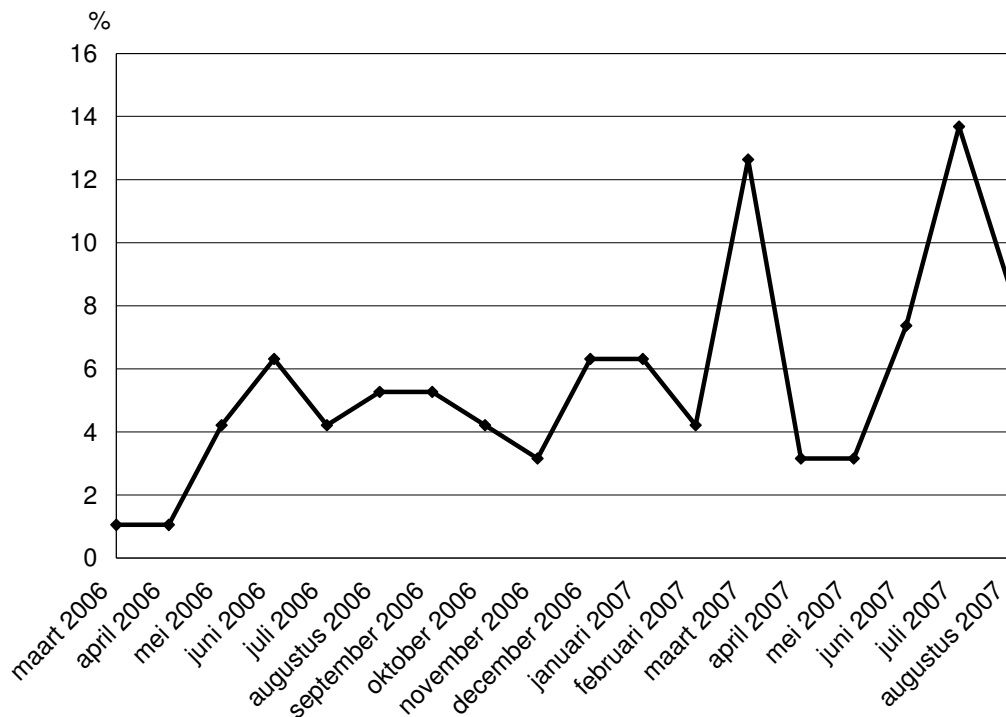
Aanbieding

	abs.	%
woningnet	54	57
buiten krant om	9	9
onbekend	32	34
totaal	95	100

Uitplaatsingen Ymere

De respondenten is ook gevraagd wanneer ze uit hun oude huis zijn vertrokken. Er is een piek te zien in maart 2007, en in de maanden juli en augustus van dat jaar.

Maand van vertrek (n=95)



Bijlage open antwoorden

Vraag 7: Waarom was u niet (helemaal) tevreden met het gesprek?

- Beetje overbodig.
- De medewerker kon ons niet echt helpen het heeft ons heel veel tijd gekost om naar een nieuwe woning te zoeken en daar kon hij ons niet in tegemoet komen .
- De medewerker was erg arrogant en deed beloftes die hij achteraf niet waar kon maken.
- De meneer zei dat ik uit mijn woning moest en geen recht had op huurtoeslag. En ik moest mijn eigen woning zoeken.
- Er was te weinig keuze.
- Er werd veel beloofd en er is niks gebeurd.
- Er werd weinig persoonlijke hulp geboden.
- Het gesprek liep nogal moeilijk.
- Het gesprek verliep eerst moeizaam.
- Hij heeft weinig voor me gedaan.
- Hij zou helpen, maar kon niet meer doen dan af en toe een woning bekijken. Mijn zoon deed dat beter. Hij was beperkt door woonduur.
- Hij zou me terug bellen en dat is nooit gebeurd. Hij was het vergeten.
- Ik vroeg of ik terug mocht naar de nieuwe woning maar dat mocht niet.
- Ik wil een aanbod hebben van mogelijke terugkomst naar de vernieuwde woning. Er is geen brede keus naar nieuwe woningen.
- Ik wou in West wonen, maar de medewerker zij dat ik geen woning in west kon krijgen. Terwijl ik uiteindelijk nu zelf een woning in West heeft geregeld
- Je moet het toch allemaal zelf doen.
- Ik wou naar zwanenburg en de OGA medewerking zei dat dit mogelijk was. En later bleek dat dit helemaal niet mogelijk was. De OGA medewerker lichtte ons niet goed in en deed niet zijn best om een goede nieuwe woning te vinden.
- Niet zo veel hulp.
- Tijdens het eerste gesprek reageerde de medewerkster soms met weinig begrip, bijvoorbeeld de opmerking 'Daar heb ik niets mee te maken'.

Vraag 44: Wat had er beter gekund in de informatievoorziening door Ymere en het stadsdeel?

- Actiever mensen begeleiden naar het zoeken van een woning. Meer faciliteiten voor mensen die wilden kopen door middel van kortingen.
- Als Ymere ons meer had geholpen met de afspraken voor de bezichtigingen en de papierwinkel die daar elke keer bij kwam kijken en de onzekerheid dan had ik tevreden geweest.
- Beloftes werden niet waargemaakt.
- Bij de bijeenkomst kreeg ik geen duidelijk antwoord op mijn vragen. Dat er een aanbod was voor eventuele terug kering naar de buurt na de vernieuwing.
- Bijeenkomsten waren frustrerend. We hadden er niets aan.
- De aanloop vanaf het begin met de eerste brief die werd verzonden. Deze kwam twee dagen voor kerst en dat was wel een schok.
- De informatievoorziening had beter gekund, want ik moest zelf overal achteraan gaan. Tevens ging het contact moeizaam met de medewerkers van Ymere en het stadsdeel.
- De inspraak had beter gekund en er moest beter met oude mensen opgegaan worden.
- De rechten van de bewoners die moeten verhuizen.
- Duidelijker informatie gewild.
- Er moet beter gecommuniceerd worden met de klanten. Meer informatie gegeven en beter begeleiding, helemaal voor ouderen.
- Er moet meer hulp geboden worden aan ouderen en minder validen (en/of zieken) voor de verhuizing.
- Er ontstond onrust bij de bewoners omdat de informatiestroom langzaam opgang kwam. Toen deze op gang kwam was alles prima.
- Er was teveel onduidelijkheid over het aanbod van woningen, Ymere deed te weinig.
- Het interne bureau heeft slecht werk geleverd, wij hebben zelf een nieuwe woning moeten.
- Het was moeilijk om aan een nieuwe woning, die ik mooi vond.
- Het was te kort van te voren aangekondigd.
- Ik vind dat er eerst een complex moet komen voor de mensen die verplicht moeten verhuizen, want dan hebben ze het goed gegaan.
- In het begin was het een beetje onduidelijk.
- Informatie had beter gekund. Meer uitleg.
- Meer informatie over het woningaanbod.
- Meer open en eerlijk. Beloven en waarmaken. Er was huurgewenning beloofd, dit heette later huurtoeslag. De bewoners kregen dus geen overbruggingsgeld (200 euro per maand). Eerste contact onvriendelijk. Meer begrip.
- Niet alle beloftes werden nagekomen.
- Vaker de ontwikkelen worden verspreid.
- Van te voren meer voorlichting.
- Voor dat het besluit werkelijkheid werd daar is een vrij lange periode over heen gegaan.
- We kregen steeds weer dezelfde informatie.
- Ymere had voor ons een passende woning moeten zoeken. Wij hebben teveel moeite moeten doen voor een nieuwe woning.

Vraag 45/46: Waren er in het traject andere zaken die verbeterd zouden kunnen worden?

- De beloftes van Ymere werden niet nagekomen.
- De medewerkers van Ymere hadden betere woningen kunnen uitzoeken.
- De mensen hadden beter begeleid kunnen worden i.v.m. nieuwe woning.
- De samenwerking tussen de afdeling studentenverhuur en Ymere zelf kon veel beter.
- De tijd van vertrek was heel kort. Ymere/het stadsdeel hadden beter kunnen helpen/zoeken (informereren) naar een buurt die bij me past.
- De uitvoering had beter gekund.
- De voorbegeleiding was drie keer niks. En de OGA medewerker moet veel betrokkenen zijn, dan gaat de gang van zaken veel sneller
- Duidelijkere informatie en geen valse beloftes.
- Er hadden meer aanbiedingen moeten komen.
- Er moet een betere begeleiding zijn voor ouderen en gehandicapten qua woning aanbod.
- Het had meer persoonlijker gekund. En in mijn oude woning moest ik een ingebouwde kast slopen dat vond ik heel raar want de boel moest toch gesloopt worden. Het onderhoud aan de woning was heel slecht.
- Huurders beter helpen.
- Ik had een betere woning verwacht.
- Ik had niet verwacht dat ik schoonmaakkosten zou hebben aan de oude woning.
- Ik werd gedwongen verhuist.
- Medewerkers van Ymere en het Ontwikkelingsbedrijf Amsterdam hebben niet goed naar mij geluisterd wat ik wilde en mij ook niet goed begeleid. Ik ben slechtiend dus ik heb dit naar ervaren.
- Meer begrip i.v.m. de plotselinge uitplaatsing.
- Meer tijd en niet met zo veel kosten verbonden zijn.
- Meer woningen in de buurt aanbieden.
- Mensen moeten meer geholpen worden, vooral ouderen en mensen met een beperking.
- Minder erge druk en dwang voor het verhuizingsproces.
- Mogelijkheid van terug keer naar de oude woningen. Meer tips voor verhuisbedrijven en bedrijfslieden (schilders etc.) en dit ook voor de mensen met een lager inkomen.
- Op klachten werd niet snel genoeg gereageerd in de oude woning.
- We hadden te weinig tijd.
- We hebben geen speelgelegenheid voor de kinderen.
- We hebben nu een tweekamer woning, terwijl we eerste een driekamer woning hadden. We hadden de woning destijds goed schoongemaakt en ook iemand daarbij laten helpen en ook voor betaald. Het was nog steeds niet schoon genoeg en hebben 1000euro moeten inleveren.
- We moesten weg. Waarom moeten wij dan zelf een woning zoeken en wordt die niet aangeboden?!
- We wilden eigenlijk met z'n allen terugkomen maar dat kan niet. Ik ben niet tevreden.
- Wij waren verplicht om te moeten verhuizen en vervolgens een huurverhoging hebben van 30%.

Uitplaatsingen Ymere

- Ymere ging ons ongevraagd inschrijven voor woningen.
- Ymere had een betere woningen voor de oud bewoners moet zoeken.
- Ymere had een verhuisservice daar wilden we gebruik van maken .De prijs was 300 euro en uiteindelijk werd de prijs 900 euro.
- Ymere moet betere woningen aanbieden wanneer je verplicht moet verhuizen.
- Ymere moet meer hulp bieden bij de verhuizing en bij het zoeken van woningen vooraf.
- Ze hadden buiten de kranten meer geschikte woningen aan kunnen bieden.
- Ze hadden meer hulp moeten bieden aan mensen met verhuizen.

Bijlage vragenlijst



Serial Serie nummer

--	--	--	--	--	--

Goedenavond, u spreekt met van de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) van de gemeente Amsterdam.

Ik bel u voor een enquête van woningbouwvereniging Ymere en stadsdeel Noord onder de (oud)bewoners van De Banne die moesten verhuizen vanwege de sloop van hun woning. De belangrijkste vraag hierbij is hoe u de herhuisvesting naar aanleiding van de sloop van uw oude woning heeft ervaren.

Als het goed is heeft u over dit onderzoek een aankondigingbrief ontvangen. Zou ik u enkele vragen mogen stellen? Het onderzoek duurt ongeveer 15 minuten.

V1 We lopen het hele proces van het begin tot het eind door. Om te beginnen enkele vragen over uw oude woning, die ondertussen is of wordt gesloopt. Hoe tevreden was u in het algemeen met uw oude woning? U kunt dit uitdrukken in een rapportcijfer tussen 1 en 10, waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden was met de woning en een 10 dat u zeer tevreden was.

--	--

V2 Er waren twee typen woningen in het complex: 3-kamer woningen van 55m² en 4-kamer woningen van 65m². Welk type woning huurde u?

- 1 3-kamer woningen van 55m²
- 2 4-kamer woningen van 65m²
- 3 weet het niet

V3 Hoeveel jaar heeft u gewoond in de woning die u achter liet?

--	--

V4 Nu willen we graag ingaan op de informatie die u in de aanloop naar de sloop van uw oude woning heeft gehad. Belangrijkste vragen hierbij zijn hoe tevreden u was met de informatievoorziening en wat volgens u beter had gekund.

U heeft te maken gehad met de woningbouwvereniging, Ymere Wonen Noord, en met één of meer medewerkers van het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam (OGA). U bent geïnformeerd door nieuwsbrieven en huisbezoek(en) van medewerkers van OGA. Ook organiseerde Ymere een spreekuur en een informatieavond en was er telefonisch contact mogelijk.

Om te beginnen bij het begin: In december 2005 ontving u de eerste "Nieuwsbrief Plan van Aanpak De Banne" van Ymere. Hierin werd uitgelegd dat de sloop van De Banne werd vervroegd van 2009 naar 2007. Na die eerste nieuwsbrief zijn medewerkers van OGA bij de bewoners thuis gekomen om hen op de hoogte te brengen van het woningaanbod en vragen te beantwoorden. Heeft u bezoek gehad van een OGA medewerker?

- 1 ja → ga naar vraag V6
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V8

V5 Weet u nog waarom u geen contact heeft gehad met een OGA medewerker?

- 1 ik had er geen behoefte aan → ga naar vraag V8
andere reden, namelijk → ga naar vraag V8
- 2 V8 _____
- 3 weet het niet → ga naar vraag V8

V6 Hoe tevreden was u over het gesprek met de OGA medewerker bij u thuis?

- 1 zeer tevreden → ga naar vraag V8
- 2 tevreden → ga naar vraag V8
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet → ga naar vraag V8

V7 Waarom was u niet (helemaal) tevreden met het gesprek? <i>meer dan één antwoord mogelijk</i>

- 1 informatie was onduidelijk
- 2 er was te weinig tijd
- 3 andere reden, namelijk _____
- 4 weet het niet

V8 Verspreid over 2006 zijn er nieuwsbrieven van Ymere over het project verstuurd. Heeft u deze nieuwsbrieven ontvangen?

- 1 ja
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne → ga naar vraag V11
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V11

Uitplaatsingen Ymere

V9 Hoe tevreden was u over de informatievoorziening in de nieuwsbrieven?

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet

V10 Heeft u nog opmerkingen over de nieuwsbrieven?

V11 De vorige vraag ging over de nieuwsbrieven van Ymere. De volgende vraag gaat over informatievoorziening van het stadsdeel en de woningcorporaties: de Bannekrant. Verspreid over 2006 heeft er in de Bannekrant informatie over het project gestaan. Heeft u deze Bannekranten ontvangen?

- 1 ja
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne → ga naar vraag V13
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V13

V12 Hoe tevreden was u over de informatievoorziening in de Bannekranten?

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet

V13 Vanaf september 2006 heeft Ymere samen met de huurdervereniging Hugeba elke dinsdag van 17.00 tot 18.00 spreekuur gehouden. Tijdens dit spreekuur konden vragen gesteld worden over onder meer de verhuizing, de oplevering van de woning en de uitbetaling van de vergoeding.

Bent u wel eens naar het spreekuur geweest?

- 1 ja
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne → ga naar vraag V17
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V17

V14 Hoe vaak bent u naar het spreekuur gegaan?

- 1 1 keer
- 2 2-3 keer
- 3 4-5 keer
- 4 6-10 keer
- 5 11 keer of vaker
- 6 weet het niet

Uitplaatsingen Ymere

V15 Hoe tevreden was u over de informatievoorziening op het spreekuur?

- 1 zeer tevreden → ga naar vraag V17
- 2 tevreden → ga naar vraag V17
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet → ga naar vraag V17

V16 Waarom was u niet (helemaal) tevreden met het spreekuur? <i>meer dan één antwoord mogelijk</i>

- 1 informatie was onduidelijk
- 2 te weinig informatie
- 3 te weinig tijd
- 4 te lang wachten
- 5 onvriendelijke behandeling
- 6 andere reden, namelijk _____
- 7 weet het niet

V17 In januari 2007 hebben alle bewoners een (juridisch verplichte) huur opzegbrief ontvangen.

Heeft u deze brief ontvangen?

- 1 ja
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne → ga naar vraag V19
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V19

V18 Naar aanleiding van de brief waarin de huur werd opgezegd maakten sommigen zich zorgen.

In hoeverre maakte u zich zorgen door de opzeggingsbrief?

- 1 veel zorgen
- 2 een beetje zorgen
- 3 geen zorgen
- 4 weet het niet

V19 Naar aanleiding van de brief waarin de huur werd opgezegd is er een informatieavond georganiseerd door Ymere om de brief toe te lichten.

Bent u naar deze informatieavond geweest?

- 1 ja
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne → ga naar vraag V22
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V22

Uitplaatsingen Ymere

V20 Hoe tevreden was u over de informatieavond?

- 1 zeer tevreden → ga naar vraag V22
- 2 tevreden → ga naar vraag V22
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet → ga naar vraag V22

V21 Waarom was u niet (helemaal) tevreden met de informatieavond? <i>meer dan één antwoord mogelijk</i>

- 1 informatie was onduidelijk
- 2 te weinig informatie
- 3 duurde te kort
- 4 men was onvriendelijk
- 5 andere reden, namelijk _____
- 6 weet het niet

V22 In juni en juli 2007 zijn alle bewoners uitgenodigd voor een gesprek op het kantoor van Ymere.

Bent u toen op gesprek geweest?

- 1 ja
- 2 nee, maar woonde nog in De Banne → ga naar vraag V25
- 3 nee, was al verhuisd → ga naar vraag V25
- 4 weet het niet → ga naar vraag V25

V23 Hoe tevreden was u over het gesprek?

- 1 zeer tevreden → ga naar vraag V25
- 2 tevreden → ga naar vraag V25
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet → ga naar vraag V25

V24 Waarom was u niet (helemaal) tevreden met het gesprek? <i>meer dan één antwoord mogelijk</i>

- 1 informatie was onduidelijk
- 2 te weinig informatie
- 3 te weinig tijd
- 4 te lang wachten
- 5 onvriendelijke behandeling
- 6 andere reden, namelijk _____
- 7 weet het niet

Uitplaatsingen Ymere

V25 Op de website van de Banne (www.debanne.nl) heeft informatie gestaan over het project. Heeft u op de website wel eens informatie gelezen over het project?

- 1 ja
- 2 nee → ga naar vraag V27
- 3 weet het niet → ga naar vraag V27

V26 Hoe tevreden was u over de informatievoorziening op de website www.debanne.nl?

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet

V27 Wanneer bent u uit uw oude huis vertrokken?

- 1 december 2005
- 2 januari 2006
- 3 februari 2006
- 4 maart 2006
- 5 april 2006
- 6 mei 2006
- 7 juni 2006
- 8 juli 2006
- 9 augustus 2006
- 10 september 2006
- 11 oktober 2006
- 12 november 2006
- 13 december 2006
- 14 januari 2007
- 15 februari 2007
- 16 maart 2007
- 17 april 2007
- 18 mei 2007
- 19 juni 2007
- 20 juli 2007
- 21 augustus 2007
- 22 andere datum, namelijk _____
- 23 weet het niet

Uitplaatsingen Ymere

V28 U heeft een verhuiskostenvergoeding van € 5000 ontvangen. Hoe tevreden was u over de hoogte van de vergoeding die werd uitgekeerd?

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet

V29 Hoe tevreden was u over de snelheid waarmee de vergoeding werd uitgekeerd?

- 1 zeer tevreden
- 2 tevreden
- 3 niet tevreden, niet ontevreden
- 4 ontevreden
- 5 zeer ontevreden
- 6 weet het niet

V30 Het bedrag werd gestort uw rekening en contante uitbetaling was niet mogelijk. Als dit wel mogelijk was geweest, waar zou dan uw voorkeur naar uit zijn gegaan: een storting of een contante uitbetaling, of maakt het u niets uit?

- 1 storting
- 2 contant
- 3 maakt niet uit
- 4 weet het niet

V31 Waar woont u momenteel?

- 1 De Banne
- 2 ergens anders in Noord
- 3 ergens anders in Amsterdam
- 4 buiten Amsterdam
- 5 ergens anders, namelijk _____
- 6 weet het niet

V32 Zou u achteraf gezien liever gekozen hebben voor een andere woning die u eerder in het traject geweigerd heeft?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet het niet

V33 Hoe tevreden bent u in het algemeen met uw nieuwe woning? U kunt dit uitdrukken in een rapportcijfer tussen 1 en 10, waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent met de woning en een 10 dat u zeer tevreden bent.

Uitplaatsingen Ymere

V34 Hoeveel kamers heeft uw nieuwe woning?

V35 Hoeveel vierkante meter telt uw nieuwe woning?

V36 Nu willen graag van u weten wat u aan huur betaalde voor uw oude woning en voor uw nieuwe woning en of u huurtoeslag ontving en/of ontvangt. Ontving u huurtoeslag voor uw oude woning?

- 1 ja
 2 nee → ga naar vraag V38
 3 weet het niet → ga naar vraag V38

V37 Hoe veel huurtoeslag ontving u?

V38 Wat was de huur van uw oude woning?

VOOR ENQ: DUS ZONDER AFTREK VAN EVENTUELE HUURTOESLAG

V39 Ontvangt u huurtoeslag voor uw nieuwe woning?

- 1 ja
 2 nee → ga naar vraag V41
 3 weet het niet → ga naar vraag V41

V40 Hoe veel huurtoeslag ontvangt u?

V41 Wat is de huur van uw huidige woning?

VOOR ENQ: DUS ZONDER AFTREK VAN EVENTUELE HUURTOESLAG

Uitplaatsingen Ymere

V42 Als u alles bij elkaar een beoordeling moet geven over de gang van zaken, hoe tevreden bent u dan? U kunt dit uitdrukken in een rapportcijfer tussen 1 en 10, waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden was over de hele gang van zaken en een 10 dat u zeer tevreden was.

V43 Is er in iets wat beter had gekund in de informatievoorziening door Ymere en het stadsdeel?

- 1 ja
 2 nee → ga naar vraag V45
 3 weet het niet → ga naar vraag V45

V44 Wat had er beter gekund in de informatievoorziening door Ymere en het stadsdeel?

V45 Waren er in het traject andere zaken die verbeterd zouden kunnen worden?

- 1 ja
 2 nee → ga naar vraag V47
 3 weet het niet → ga naar vraag V47

V46 Wat had er beter gekund?

V47 Heeft u in uw nieuwe buurt meer, evenveel of minder contact met buurtgenoten dan in uw oude buurt?

- 1 meer
 2 evenveel
 3 minder
 4 weet het niet

V48 Zijn er in deze vragenlijst zaken niet aan de orde gekomen die volgens u wel besproken hadden moeten worden?

- 1 ja
 2 nee → ga naar vraag einde
 3 weet het niet → ga naar vraag einde

V49 Om welke zaken gaat dit?

Dit waren alle vragen. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!