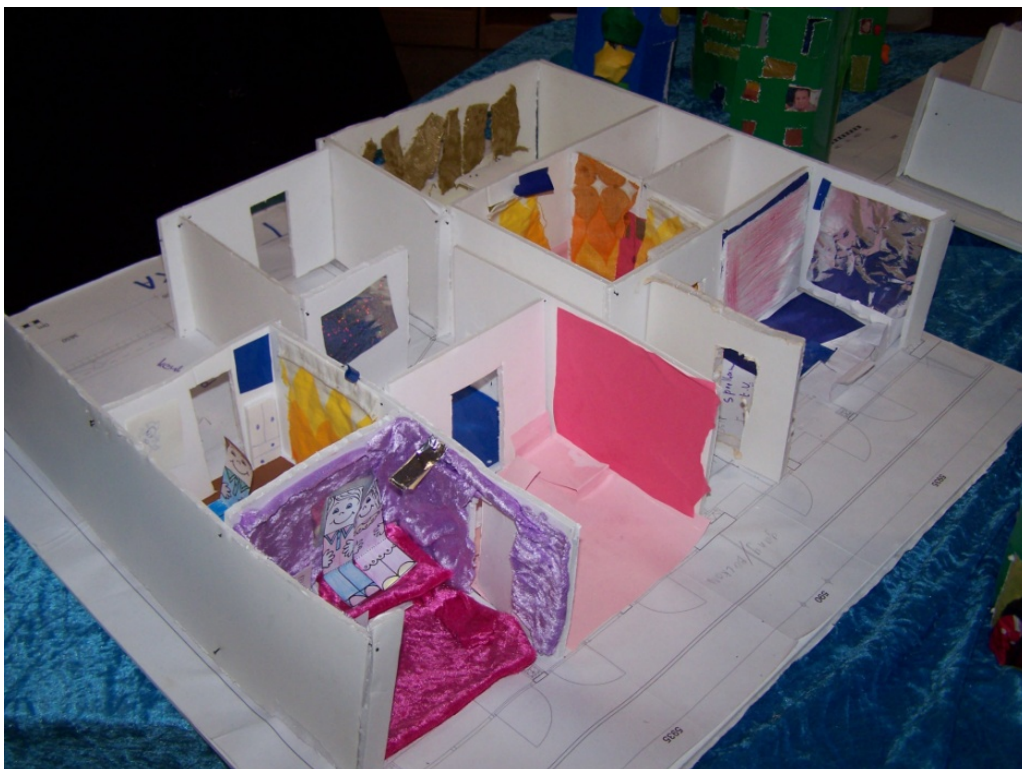


**WEDERKERIGHEID IN DE RELATIE TUSSEN DE
WONINGCORPORATIE EN BEWONERS:
DE GRENZEN IN GEVEN EN ONTVANGEN IN HET PROCES
VAN BEWONERSPARTICIPATIE**



**UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen
Master Sociologie**

STUDENTE:	Mevr. ing. S.S.R Bosnie
STUDENTENNR.:	6137016
EMAILADRES:	Saskiabosnie@gmail.com
DATUM:	27 januari 2014
1 ^{STE} SCRIPTIEBEGELEIDSTER:	Mevr. drs I.Teijmant
2 ^{DE} SCRIPTIEBEGELEIDER	Dhr. drs R.J.A.M.Hulst

VOORWOORD

De letter S is niet alleen de eerste voorletter van mijn naam, maar ook een rode draad van een afstudeerperiode: Scriptie, Structuur, Samenhang en Sociologie. Ik had nooit kunnen voorspellen dat deze 4 S'en zoveel emoties konden vrijmaken, zoals blijdschap en inspiratie, maar ook frustratie en onzekerheid. Dat ik deze scriptie af heb gekregen was nooit gelukt zonder mijn: Sociaal Kapitaal, zou Pierre Bourdieu zeggen.

Allereerst wil ik de familie bedanken. Mijn ouders, Celia en Rignald voor de steun die ik in alles van jullie krijg. Jullie zijn de beste ouders ter wereld! Mijn zussen, Modeska en Grachelle bedank ik voor de zusterliefde en treitermomenten die ik graag van jullie ontvang. Ook Bennie bedankt voor de ruimte die jij mij hebt gegeven om te kunnen studeren. Frans en Ankie voor ruim 12 jaar onze hechte band samen en het mentaal coachen van mij! Danielle al 18 jaar mijn BFF; bedankt voor de oneindige steun en liefde die ik van jou ontvang. Tot slot mijn nichtje Myla en neefje Lance voor alle levensvreugde die jullie aan mijn leven toevoegen.

Vervolgens bedank ik mijn vrienden: Anna, Dave, Kelly, Maartje, Tjits, Freek, Tamara, Diane, Sevta, Sanne, Githa, Najat, Pascale, Theena, Cornelia en Willem van der Steen voor het overbrengen van motivatie, energie en kracht om door te zetten. Menige keren zijn jullie het slachtoffer van brainstormmomenten geweest. Enkelen van jullie weten vast nog te herinneren dat mij gezegd werd mijn sociologische gedachten te temperen. Bijvoorbeeld op de dansvloer van Studio 80, waar ik begon over "Collective Effervescence" van Emile Durkheim. Ik herkende het! Wat was het mooi! Helaas had niemand er op dat moment oren naar. Haha, wat voelde ik mij alleen, want sociologie kent geen tijden, toch?

And last but not least wil ik graag Ineke Teijmant als eerste scriptiebegeleidster bedanken. Wat heb ik veel van jou geleerd. Op jouw manier heb je mij weten te inspireren. Dank voor je inzet, voor de uitgebreide feedback en voor het geduld wat je hebt opgebracht. Ook zal ik de term "omgevallen boekenkast" nooit vergeten. Deze term is vanuit alle invalshoeken geanalyseerd, want wat bedoelde zij daar eigenlijk mee?

And second last but not least bedank ik René Hulst als tweede scriptiebegeleider voor de waardevolle tips, de inzet en de meerdere malen als sparringpartner.

Alle respondenten en medewerkers van Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale Projectontwikkeling, Mex-IT, Dp6, Archivolt, Stichting Buurtparticipatie en Stadsdeel West bedankt voor jullie bijdrage aan deze scriptie.

'Sociology is not only a way of thinking, It's a lifestyle'!

INHOUD

Inleiding.....	4
Hoofd- en deelvragen:.....	6
Maatschappelijk en wetenschappelijke relevantie:.....	7
Opbouw van de scriptie:	7
1. Theoretisch Kader: Wederkerigheid in het proces van bewonersparticipatie.....	8
1.1 Het ontstaan van de kloof	8
1.2 Actuele stand van zaken	12
1.3 Bewonersparticipatie	15
1.4 Samenwerkingsvormen.....	18
1.5 Kenmerken om wederkerigheid tot stand te brengen.....	22
1.6 Motief en verwachting.....	22
1.7 Verplichting tot wederzijdse ruil.....	22
1.8 Vormen van uitwisselen	23
2. Methode	24
2.1 Dataverzameling.....	24
2.2 Casestudies.....	25
Casestudie 1: Van Parkstad naar Waterstad	26
Casestudie 2: Koningsvrouwen van Landlust	29
3 Resultaten: wederkerigheid in het proces van bewonersparticipatie	33
3.1 Van Parkstad naar Waterstad	33
Werkkader van de woningcorporatie	34
Wensen van de bewoners	43
3.2 Koningsvrouwen van Landlust.....	47
Werkkader van de woningcorporatie	47
Wensen van de bewoners	59
3.3 Analyse.....	64
4. Conclusie	83
literatuurlijst	88
Bijlagen	98

INLEIDING

In de woningsector is een debat gaande over de relatie tussen woningbouwcorporaties en hun bewoners en hun binding met de samenleving. Er wordt door de Tweede Kamer kritisch gekeken naar de ontwikkeling van de corporatiesector gedurende de afgelopen decennia. Door de Vereniging voor Woningcorporaties Aedes, wordt gesteld dat de balans in de relatie tussen de bewoners en woningcorporaties is verstoord. De woningcorporaties willen het verloren gegane vertrouwen van de bewoners terugwinnen en de bewoners opnieuw aan zich binden. In voorbereiding op een parlementaire enquête heeft Aedes (2013) een rapport “De Balans Verstoord” laten maken, waaruit blijkt dat de relatie tussen de woningcorporaties, hun huurders en de overheid is verzwakt. In woorden van Aedes:

“De ontzuiling verkleinde de binding van bewoners met “hun” corporatie. De professionalisering van corporaties en de veranderde samenstelling van de bewoners deden de rest. Leden van de woningbouwvereniging werden klanten van snel groeiende maatschappelijke ondernemingen. Zeggenschap werd vervangen door inspraak” (2013: 49).

Uitermark en Duyvendak spreken over een kloof tussen burger en politiek. Zij stellen vast dat er in achterstandswijken een gebrek is aan (maatschappelijke) organisaties die hun klanten (voldoende) kennen (2007: 31). Dat geldt ook voor de plaatselijke woningcorporaties. Koffijberg en Hafkamp stellen dat er onder bewoners het gevoel leeft dat de politiek hun problemen onvoldoende serieus neemt (2009: 23). De opkomst van de multiculturele samenleving maakt het kennen van bewoners enerzijds lastiger, vanwege cultuur- en taalverschillen, terwijl aan de andere kant de noodzaak groeit om de kloof te dichten en bindingen te versterken. Ik wil in dit onderzoek kijken naar manieren waarop corporaties proberen de bewoners weer aan zich te binden.

Een belangrijke manier waarop woningcorporaties erachter proberen te komen wat er onder bewoners speelt, is hen door middel van bewonerscommissies bij beslissingen te betrekken: bewonersparticipatie. De traditionele vormen hiervan zijn inspraakavonden, wijkoverleggen, klankbordgroepen en informatiebijeenkomsten. Een meer recente vorm van organisatie is het betrekken van buurtbewoners bij het ontwerp van de gemeenschappelijke voorzieningen, zoals de gemeenschappelijke tuinen. Een zeer recente en spraakmakende vorm van inspraak is het in een vroeg stadium betrekken van bewoners bij de vormgeving van hun individuele woning en van het complex als geheel. Verder wordt er nagedacht over het geven

van keuzes aan bewoners over (beheer)diensten, zoals architectenbureau en schoonmaakbedrijf.

Om te begrijpen hoe de relatie tussen woningcorporaties en bewoners is veranderd, is het interessant om het proces van bewonersparticipatie nader te bekijken. Het is voor de corporaties een van de belangrijkste instrumenten om de genoemde kloof te dichten. Bewonersparticipatie is al jarenlang een bekend fenomeen, alleen is de aanpak hiervan en het tijdstip waarop het instrument wordt ingezet in de loop van de jaren veranderd (zie paragraaf 1.1). Verder is het goed om te kijken naar hoe en wanneer de kloof tussen de corporaties en bewoners is ontstaan. Daarbij lijkt *wederkerigheid* een telkens terugkerend concept te zijn dat een sterke invloed heeft op de relatie tussen corporaties en bewoners. Met andere woorden: de kwaliteit van de relatie is sterk afhankelijk van het geven en nemen door beide partijen.

Het proces van bewonersparticipatie kunnen we in termen van wederkerigheid en de sociale uitwisseling van handelingen tussen verhuurder en huurder beschrijven. De woningcorporatie organiseert inspraakmogelijkheden voor de bewoners en de bewoners zorgen ervoor dat de woningcorporatie bij de behoeftes van de klanten aansluit door woonwensen te verwerken. Door bij de woonwensen aan te sluiten, ervaren woningcorporaties een belangrijk voordeel, namelijk tevreden bewoners met hun woning en woonomgeving. De uitwisseling van handelingen is belangrijk voor het slagen van een collectieve actie.

Om de wederkerigheid bij het proces van bewonersparticipatie te onderzoeken, zal er gekeken worden naar 2 casestudies over bewonersparticipatie bij vernieuwbouwprocessen van woningen in Amsterdam. Deze bewoners zijn gedurende een periode van ongeveer 5 jaar bij bewonersparticipatie betrokken. Binnen het reguliere bouwproces is ruimte gemaakt voor diverse inspraakmogelijkheden van bewoners. De Amsterdamse woningcorporaties hebben op verschillende manieren de betrokkenheid van de bewoners georganiseerd. De inspraak varieerde van meedenken over de positionering van de woonblok tot keuzes in de afwerking van woning. Ook zijn bewoners bij nieuwsbrieven betrokken. Om de wederkerigheid te kunnen onderzoeken, is het nodig om de woningcorporatie en de huurders tegenover elkaar te zetten. Hiervoor is het nodig om de visie van de bewoners op het gedrag van de woningcorporatie te onderzoeken.

Hoofd- en deelvragen:

In de relatie tussen corporaties en bewoners lijkt sprake te zijn van een kloof, toch zijn beiden van elkaar afhankelijk. Wederkerigheid is dan een interessant concept; wat zijn de grenzen van geven en nemen in de relatie tussen beide partijen?

Bovenstaande resulteert in de volgende hoofdvraag:

Welke kernwaarden zijn van belang voor een geslaagde wederkerigheid binnen het proces van bewonersparticipatie?

Om antwoord te kunnen geven op bovenstaande hoofdvraag, zijn de volgende, ondersteunende deelvragen opgesteld:

Bewonersparticipatie:

- Hoe heeft het instrument *bewonersparticipatie* zich in de loop der jaren ontwikkeld en hoe wordt bewonersparticipatie anno 2013 in de praktijk vormgegeven?

Wederkerigheid

- Hoe is de wederkerigheid tussen corporatie en bewoners zichtbaar binnen het bewonersparticipatieproces?

- Hoe zijn de kenmerken *wederzijdse afhankelijkheid, motief en verwachting, wederkerige verplichting* en *vormen van uitwisseling* zichtbaar? En welke rol spelen zij in het dichten van de kloof tussen de woningcorporatie en bewoners.

Deze onderzoeksvragen worden beantwoord aan de hand van een tweetal bijzondere projecten in Amsterdam op het gebied van bewonersparticipatie: *van Parkstad naar Waterstad* en *Koningsvrouwen van Landlust*.

Maatschappelijk en wetenschappelijke relevantie:

Het concept wederkerigheid is in de wetenschap op verschillende gebieden onderzocht.¹ Wederkerigheid binnen de relatie tussen woningcorporaties en bewoners is echter nog weinig wetenschappelijk onderzocht. Wel krijgt de relatie tussen woningcorporatie en bewoners steeds meer de aandacht binnen het politieke debat (Van Marissing 2005: 66). Er zijn veel overeenkomsten te zien met sociologische begrippen die gerelateerd zijn aan het concept wederkerigheid en de ontwikkelingen in deze relatie.

Maatschappelijk gezien is het van belang om te onderzoeken hoe wederkerigheid tot stand wordt gebracht in de relatie tussen de medewerkers van de woningcorporatie en de bewoners. Juist omdat er in het beheerproces een gesignaleerde kloof is tussen beide partijen. De druk voor woningcorporaties om werkzaamheden af te stemmen op de behoeften van de klanten wordt groter en de grenzen van het geven en nemen zijn momenteel onderwerp van debat (Vereniging voor Woningcorporaties Aedes 2013). In de actualiteit komt duidelijk naar voren dat er iets mis is in de relatie. Vanuit een perspectief van de wederkerigheid heb ik naar deze relatie gekeken.

Opbouw van de scriptie:

Allereerst wordt in hoofdstuk 1 het theoretisch kader behandeld. Hierin komen de kenmerken van wederkerigheid binnen bewonersparticipatie aan de orde. Nadien komt in hoofdstuk 2 de onderzoeksmethode aan bod. Hier wordt nader toelichting gegeven op de casestudies van Parkstad naar Waterstad en Koningsvrouwen van Landlust. De onderzoekspopulatie van de betrokken bewoners en de kwalitatieve methodieken worden verduidelijkt. Vervolgens komen in hoofdstuk 3 de resultaten van de casestudies aan bod. Hier wordt duidelijk hoe bewonersparticipatie wordt vormgegeven. Verder komt hier naar voren hoe wederkerigheid in het proces van bewonersparticipatie tot stand wordt gebracht. Tot slot geeft hoofdstuk 4 de conclusies weer. In de conclusie worden de onderzoeksresultaten gekoppeld aan het theoretisch kader en wordt gekeken naar welke consequenties de resultaten kunnen hebben voor het actuele debat over bewonersparticipatie en de aansluitende theorie.

¹ Bijvoorbeeld wederkerigheid bij het geven van donaties (Komter 1996), in de verhouding tussen zakenrelaties (Lemmergaard & Muhr 2011), in groepsinteracties (Homans 1951) en bij zorg en staat (De Swaan 2004). In de sociologie is er veel geschreven over wederkerigheid en dit wordt vaak als een sociale uitwisseling tussen mensen opgevat (Blau 1964; Homans 1951). Binnen een uitwisseling is er sprake van iets geven en ontvangen. Mauss verwijst naar het voorbeeld van het geven van een geschenk. De schaduwzijde van dit proces van geven en ontvangen is dat het verplichtingen oplegt en verwachtingen schept. Mensen verwachten een tegenprestatie (1924). Blau stelt dat bij het uitblijven van deze tegenprestatie er een ongelijke ruil plaats vindt wat kan leiden tot frustratie en zelfs woede (1964).

1. THEORETISCH KADER: WEDERKERIGHEID IN HET PROCES VAN BEWONERSPARTICIPATIE

In dit onderzoek wordt gekeken naar hoe wederkerigheid eruit ziet binnen het proces van bewonersparticipatie. Voordat de belangrijkste kenmerken worden behandeld, is het goed om te kijken naar de ontwikkeling van de kloof tussen woningcorporatie en bewoners. Ook is het nuttig om de recente ontwikkelingen van het fenomeen bewonersparticipatie te analyseren (paragraaf 1.1 en 1.2). Vervolgens worden de begrippen *bewonersparticipatie* (paragraaf 1.2) en *wederkerigheid* (paragraaf 1.3) besproken. Bovendien wordt er bij de betrokken *partijen* en *samenwerkingsvormen* stilgestaan. Voor een optimale wederkerigheid gelden 4 belangrijke kenmerken: *wederzijdse afhankelijkheid, motieven en verwachtingen, verplichting tot wederzijdse ruil en vormen van uitwisseling.*

1.1 Het ontstaan van de kloof

Als de geschiedenis van woningbouwcorporaties en de ontwikkeling van hun doelgroep wordt bekeken, zijn er grote verschuivingen geweest, die van invloed zijn op het ontstaan van de kloof. In de literatuur wordt gesproken over verschillende “generaties burgerparticipatie”, waarbij vanaf de jaren 70 een wisseling van macht en verantwoordelijkheid speelt. Van Dijk stelt dat er bij de eerste generatie sprake is van inspraak waar burgers bij beleid werden betrokken. Bij de tweede generatie kregen de burgers bij besluitvormingsprocessen een grotere rol. In tegenstelling tot de eerste en tweede generatie, kwam bij de 3de generatie het initiatief vanuit de burger en is de overheid slechts een participant binnen dit initiatief. Er is hier sprake van aantoonbare generaties, aangezien deze trends elkaar opvolgen (2010: 5). Om de verhouding tussen de woningcorporatie, overheid en bewoners te begrijpen, gaan we terug naar het ontstaan van de woningbouwcorporaties.

Rond 1900 ontstond er een sterke groei van verenigingen, stichtingen en coöperaties. Het was een tijd waarin sociale bewegingen als paddenstoelen uit de grond schoten en timmerlieden, schilders en later ook andere beroepsgroepen zich verenigden om hun belangen te behartigen (Beekers & Van der Woude 2008: 36). Langzamerhand gingen deze sociale bewegingen zich met woningbouw bezighouden en werden de eerste stappen gezet naar de oprichting van een woningbouwvereniging.

Toen in 1901 de Woningwet werd aangenomen verenigden de arbeiders binnen lage sociale klasse zich om hun woonomstandigheden te verbeteren (Cieraad 2006: 25-33). In de Woningwet werden deze verenigingen aangeduid als “toegelaten instellingen” (Teijmant 2007: 188). In tegenstelling tot de huidige woningcorporaties, was het een vereniging met een door de bewoners gekozen bestuur, die veelal was georganiseerd op basis van beroepsgroep en/of geloof. Deze arbeiders wierven leden die lidmaatschap betaalden om aanspraak te kunnen maken op een woning (Cieraad 2006: 25-33). In deze tijd was er nauwelijks sprake van een kloof tussen bestuur en bewoners, omdat de ruimte voor het bestuur om onafhankelijk van zijn leden te handelen beperkt was. De afwezigheid van de kloof kan verklaard worden doordat de woningbouwvereniging haar doelgroep goed kende, vanwege overeenkomstige beroepsgroep, geloofsovertuiging of etniciteit. Hier speelt in mee dat de doelgroep vooral uit lage sociale klassen bestond.

Na de Tweede Wereldoorlog kreeg de overheid meer grip op woningcorporaties. De heersende woningnood was aanleiding voor de overheid om zich meer te gaan bemoeien met de woningbouw. Dat gebeurde via de Woningwet van 1901. De overheid moest immers ervoor zorgdragen dat er betaalbaar en voldoende woningaanbod was (Teijmant 2007: 188; Wolters & Verhage 2001: 7). Er ontstond een constante woningproductie binnen de sociale huursector, zowel bij woningbouwverenigingen als bij de gemeentelijke woningbedrijven (Wolters & Verhage 2001: 7).

De wederopbouw werd, onder invloed van de groeiende economie, zichtbaar in de plannen van private en publieke voorzieningen door de overheid in de jaren 60 en 70. Tegelijkertijd groeide het protest van burgers tegen bemoeienis van de overheid en professionals. Sectoren als welzijn, onderwijs en de gezondheidszorg kregen te maken met mondige burgers. Zij wilden zelf beslissen en de behoefte om inspraak groeide. Vooral in het begin van de jaren 70 werden veel protesten gehouden (Duyvendak 2003: 26-27). Vanaf de jaren 70 is die inspraak bij gemeentes en provincies voor grote projecten in wetten en regelgeving geïnstitutionaliseerd (Coenen et al. 2001: 318). Burgers werden meer betrokken bij beleidsvorming door middel van formele bijeenkomsten en discussies (Van Marissing 2008: 20). De overheid trok zich meer terug. Vanaf 1974 waren de woningbouwverenigingen nagenoeg geheel verantwoordelijk voor de productie van sociale huurwoningen en traden de gemeentelijk woningbedrijven steeds minder op als opdrachtgevers (Wolters & Verhage 2001: 7).

Het neoliberalisme en het marktdenken van de jaren 80 heeft ertoe geleid dat de overheid zich nog verder terugtrok. Burgers werden mondiger en er ontstond een roep tot

minder bemoeienis en meer ruimte voor burgers en de markt. Tegelijkertijd eiste men terughoudendheid van professionals (Duyvendak 2003: 35), onder invloed van de eerder afgedwongen institutionalisering van hun inspraak. De marktwerking had tot gevolg dat in de jaren 90 de volgende stap werd gezet in het verzelfstandigingproces van de woningbouwvereniging, waarbij de woningbouwverenigingen nauwelijks nog subsidies van de overheid ontvingen. De verzelfstandiging had hetzelfde doel als de privatisering van activiteiten als bijvoorbeeld telefonie, spoorwegen en de post. De veronderstelling was dat deze marktpartijen klantgerichter en efficiënter konden werken (Wolters & Verhage 2001: 7-17).

Onder invloed van de verzelfstandiging van woningcorporaties veranderde in de jaren 90 – 2000 de handelingsruimte van de woningcorporatie. Ten *eerste* veranderde de organisatievorm van een oorspronkelijke vereniging -met een door de leden gekozen bestuur en gelijkgestemde leden-, naar een stichting met een bestuur zonder leden. Het grote verschil in de praktijk was dat een bestuur in grote mate onafhankelijk van haar leden kon opereren, wat tot gevolg had dat de woningcorporatie verder van huurders af kwam te staan. Ten *tweede* werd de samenleving meer gedifferentieerd en hoefden bewoners niet langer lid te zijn van een vereniging. Huurders werden vanaf 2001 door de toewijzing van woningen via een algemeen toewijzingssysteem, Woningnet (Beekers & Van der Woude 2008: 336), minder afhankelijk van een specifieke woningcorporatie. Ten *derde* richtte de woningcorporatie zich op kopers in plaats van alleen huurders. Vanaf de jaren 90 is namelijk het taboe op het verkopen van sociale huurwoningen geleidelijk doorbroken (Brandsen 2007: 5). Ten *vierde* breidde het takenpakket van woningcorporaties zich uit. Er werd veel meer van hen verwacht, zoals in Besluit Beheer Sociale Huursector (1993) beschreven staat (Rijksoverheid 2013).²

De ruimte in het handelen van de woningcorporatie, bewoners en overheid werd voortaan vanuit dit besluit geregeld. De woningcorporatie kreeg als wettelijke taak om bewoners bij processen van stedelijke vernieuwing te betrekken (prestatieveld: Het betrekken van bewoners). Er stonden hier taken omschreven zoals “zorgdragen voor de leefbaarheid in de buurt” en “huisvesting verzorgen voor kwetsbare groepen” (Teijmant 2007: 202-203). Vanaf 1993 werd de woningcorporatie geacht in buurten en wijken te investeren, in plaats van alleen in hun wooncomplexen (prestatieveld: Leefbaarheid). Verder is de woningcorporatie vanwege de vergrijzing steeds meer verantwoordelijk voor de ouderenhuisvesting

² De woningcorporatie kreeg prestatievelden, namelijk de eerste was betaalbaar huisvesten van de doelgroep; de tweede was het zorgdragen voor de kwaliteit van het woningbezit; de derde betrof het betrekken van bewoners (organisaties) bij beleid en beheer; de vierde was de continuïteit op financieel terrein; de vijfde was Leefbaarheid met betrekking tot medeverantwoordelijkheid in buurten en wijken (1991); de zesde Wonen en Zorg (2001) (Rijksoverheid 2013).

(prestatieveld: Wonen en Zorg) en is vanaf 2001 aandacht naar doelgroepen als studenten, dak- en thuislozen uitgegaan. Bovendien legde de overheid de verplichting bij de woningcorporatie neer om bewoners en organisaties bij plannen te betrekken. Er werd van de corporatie verlangd dat zij meer inzicht kreeg in de woonwensen van de verschillende doelgroepen. Ook in de Overlegwet (1998) staan zaken omschreven waar de woningcorporatie de bewoners bij moet betrekken en om advies moet vragen (Teijmant 2007: 202-203). In dit onderzoek wordt de speelruimte, ofwel de taken die onder de woningcorporatie vielen, opgevat als een onderdeel van een *krachtenveld* waarbinnen de woningcorporatie opereert. Binnen het krachtenveld zijn verschillende spelers waarneembaar die de speelruimte van de woningcorporatie sterk kunnen beïnvloeden, zoals bijvoorbeeld gemeenten. Door wettelijkheden, regels en voorschriften in dit krachtenveld wordt de speelruimte van de woningcorporatie beperkt. Ook de economische- en maatschappelijke ontwikkelingen beïnvloeden het krachtenveld. Bewoners zijn door wettelijkheden niet alleen maar deelnemers aan het krachtenveld, maar worden door ontwikkelingen in het krachtenveld gestuurd.

Samenvattend kunnen we zeggen dat in de afgelopen twintig jaar de kloof tussen woningbouwverenigingen en bewoners flink is toegenomen door een aantal belangrijke gebeurtenissen, namelijk: door de organisatiestructuurverandering van vereniging naar stichting, door een meer gedifferentieerde samenleving zonder gemeenschappelijkheden op basis van beroepsgroepen en/of geloof, het faciliteren van koopwoningen naast woningen voor de sociale doelgroep, uitbereiding van het takenpakket door meer verantwoordelijkheid in wijken en buurten en meer verplichting aan huurders.

In voorgaande alinea's is de geschiedenis van bewonersparticipatie in de woningbouw behandeld. Nu rijst de vraag hoe het er op dit moment voor staat met bewonersparticipatie. Het is voornamelijk interessant om hiernaar te kijken omdat bewonersparticipatie als instrument wordt ingezet om de kloof tussen woningcorporatie en bewoners te dichten. Bij recente methodes is meer aandacht voor persoonlijke vormen van communicatie. Dit gebeurt al in het beginstadium van het ontwikkelproces van woningbouw (het zogenaamde *ontwerpproces*), tijdens kleinschalige groepsactiviteiten met het oog op inspraak. Bewoners krijgen hierdoor steeds meer zeggenschap in hoe hun woning eruit komt te zien.

1.2 Actuele stand van zaken

Er zijn grote verschuivingen geweest in de verhoudingen tussen bewoners, woningcorporaties en de overheid die geleid hebben tot een kloof tussen woningcorporatie en bewoners. Bewonersparticipatie is 1 van de belangrijkste instrumenten waarmee de overheid en woningcorporaties proberen de kloof te dichten. Alleen blijkt dat nog niet zo gemakkelijk. Om dit beter te begrijpen, gaan we eerst kort in op de relatie tussen de overheid en de burger vanaf jaren 90.

Er wordt door de overheid vanaf de jaren 90 veel met formele en informele vormen van participatie geëxperimenteerd (Coenen et al. 2001: 327). Tonkens stelt dat de overheid burgerinitiatieven stimuleerde. Het doel hiervan was de kloof tussen burgers en overheid te dichten, sociale cohesie te vergroten en burgers meer te betrekken. Er zaten echter haken en ogen aan de organisatie hiervan. Allereerst stelde de overheid nauwelijks duidelijke richtlijnen op voor deze initiatieven. De overheid versnelde weliswaar procedures voor de aanvraag van burgerinitiatieven, maar kenmerkte deze initiatieven als onvoldoende voor het publieke belang en voor de “sociale, gestelde doelstellingen” van de overheid. Er ontstonden conflictsituaties tussen de overheid en de burgers (2003: 77). De Wetenschappelijk Raad van het Regeringsbeleid gaf in 2005 aan dat het vertrouwen van burgers in de politiek was afgenomen. De Wetenschappelijk Raad van het Regeringsbeleid stelt het volgende:

“Nederland komt in internationale vergelijkingen traditioneel naar voren als ‘vertrouwensland’. Dit gegeven was tot voor kort aanleiding voor gevoelens van trots en tevredenheid. Maar de laatste tijd maakt die globale tevredenheid plaats voor toenemende bezorgdheid over de Nederlandse civil society en democratie. Er is sprake van een afnemende betrokkenheid van mensen bij elkaar (sociaal vertrouwen) en bij hun democratische instituties (politiek vertrouwen). [...] Uiteindelijk zal dit ertoe leiden dat het bestuur zijn handelen steeds moeilijker kan legitimeren omdat het ‘losgezongen’ raakt van de burgers. Het resultaat is een slechter functionerende democratie” (2005: 11)

Om dit vertrouwen te herstellen moest er meer interactie komen tussen overheid en bevolking en moest de aandacht meer uitgaan naar kleinschalige verbanden. Het gezin in een buurt is daarbij het beginpunt van de interactie (2005: 20). De overheid stimuleerde burgerparticipatie vooral via de gemeenten. Door de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten vanaf 1 januari 2007 verantwoordelijk voor het stimuleren van burgerparticipatie in hun regio. Het motto was iedereen “meedoen” (Verhoeven & Ham 2010: 25).

Hoe uitte deze participatie zich op de woningmarkt? In 2007 heeft de overheid de zogenaamde wijkaanpak geïntroduceerd. Daarbij zijn sociale, economische en fysieke pijlers

vastgesteld (Koffijberg & Hafkamp 2009: 16-21). De overheid heeft vervolgens 40 aandachtswijken in Nederland aangewezen. Gemeenten kregen de opdracht om de woningcorporaties aan te zetten tot fysieke verbetering van de woningen en tot verbetering van de sociaaleconomische situatie van de bewoners. In deze aanpak stond de samenwerking van overheid, woningcorporaties, welzijnswerkers en bewoners centraal. In Amsterdam was dit merkbaar. De overheid wees in Amsterdam 5 aandachtswijken aan. Deze lagen in Amsterdam-Noord, Amsterdam-Oost, en Amsterdam-West binnen de ring, in de Westelijke Tuinsteden en in Amsterdam- Zuidoost. Diverse projecten werden in gang gezet onder het motto “Van Probleemwijk naar Prachtwijk” en daarna “Van Aandachtwijk naar Krachtwijk” aldus omschreven in *Krachtige mensen, Krachtige buurten, Krachtige uitvoering. De Amsterdamse wijkaanpak* (Rijksoverheid 2007). Eén van de doelen van deze wijkaanpak was de kloof tussen de overheid, woningcorporatie, bewoners en welzijnswerkers te verkleinen.³

Corporaties probeerden met diverse participatiemethodes de bewoners opnieuw aan zich te binden, maar er dat ging niet zonder slag of stoot. Het was een lastige opgave om bewoners te bereiken en vooral om bewoners betrokken te houden. Al in 2005 had Marissing geconcludeerd dat de “aloude inspraakavond” niet meer voldeed, maar dat de bewoners graag bij activiteiten, het liefst in eigen vertrouwde omgeving, betrokken willen worden. De bewoners wilden zo vroeg mogelijk bij processen betrokken raken, terwijl de woningcorporatie juist van mening was dat de bewoners niet in een *te* vroeg stadium betrokken moesten worden. Voor de woningcorporatie speelt het motief om betrokkenheid te stimuleren hier een belangrijke rol in (Van Marissing 2005: 65). Belanghebbenden hebben motieven als het creëren van draagvlak voor beleidsplannen, het gebruiken van deskundigheid van bewoners en het verkleinen van de kloof (Van Marissing 2005: 65; Uitermark & Duyvendak 2007: 31; Tonkens 2003: 77). Vanuit de bewoners kon een motief om mee te doen afhangen van de manier waarop ze door de professional benaderd werden. Vervolgens kon dit van de aard van de activiteiten afhangen en tot slot was het benadrukken van de toegevoegde waarde van de inzet van de bewoners aan de buurt van belang (Van Marissing 2005: 65). Van Marissing stelt dat communicatie niet altijd optimaal was, waardoor er irritaties bij bewoners ontstonden. Deze irritaties ontstonden omdat er tijdens het proces zaken onduidelijk bleken te zijn of dat er sprake was van onzekerheden voor de bewoners (Van

³ In de Amsterdamse woningmarkt werden samenwerkingsovereenkomsten die door verschillende partijen getekend. De overeenkomst “Bouwen aan de Stad I periode 2007-2011 ” is een voorbeeld van een samenwerking tussen Gemeente Amsterdam en zijn stadsdelen, huurdersvereniging en corporaties om de communicatie te verbeteren tijdens deze samenwerking aan de stad. (Gemeente en Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties 2009). Daarentegen kwam de verankering van de Huurdersvereniging Amsterdam pas in 2011 plaats in de overeenkomst Bouwen aan de stad II periode 2011-2014 (Gemeente en Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties 2010).

Marissing 2008: 19). Uit bovenstaande wordt opgemaakt dat bij bewonersparticipatie de motieven van de professional en de bewoners invloed hebben op het organiseren van een activiteit en/of deelnemen aan een activiteit. Vervolgens is de invulling van een activiteit en het benoemen van de toegevoegde waarde van de bewoners belangrijk voor deelname. De deelname van bewoners hangt af van de manier waarop bewoners benaderd worden. Verder komt het initiatief om de bewoners bij een activiteit te betrekken nog voornamelijk vanuit de professionals. Daarnaast is er een spanningveld tussen de behoeftes van de professionals en de bewoners. Het spanningsveld betreft bijvoorbeeld het moment om bewoners er bij te betrekken. Ook de duur dat de bewoners aangehaakt blijven in het proces, valt onder het spanningsveld. Tot slot kan slechte communicatie tijdens het proces van bewonersparticipatie voor ontevreden bewoners zorgen.

Bewoners en corporaties gaan een samenwerking aan, maar hebben elk hun eigen belangen. In een optimale situatie zou er sprake moeten zijn van een wederkerig proces om een collectieve samenwerking te doen slagen. Momenteel wordt er van beide kanten nagedacht over de grenzen van dit proces. Hoe ver gaat een woningcorporatie? En waar ligt de grens in het geven en nemen? Wat is de visie van de overheid hierop? Wat vinden de burgers hiervan en blijven zij voldoende gemotiveerd om mee te doen?

Het maatschappelijk debat over hoe de samenwerking eruit ziet en hoe ver partijen gaan in het participatieproces is zichtbaar in een renovatieproject dat onlangs in Amsterdam werd opgeleverd. Dit project kreeg veel media-aandacht: Koningsvrouwen van Landlust in de Amsterdamse wijk Bos en Lommer. De huidige bewoners, grotendeels met een islamitische geloofsovertuiging, hebben in een vroeg stadium over de renovatieplannen meegedacht. Kruyswijk meldt in Het Parool in 2012 dat een aantal politieke partijen van mening was dat de woningcorporatie zich minder moest aantrekken van de woonwensen van bewoners met een islamitische geloofsovertuiging, omdat dit de integratie niet ten goede zou komen. De betrokken woningen werden al snel Halal-woningen genoemd. De woonwensen waren: een extra aansluiting voor een kraan in de badkamer, schuifdeuren in plaats van vaste deuren om de woonkamer en de keuken te scheiden, een schoenenkast bij de voordeur waarin makkelijk spullen opgeborgen kunnen worden en tot slot een satelliet-schotel (Afbeelding krantenartikel Parool). Hierover werden onder andere door de Partij voor de Vrijheid (PVV) Kamervragen gesteld. Toch wordt er al jaren voor doelgroepen als senioren, studenten en gehandicapten gebouwd. Is deze discussie een signaal dat de Nederlandse samenleving nog niet klaar is om aan woonwensen van niet-Nederlanders te voldoen? Waar ligt de grens in het geven en nemen?

Duidelijk is dat de bewoners een steeds grotere rol zijn gaan spelen bij de ontwikkeling van woningen en de uitvoering van het beleid van de woningbouwcorporatie.



AFBEELDING BRON PAROOL 24 NOVEMBER 2012

1.3 Bewonersparticipatie

Bewonersparticipatie is een van de belangrijkste instrumenten voor woningcorporaties om de kloof met bewoners te dichten. In deze paragraaf gaan we de achterliggende systemen van het proces uitgebreider behandelen. Daarvoor is het van belang dat wij kennis nemen van *het proces van bewonersparticipatie, de betrokken partijen, de “institutionele context”* (Jager-Vreugdenhil 2011) en de *samenwerkingsvormen* die als belangrijk onderdeel van het participatieproces worden beschouwd. Hierbij komen tevens de 4 belangrijkste kenmerken van wederkerigheid aan de orde.

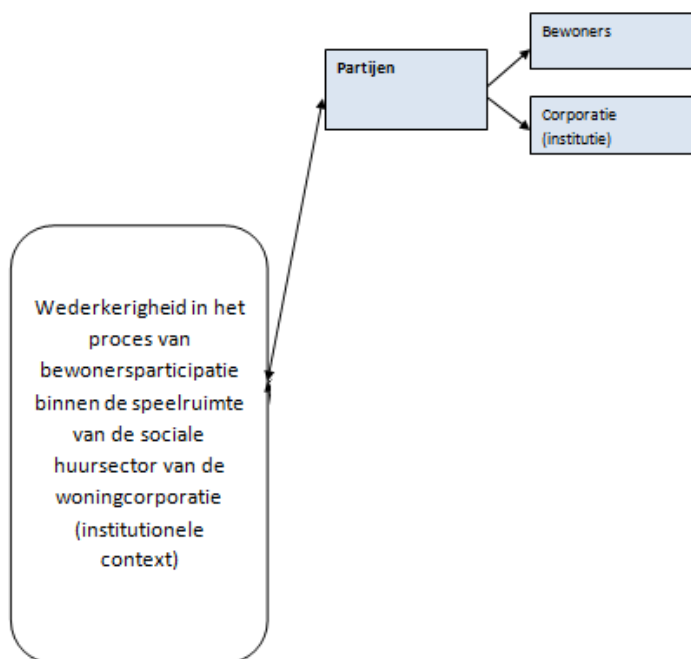
Wat verstaan we onder participatie? Jager-Vreugdenhil definieert participatie als “deelnemen aan”. Zij stelt dat het woord participatie een veel gebruikt begrip is binnen diverse werkvelden, waaraan verschillende betekenissen gegeven worden. Participatie wordt

in beleidsteksten over het algemeen als “meedoen” gedefinieerd. Participatie kan zich binnen verschillende contexten afspelen. Binnen deze contexten kunnen verschillende betekenissen aan participatie worden gegeven (ibid.: 78). Deze contexten kunnen geïnstitutionaliseerd zijn (ibid.: 90). Twee hoofdvragen zijn voor Jager-Vreugdenhil belangrijk: wie participeert en waarin participeert een persoon (ibid.: 78-94)?

Onder *context* verstaat men het kader waarbinnen een persoon optreedt. Jager-Vreugdenhil onderscheidt 5 hoofdtypen van participatie: participatie in formeel georganiseerde burgerverbanden, participatie in informele sociale verbanden, participatie in economische instituties, participatie in onderwijsinstellingen en participatie in politieke- en overheidinstituties (ibid.: 80). Vervolgens schaaft zij deze hoofdtypen onder verschillende soorten van participatie, namelijk maatschappelijke participatie, sociale participatie, economische participatie, onderwijsparticipatie en politieke of beleidsparticipatie. Met name het hoofdtype maatschappelijke participatie is relevant voor dit onderzoek. Deze vorm wordt als participatie in formeel georganiseerde burgerverbanden gezien, zoals deelname in verenigingen of vrijwilligersorganisaties. Formele organisatie in een “privaat domein” is een karakteristiek van deze vorm van participatie. Het doel van maatschappelijke participatie is gericht op een breder publiek (ibid.: 84). Er zijn grote groepen individuen bij betrokken, vaak uit verschillende sociale lagen. Voor dit onderzoek is gekozen voor een model van maatschappelijke participatie, omdat de bewoners naar verwachting (vrijwillig) in formele, georganiseerde verbanden participeren. Mede doordat de woningcorporatie als een formeel verband kan worden opgevat en dit proces door de woningcorporatie wordt georganiseerd.

Vervolgens wordt met *institutie* een afgebakende sociale structuur bedoeld, waarbinnen personen diverse rollen toebedeeld krijgen. Een voorbeeld van een institutie is een buurtgemeenschap (ibid.: 90). Volgens Jager-Vreugdenhil heeft de deelname aan een institutie een bepaalde toegevoegde winstfactor (bijvoorbeeld zelfontplooiing), wat in welke vorm dan ook wordt gedeeld door beide partijen. In deze winstfactor speelt wederkerigheid een belangrijke rol. Bij wederkerigheid is het echter niet altijd noodzakelijk om een evenwichtige verdeling te hebben tussen ergens aan bijdragen (geven) en de toegevoegde waarde ontvangen (nemen). Bij participatie kan wederkerigheid bijvoorbeeld voorkomen als betrokkenen aan gemeenschappelijke doelen werken of vanuit altruïstische motieven handelen (ibid.: 90- 91).

Met *institutionele context* bedoelt men de context waarin een persoon participeert. (ibid.: 79). Voorbeelden van institutionele contexten zijn een vereniging, politieke partij en een buurtbarbecue (ibid.: 90). Met Jager-Vreugdenhil als voorbeeld, zal in dit onderzoek eveneens de term *institutionele context* worden gehanteerd. In dit onderzoek wordt onder institutionele context verstaan: het functioneren van een maatschappelijk instituut (zoals een woningcorporatie) binnen het speelveld dat hen door de overheid en samenleving geboden wordt. De woningcorporatie wordt als een institutie opgevat, vanwege de erkenning volgens de woningwet in 1901 als toegelaten instelling. De woningwet en andere beleidsvoorschriften bepalen de handelingsruimte van de woningcorporaties. De ruimte van handelen wordt als een speelruimte opgevat en vindt op uitvoeringsniveau plaats. De speelruimte binnen de sociale huursector kan daarom als een institutionele context worden beschouwd, waarin de bewoner een rol in de uitvoering toebedeeld krijgt en hierdoor een plek binnen deze institutie verwerft. In het verlengde van het kader van de Jager-Vreugdenhil, valt dit type participatie onder formele georganiseerde burgerverbanden (maatschappelijke participatie) en krijgt het de benaming ‘Bewonersparticipatie binnen de speelruimte van de sociale huursector van de woningcorporatie’ (zie figuur 1).



FIGUUR 1 PARTIJEN BINNEN DE INSTITUTIONELE CONTEXT

1.4 Samenwerkingsvormen

In het proces van bewonersparticipatie vindt samenwerking tussen betrokkenen plaats. De Swaan stelt dat mensen elkaar nodig hebben en moeten samenwerken om te kunnen voortbestaan (1996: 13). Hij behandelt 6 samenwerkingsvormen die illustreren hoe mensen hun inspanningen coördineren, namelijk “volgens verwantschap, met collectieve actie, de organisatie, in wederkerigheid en door marktvorming, organisatie en staatsmacht”. Vier van de 6 vormen zijn bruikbaar voor dit onderzoek naar bewonersparticipatie (ibid.: 88). Deze vormen worden hier verder toegelicht.

Met collectieve actie wordt een samenwerking bedoeld, welke aangegaan wordt omdat het doel van de actie niet op eigen kracht te voltooien is. Bij deze samenwerking kan iedereen van de voordelen profiteren, zelfs degene die geen inspanning bij de actie heeft geleverd. De tot stand gebrachte voordelen voor een ieder benoemt De Swaan als “collectief goed” en de samenwerking hieraan is een “collectieve actie”.

Bij een collectieve actie is er vaak sprake van een leider, die anderen probeert te overtuigen van het nut van een bepaalde actie. Hierbij worden de voordelen van deze actie overtuigend gepresenteerd, met als doel een collectieve actie op gang te brengen (ibid.: 100). Hieruit kunnen we opmaken dat het doel een centrale rol speelt. De *motieven* hebben een belangrijke functie bij het in gang zetten van een collectieve actie met een verwachting van een bepaald resultaat. Als er een collectieve actie op gang komt, ontstaat er onder de betrokkenen een proces wat De Swaan benoemt als het “collectiveringsproces”. In dit collectiveringsproces ontstaat een gevoel van saamhorigheid en solidariteit door het voortkomen van een collectieve actie. Binnen deze collectieve actie, vindt in de samenwerking een taakverdeling en controle van elkaars taken plaats (ibid.: 100).

Door organisatie worden handelingen gecoördineerd. Organisatie is een mechanisme dat ervoor zorgt dat handelingen op elkaar afgestemd worden. Deze organisatie van handelingen kan in regels en voorschriften vastgesteld staan, zoals een taakverdeling van verantwoordelijkheden (ibid.: 114). Wat dat betreft heeft *organisatie* meer betrekking op *hoe* deze samenwerking tussen partijen met deeltaken wordt vormgegeven. Dat is wezenlijk anders dan de *collectieve actie*. Dit concept heeft meer betrekking op hoe mensen gezamenlijke taken kunnen vervullen voor het volbrengen van een activiteit. Binnen deze activiteit vindt een *samenwerking plaats* om iets van de grond te krijgen, maar niet iedereen hoeft mee te doen om profijt van de uitkomsten van deze samenwerking te hebben. Kortom, collectieve actie is een samenwerking, die door een organisatie met deeltaken wordt ingericht. Deze 2 samenwerkingsvormen zullen als belangrijk voor dit onderzoek worden opgevat.

In wederkerigheid wordt door De Swaan als een samenwerkingsvorm opgevat. De Swaan stelt dat er algemene gedragsregels binnen de samenwerking bestaan, waaronder wederkerige verplichting tot een tegengift. Deze verplichting ontstaat doordat er sprake is van herhaaldelijke ontmoetingen. Bij een eenmalige ontmoeting weten mensen niet zeker of de ander een tegengift zal leveren. Vanwege deze onzekerheid, kan het wantrouwen bij eenmalige ontmoetingen een grotere rol spelen. Bij herhaalde ontmoetingen kan de verwachting van het geven van een tegengift duidelijker zijn op basis van eerdere ervaringen. Een voorbeeld van een proces van het geven van een tegengift is de uitwisseling van geschenken op verjaardagen. De gever wisselt een cadeau uit met de ontvanger. Tegelijkertijd ontstaat een verplichting voor de ontvanger om in de toekomst een geschenk van gelijkwaardige waarde terug te geven. Naast een uitwisseling van geschenken komt dit proces voor bij een uitwisseling van hulp. Als een persoon hulp aan de ander heeft geboden, dan staat de ontvanger van hulp een tegenprestatie in de toekomst te wachten (1996: 88-94). Of, in de woorden van De Swaan:

“Je moet iemand die jou geholpen heeft helpen; en je mag iemand die jou geholpen heeft niet schaden” (1996: 92)

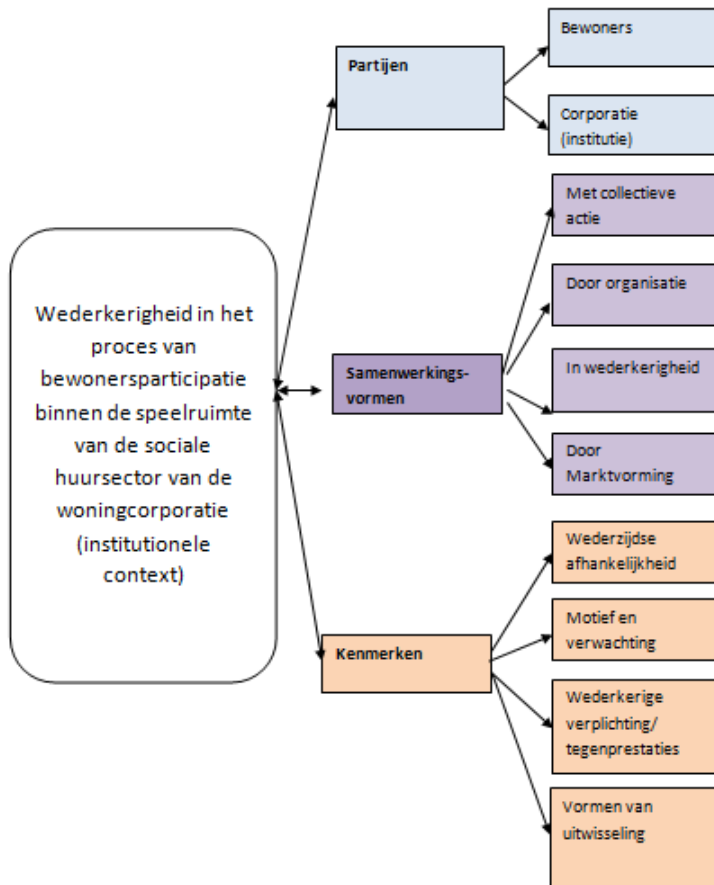
In de samenwerking tussen individuen is de wederkerige verplichting in de gedragsregels opgenomen. De wederkerigheid vindt tussen groepen plaats, bijvoorbeeld in de ruilhandel van goederen en diensten of een uitwisseling van geschenken tussen bevolkingsgroepen. Hiermee benadrukt De Swaan dat er een probleem betreffende coördinatie ontstaat als de samenwerking niet ten goede komt van de persoon waarvoor het bedoeld is, maar ten goede komt van een groep mensen waarvan het onzeker is of deze in de toekomst een tegenprestatie zullen leveren (ibid.: 94). De verplichting tot wederzijdse ruil wordt als een kenmerk van wederkerigheid opgevat. Want als we dit op bewonersparticipatie betrekken, ontstaan er door het aangaan van een samenwerking tussen bewoner en woningcorporatie wederkerige verplichtingen.

De vierde samenwerkingsvorm is *door marktforming*. De Swaan benoemt marktforming als het ontstaan van ruilnetwerken, waardoor mensen over lange afstanden, meerdere malen goederen kunnen uitwisselen. Daarbij is de marktforming een proces waar geld in plaats van betalingen in natura is gekomen en goederen en diensten ook in bedragen worden omgezet (ibid.: 111). Een markt is een verzamelpunt waar vraag en aanbod van goederen en diensten bij elkaar komen en waar deze worden verruild. Op dit verzamelpunt is een wederzijdse afhankelijkheid tussen de kopers en verkopers, ondanks dat er sprake kan zijn van ongelijke machtbalans. Deze samenwerkingsvorm is er een die voor kan komen bij bewonersparticipatie. De vraag van bewoners en het aanbod van de woningcorporatie komen bij elkaar. Vormen van uitwisseling wordt als kenmerk van wederkerigheid opgevat, waar later nog verder op zal worden ingegaan.

We hebben kunnen zien dat er minstens 4 samenwerkingsvormen zijn waarmee handelingen in een sociaal proces worden gecoördineerd en mensen worden gemobiliseerd tot deelname aan processen. De vormen zijn: *met collectieve actie*, *door organisatie*, *in wederkerigheid* en *door marktforming*. Ten tweede hebben we kunnen opmerken dat wederkerigheid in de samenwerking bepaalde kenmerken heeft, namelijk de kenmerken wederzijdse afhankelijkheid, motief en verwachting, verplichting tot wederzijdse ruil en vormen van uitwisseling. In de volgende paragrafen worden deze kenmerken uitgebreider behandeld (Zie figuur 2).

Verder kan er worden gesteld dat bewonersparticipatie hoofdzakelijk als een vorm van maatschappelijke participatie wordt opgevat, vanwege de formeel georganiseerde structuur. Verder bestaat bewonersparticipatie hoofdzakelijk uit een samenwerking tussen de woningcorporatie en bewoners. Ook speelt de participatie zich af binnen de speelruimte van de sociale huursector van de woningcorporatie. Deze speelruimte bestaat uit werkzaamheden en grensgebieden waarbinnen de woningcorporatie opereert, omdat dit zich binnen een krachtenveld van wetten en regels bevindt. Binnen deze speelruimte (institutionele context) worden de bewoners met participatie bij sociale activiteiten door de woningcorporatie (institutie) geactiveerd. De deelname van bewoners aan dit proces levert een vorm van gedeelde winst op (wederkerigheid).

Zoals eerder aangegeven keert het begrip *wederkerigheid* steeds terug in het debat over bewonersparticipatie. Dit debat gaat namelijk vaak over het bepalen van grenzen in het geven en nemen tussen de woningcorporatie en de bewoners. Het begrip *wederkerigheid* wordt daarom nu nader toegelicht.



FIGUUR 2 WEDERKERIGHEID BINNEN DE INSTITUTIONELE CONTEXT

1.5 Kenmerken om wederkerigheid tot stand te brengen

Het eerste kenmerk van wederkerigheid betreft de *wederzijdse afhankelijkheid*. Tussen de woningcorporatie en bewoners bestaat er vanwege wettelijkheden een afhankelijkheid in de relatie. Vanwege deze afhankelijkheid is wederkerigheid in het proces van bewonersparticipatie noodzakelijk.

1.6 Motief en verwachting

Zoals eerder aangegeven in paragraaf 1.4, spelen motieven een rol bij een collectieve actie en worden hierbij verwachtingen gevormd. Diekman stelt dat het motief sterk samenhangt met de verwachting die iemand heeft over een evenredige uitwisseling (2004: 491).

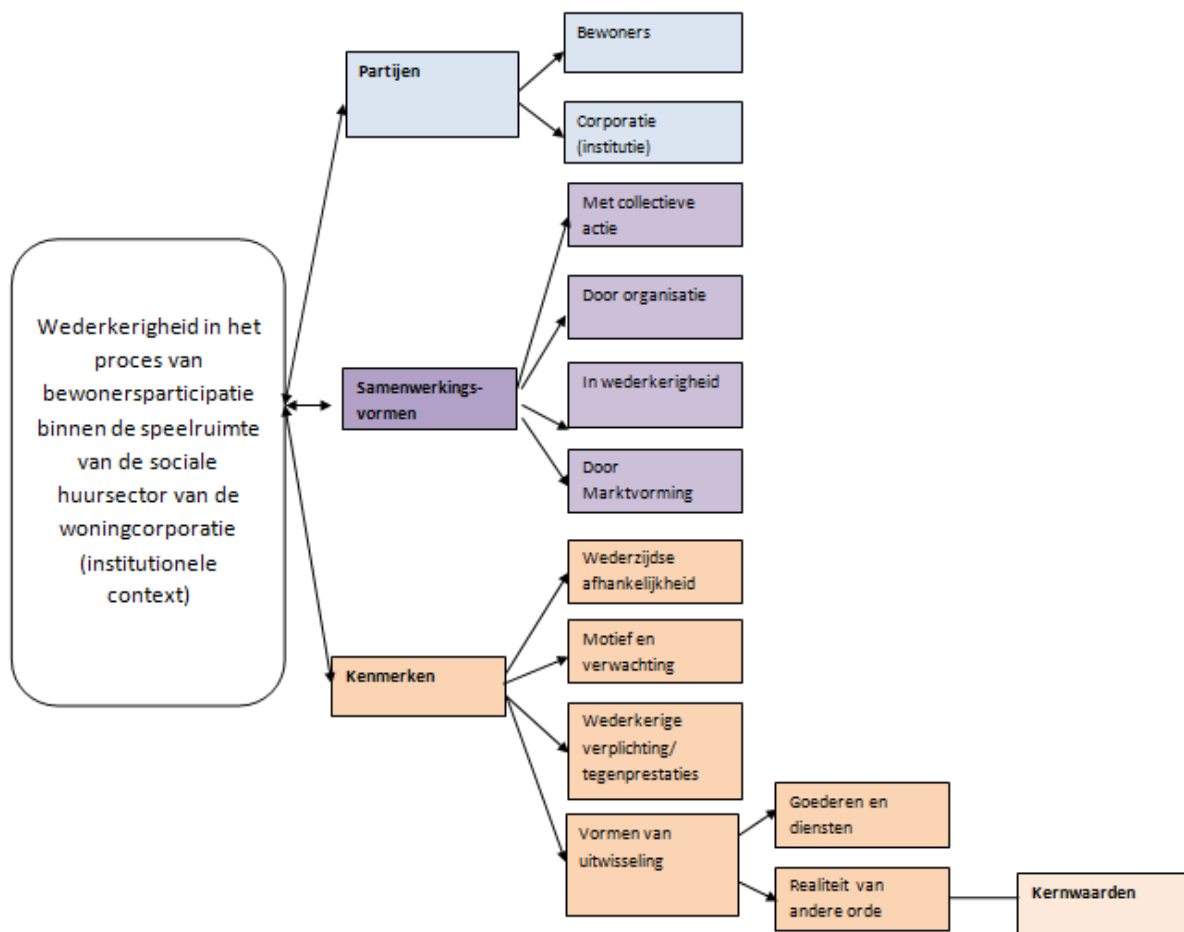
Komter noemt 2 belangrijke motieven: Het altruïstische motief is iets geven zonder de verwachting iets terug te ontvangen en het egoïstische motief is iets geven met de verwachting iets terug te ontvangen (1996: 299). Beide motieven hangen samen met de sociale relatie tussen personen. Hoe hechter de band (familie en vrienden), hoe meer men niet direct verwacht iets terug te krijgen (ibid.: 300). Een combinatie tussen het altruïstische en egoïstische motief is mogelijk.

1.7 Verplichting tot wederzijdse ruil

In eerdere paragrafen is aan de orde gekomen dat samenwerking een wederkerige verplichting met zich mee brengt (De Swaan 1996: 88-94). Dat geldt voor een uitwisseling van een geschenk. Het geven van een geschenk legt een verplichting aan de ontvanger op; het schept verwachtingen in de vorm van een tegenprestatie. Hierdoor ontstaat wederkerigheid, want de gever heeft, door de verwachting van een tegenprestatie, de sociale uitwisseling voor de toekomst veiliggesteld (Komter 2007a; Diekman 2004; De Swaan 1996; Mauss 1924). Bij het uitblijven van deze tegenprestatie kan ongelijke ruil plaats vinden, wat tot ontevredenheid kan leiden. Een voorbeeld van een uitwisseling in diensten zou het proces van bewonersparticipatie kunnen zijn. In dit proces vindt een uitwisseling van handelingen plaats, aangezien bewoners hun tijd en energie steken in het meedenken over het ontwerp en de woningcorporatie iets teruggeeft door woonwensen in te willigen. Deze uitwisseling brengt verplichtingen voor beide partijen met zich mee.

1.8 Vormen van uitwisselen

Eerder is aan de orde gekomen dat de vraag en het aanbod door marktforming, bestaande uit een ruil van goederen, diensten en geld bij elkaar kan worden gebracht. Wederkerigheid kan door deze uitwisseling op verschillende manieren tot stand komen. Ten eerste kan een ruil met exact dezelfde of andere goederen en diensten van gelijkwaardige waarde plaatsvinden (Diekman 2004: 489). Uiteraard is een ruil met ongelijkwaardige of onbepaalde waarde mogelijk. Deze vorm van ruil wordt tot de uitwisseling “realiteit van andere ordes” benoemd. Door Komter wordt namelijk gesteld, dat wederkerigheid tot stand kan komen door uitwisseling van realiteiten van andere ordes, bijvoorbeeld emotie, status, macht en invloed (2007a: 93). In de casestudies zal worden gekeken naar de kernwaarden die van invloed zijn op deze vormen van uitwisseling (zie figuur 3).



FIGUUR 3 WEDERKERIGHEID IN INSTITUTIONELE CONTEXT EN KERNWAARDEN

2. METHODE

Voor het onderzoek naar de wederkerigheid tussen de sociale verhuurder en bewoners in het proces van bewonersparticipatie, is gekozen voor een kwalitatieve benadering. Het onderzoek behelst 2 casestudies betreffende woningbouwprojecten in Amsterdam, waarbij woningcorporaties een proces van bewonersparticipatie hebben georganiseerd. Voor deze projecten is gekozen omdat bewonersparticipatie een voornamelijk rol speelde in het stadsvernieuwingsproces. Het contact tussen corporatie en bewoners was –zeker in vergelijking met andere projecten- intensief en hierdoor kwamen problemen sneller en aan het licht.

2.1 Dataverzameling

Er is voor een kwalitatief onderzoek gekozen omdat deze methode zich het best leent voor het analyseren van ervaringen, belevingen, gevoelens en intenties van de betrokkenen. Kwalitatief onderzoek gaat er namelijk van uit dat mensen een bepaalde betekenis aan handelingen toekennen. Deze betekenissen worden realiteit voor de betrokkenen (Patton 2002:112). Gegevens worden verzameld op basis van de 2 eerder genoemde casestudies. Dit betekent dat data op een deductieve wijze wordt verzameld, wat aansluit bij de keuze voor kwalitatief onderzoek omdat het de mogelijkheid biedt om belevingen nauwkeurig in kaart te brengen.

Voor de datacollectie is gebruik gemaakt van 3 onderzoeksmethoden, namelijk semigestructureerd interviews, literatuuronderzoek en documentanalyse. De laatste methode is alleen toegepast bij het onderzoek binnen de woningcorporaties. Semigestructureerd interviewen biedt de mogelijkheid om systematisch data te achterhalen en verschaft flexibiliteit tijdens de gesprekken. Dit laatste is van belang omdat de onderzoeker op die wijze open staat voor onderwerpen die vanuit de respondenten aan worden gekaart (Patton 2002: 342). In totaal zijn er 29 interviews afgenomen, waarvan 13 met bewoners (waarvan 2 interviews met een getrouwd stel), 5 met medewerkers van de woningcorporatie en 7 interviews met hun adviseurs en tot slot 4 interviews met overige groepen bestaande uit de medewerkers van Stadsdeel West en medewerkers van de Stichting Buurtparticipatie.

Van de 29 interviews zijn er minimaal 27 met een spraakrecorder opgenomen, om zo dicht mogelijk bij de interpretatie van de respondenten te blijven (Patton 2002: 380). Een gemiddelde van 1 uur durende interviews is getranscribeerd. De onderzoeksresultaten zijn vervolgens verwerkt in het programma Atlas TI.

De documenten bevatten een analyse van interne en externe bedrijfsinformatie van de woningcorporaties. Hieruit is afgeleid hoe de woningcorporatie het proces van bewonersparticipatie heeft georganiseerd. In het kader hiervan is mailverkeer geanalyseerd, samen met notulen van diverse overleggen, bewonersbrieven, nieuwsbrieven, brochures en verslagen van informatieavonden. Deze data wordt door de woningcorporatie verstrekt. Naast een analyse van interne en externe bedrijfsinformatie worden beleidsdocumenten geanalyseerd. Dat zijn documenten zoals het Besluit Beheer Sociale Huursector (1993) en Amsterdamse Kaderafspraken (Gemeente Amsterdam et al. 2002; Rijksoverheid 2013)⁴ Door een primaire dataverzameling van beleidsstukken te doen, kan er achterhaald worden welke voorschriften er vanuit de overheid zijn gesteld en waar de woningcorporatie zich aan moet houden.

Er is een verschil tussen beide casestudies wat betreft toegankelijkheid van de respondenten. De bewoners van “Van Parkstad naar Waterstad” zijn via deur-aan-deurbezoeken benaderd terwijl bij “Koningsvrouwen van Landlust” gekozen is voor benadering via de woningcorporatie met emailverkeer.⁵ De deur-aan-deurbenadering bleek bij hen niet effectief vanwege een mogelijke taalbarrière. De professionals, adviseurs en ambtenaren zijn telefonisch en/of per e-mail gecontacteerd.

2.2 Casestudies

Alvorens de casestudies nader worden toegelicht, zal eerst een aantal algemene kenmerken van beide studies worden behandeld. Casestudie 1 betreft de realisatie van een geheel nieuw complex op IJburg en casestudie 2 betreft de renovatie van een bestaand complex met als speerpunt innovatieve en duurzame energiemaatregelen. De woningeigenaren van beide complexen zijn woningcorporaties gevestigd in Amsterdam: Stadgenoot en Eigen Haard.

Beide projecten zijn in 2007 gestart en in 2011/2012 voltooid. Bij beide projecten hebben de toekomstige bewoners deelgenomen aan activiteiten middels het proces van

⁴ Gemeente Amsterdam et al. 2002; Rijksoverheid 2007; Gemeente Amsterdam & Amsterdamse Federatie voor woningcorporaties 2009; Gemeente Amsterdam 2010; Gemeente Amsterdam & Amsterdamse Federatie voor woningcorporaties 2010

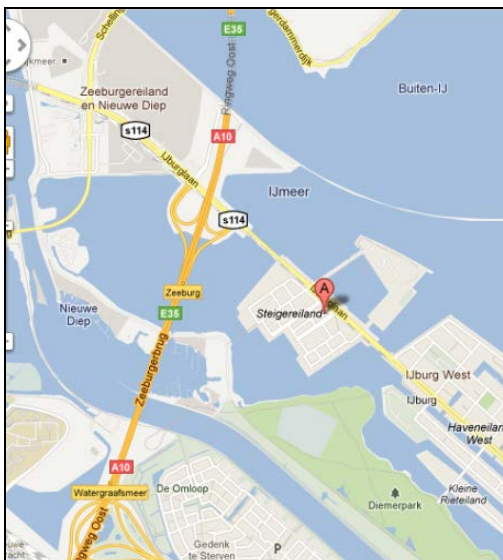
⁵ Bij de casestudie “Koningsvrouwen van Landlust” is de verwachting dat de onderzoeksgroepen in het onderzoeksveld Bos en Lommer moeilijker toegankelijk zijn, omdat het debat over grenzen in het geven en ontvangen commotie in de media heeft opgeleverd. Deze commotie heeft geleid tot Kamervragen. De pers heeft verschillende krantenberichten aan het onderwerp geven en ontvangen besteed. De media hebben voor negatieve aandacht over keuzes in het woningontwerp gezorgd. De betrokken woningen kregen de benaming Halal-woning omdat verondersteld werd dat bepaalde keuzes in verband stonden met islamitische leefgewoontes van de toekomstige bewoners. Daardoor kan verwacht worden dat de bewonersgroep, woningcorporatie en zijn adviseurs en tot slot de overheid minder bereid zullen zijn om aan het onderzoek deel te nemen. Er zal waarschijnlijk wantrouwen bestaan ten aanzien van de motieven van de onderzoeker.

bewonersparticipatie. De bewoners zijn voor het merendeel afkomstig uit de lagere economische klasse, want de kerntaak van de woningcorporatie is het realiseren van kwalitatief goede woningen voor deze primaire doelgroep. Deze doelgroep heeft in 2014 een maximale inkomensgrens van 34.678, - euro (Woningnet 2014). De doelgroep is een gemengde groep van westerse en niet-westerse bewoners. De niet-westerse groep is bij beide casestudies ruimer vertegenwoordigd dan de westerse groep. De betrokken bewoners zijn uit verschillende landen afkomstig zoals Marokko, Turkije, Suriname, Dominicaanse Republiek, Congo-Zaire, Ethiopië, Syrië, Ghana en Nederland. Naast gesprekken met bewoners, is in het kader van dit onderzoek gesproken met professionals bij Woningstichting Stadgenoot en Eigen Haard.

CASESTUDIE 1: VAN PARKSTAD NAAR WATERSTAD

Ligging

Het woonblok van dit project is gelegen op IJburg. Dit is een nieuw stadsdeel gelegen aan de oostkant van Amsterdam. Op IJburg zijn in 2010 de eerste serie woningen opgeleverd. Er wonen ongeveer 20.000 inwoners (Gemeente Amsterdam 2014). Op Steigereiland werd door de woningcorporatie een nieuw woonblok met 71 sociale huurwoningen gebouwd (zie volgende afbeeldingen). De woningcorporatie heeft verschillende strategieën in moeten zetten om bewoners bekend te maken met dit nieuwe stadsdeel.



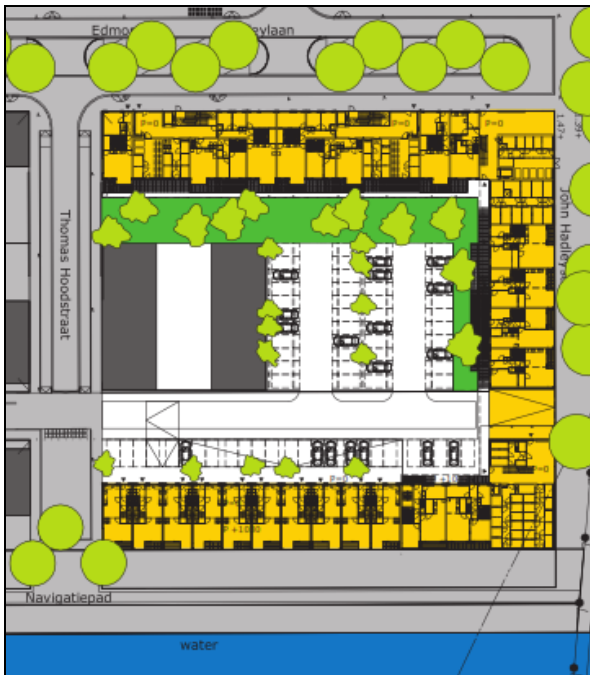
LIGGING CASESTUDIE 1 STEIGEREILAND AMSTERDAM IJBURG



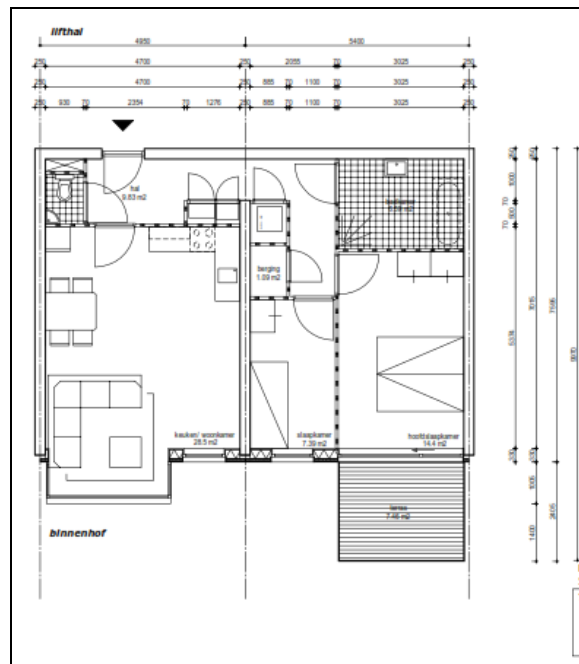
GEVELAANZICHT



VOORAANZICHT



SITUATIEKENING
(DP6 ARCHITECTUURSTUDIO 2008)



VOORBEELD PLATTEGROND HUURWONING
TYPE 14 , WOONOPPERVLAK 70 M2
(DP6 ARCHITECTUURSTUDIO 2008)



(DP6 ARCHITECTUURSTUDIO 2008)

Doelstelling

Stadgenoot wilde 40 huishoudens met stadsvernieuwingsurgentie enthousiasmeren om vanuit Nieuw-West, een typische vernieuwingswijk en Vogelaarwijk, naar IJburg te verhuizen. Van circa 2007 tot medio 2011 zijn bewoners daadwerkelijk bij de ontwikkeling van een nieuw te bouwen wooncomplex op Amsterdam IJburg betrokken. Medio september 2011 konden de bewoners hun nieuwe woning op IJburg betrekken. De bewoners zijn stadsvernieuwingskandidaten omdat hun oude wooncomplex vanwege de bouwkundige kwaliteit als een sloop/nieuwbouwcomplex werd aangemerkt. In 2006 ontvingen de bewoners de mededeling dat hun woning vanwege de gebrekkige bouwkundige staat verbouwd moest worden. Volgens het beleid dient Stadgenoot deze huishoudens van nieuwe huisvesting te voorzien.⁶ Uiteindelijk hebben circa 34 huishoudens afkomstig uit Dudokbuurt geparticipeerd, waarvan 15 het ontwerpproces in 2007 hebben meegemaakt (zie figuur 18 op pagina 37). 170 huishoudens uit het stedelijke vernieuwingsgebied Dudokhaken in Geuzenveld dienden vanwege de renovatieplannen op een andere locatie ondergebracht te worden.^{7 8} Vanwege het huisvestingstekort in Geuzenveld/Slotermeer, wilde de woningbouwvereniging met dit project een brug slaan tussen Nieuw-West en het beginnende IJburg (Delta Forte Projectmanagement 2006a; Delta Forte Projectmanagement 2007e).

De respondenten komen uit diverse etnische groepen, namelijk Nederlands, Ghanees, Ethiopische, Eritrees en Marokkaans. De bewonersgroep, bestaande uit 8 respondenten, behoort voor een merendeel tot de lage inkomensklasse. 6 van de 8 respondenten zijn alleenstaande vrouwen met 1 tot 3 kinderen. Eén interview is gehouden met een getrouwd stel. Alle respondenten hebben een woonduur van 7 tot 35 jaar in Geuzenveld. 5 van de 8 respondenten zijn vanaf 2007 bij het participatieproces betrokken geraakt. De bewoners hebben meegedacht over veel aspecten van de nieuwbouw, van de kleur van de gevel en posities van balkons tot aan hun eigen woningplattegrond (zie figuur 4).

⁶ In Amsterdamse Kaderafspraken 2002-2007 wordt gesteld dat bewoners een Stadsvernieuwingsurgentie voorrang op sociale woningen binnen hun zoekprofiel kunnen krijgen, omdat hun woning door de woningcorporatie gerenoveerd of gesloopt gaat worden (Gemeente Amsterdam et al. 2002:9).

⁷ Stedelijke vernieuwingsgebied Stedelijke vernieuwing richt zich meer op sociale aspecten, zoals onderwijs, leefbaarheid en zorg of economische aspecten zoals werk en economie, maar ook fysieke aspecten zoals ingrepen van bouwkundige aard (Saunders 2003: 8).

⁸ Het vernieuwingsproject Dudokhaken is gelegen aan de Sam van Houtenstraat fase 1, Strackerstraat fase 2, Leenhofstraat fase 3 en de Aalbersestraat in Amsterdam. De Dudokhaken bestaat uit 312 portiek en galerijwoningen, die op hoog niveau gerenoveerd zou worden. Dit kon niet in bewoonde staat. Van de 312 sociale woningen zou 144 in de sociale verhuur blijven. De rest zou voor koop worden bestemd. In 2010 heeft de woningcorporatie vanwege economische crisis een aantal projecten in de Dudokbuurt stilgelegd. Het proces van "Van Parkstad naar Waterstad" ondertussen al 3 jaar gaande was (Delta Forte Projectmanagement 2007e).

VPNW

Aantal	Respondent nummer	Instroom *	Man/Vrouw	met zoon/dochter	Afkomst	Woonduur	Oude buurt
bewoner 1	9	3	Man+Vrouw	1	Nederland	30-35	Geuzenveld
bewoner 2	10	1 & 2	Vrouw	2	Eritrea	7	Geuzenveld
bewoner 3	11	1 & 2	Vrouw	1	NL/Portugal/Surinaams	onbekend	Geuzenveld
bewoner 4	13	1 & 2	Vrouw	1	Nederland	35	Geuzenveld
bewoner 5	14	4	Man	onbekend	Nederland	onbekend	Geuzenveld
bewoner 6	20	1 & 2	Vrouw	1	Ethiopie	onbekend	Geuzenveld
bewoner 7	21	1 & 2	Vrouw	3	Ghana	10	Geuzenveld
bewoner 8	22	4	Vrouw	3	Marokko	12	Geuzenveld
		* 1+ 2 (2007)					

FIGUUR 4 INFORMATIE RESPONDENTEN

3 direct betrokken professionals in de functies van manager sociaal, gebiedsbeheermanager en gebiedsregisseur zijn ondervraagd. Daarnaast heeft de woningcorporatie diverse adviseurs bij dit project betrokken. In totaal worden 5 adviseurs ondervraagd waarvan 1 senior architect, 3 projectmanagers (senior-projectmanager, medior-werkvoorbereider, participatiemedewerker) en 1 adviseur van Intercultureel management (directeur).

CASESTUDIE 2: KONINGSVROUWEN VAN LANDLUST

Ligging

Het renovatieproject Koningsvrouwen van Landlust bevindt zich in Bos en Lommer. Dit gebied is een stadsvernieuwingsgebied en sinds 2007 een Vogelaarwijk. Het complex is in 1937 gebouwd en behoort tot de eerste strokenbouw van Amsterdam, waardoor dit complex een monumentale status heeft gekregen. Vanaf 2006 is het complex in eigendom van Eigen Haard (Eigen Haard 2011a).



Het gebied bevindt zich in Amsterdam Bos en Lommer (Landlust). Het woningbouwproject betreft 2 woonblokken aan de Louise de Colignystraat en Charlotte de Bourbonstraat.

LIGGING VAN CASESTUDIE (EIGEN HAARD 2011A)

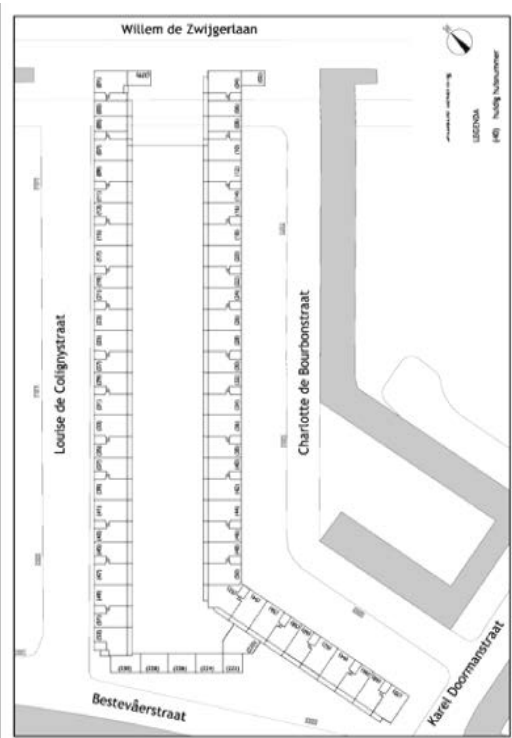
GEMEENTELIJKE STADSARCHIEF



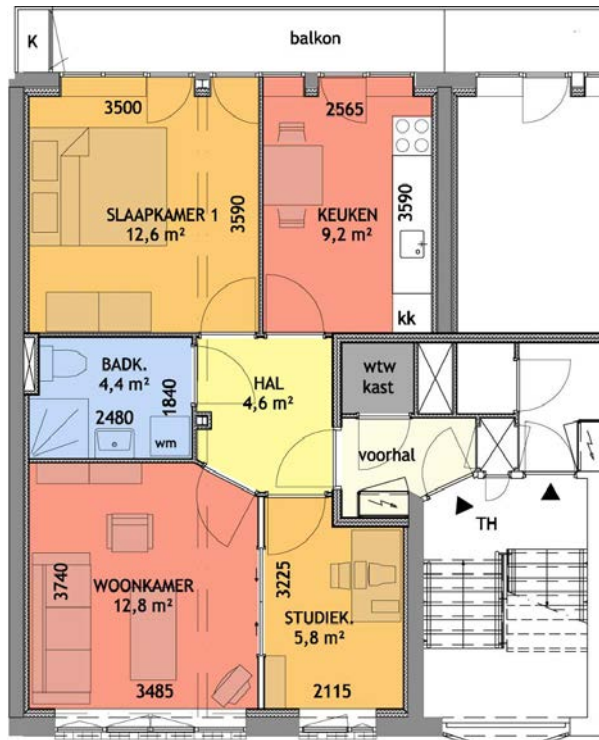
EERSTE STROKENBOUW 1937



SITUATIE IN 2011



SITUATIETEKENING
(EIGEN HAARD 2010E)



VOORBEELD PLATTEGROND HUURWONING
WOONOPPERVLAKTE VAN 44 M2 MET 3 KAMERS
(EIGEN HAARD 2010E)

Doelstellingen

Eigen Haard had 5 doelstellingen bij dit renovatieproject. Allereerst wilde men inzetten op de betrokkenheid van bewoners, door een breed gedragen inspraak te organiseren. De tweede doelstelling was het treffen van duurzame energievoorzieningen, omdat Eigen Haard verwachtte dat de energielasten op termijn zouden stijgen. Deze lasten werden dan moeilijk betaalbaar voor de huurders. Ook zou hiermee de CO2-uitstoot teruggedrongen worden. Het wooncomplex moest een energielabel A krijgen, de energiezuinigste label. De derde doelstelling was het behouden van het monumentale karakter. Een volgende doelstelling was het realiseren van kwalitatief goede sociale huurwoningen.

Het complex zou 100% sociale huur blijven. In 2011 werden 245 appartementen gerenoveerd en samengevoegd tot 180 appartementen. De laatste doelstelling was het behoud van het vitale karakter van de wijk. Dit hield in dat Eigen Haard naast een samenwerking met bewoners een samenwerking met scholen, bedrijven, politie, overheid, zorg- en welzijnsinstelling Cordaan en andere corporaties zou aangaan (Eigen Haard 2011a).

Bewoners zijn voornamelijk vertegenwoordigd door mensen van Turkse en Marokkaanse afkomst. Volgens de gegevens van Eigen Haard is 95% immigrant uit de lagere sociale klassen en vaak analfabeet (Eigen Haard 2011a). In figuur 5 wordt informatie over de bewoners gepresenteerd. De bewonersgroep bestaat uit 5 respondenten afkomstig uit Nederland, Turkije en Marokko, het merendeel behorend tot de lage inkomensklasse. 3 van de 5 respondenten zijn getrouwd met 2 of 3 kinderen. Een interview is gehouden met een getrouwd stel (respondent 30). 4 van de 5 vrouwen hebben onder andere bij de klankbordgroep vrouwenraad geparticipeerd. Alle respondenten hebben een woonduur tussen 11 tot 33 jaar in Bos en Lommer. Alle respondenten zijn vanaf 2007 bij het participatieproces betrokken geraakt (zie figuur 5).

KVL	Respondent	Participatie/groep	met		Afkomst	woonduur
	nummer		Man/Vrouw	zoon/dochter		
bewoner 1	1	vrouwenraad	man/vrouw	3	Turkije	onbekend
bewoner 2	18	vrouwenraad	man/vrouw	2	Marokko	14
bewoner 3	19	alg participatie	vrouw	0	Nederland	33
bewoner 4	29	vrouwenraad	vrouw	2	Turkije	23
bewoner 5	30	vrouwenraad	man/vrouw	2	Marokko	11
						* tot jul '13

FIGUUR 5 INFORMATIE RESPONDENTEN

Deze bewoners hadden stadsvernieuwingsurgentie vanwege ingrijpende verbouwingswerkzaamheden in hun wooncomplexen. Het proces van bewonersparticipatie heeft van ongeveer 2007 tot eind 2012 plaatsgevonden en was erop gericht dat bewoners mee konden denken over de renovatie van dit bestaande complex in Amsterdam. De bewoners zijn in het kader van dit onderzoek geïnterviewd. Verder zijn bij Eigen Haard een participatiemedewerker en wijkbeheerder ondervraagd. Aanvullend zijn 2 adviseurs geïnterviewd; 1 senior-architect en 1 directeur van een betrokken project- & Interimmanagement bureau. Verder vinden gesprekken plaats met 2 medewerkers van de overheid, namelijk een Wethouder van Stadsdeel West en een adviseur ruimtelijke ordening. Bovendien zijn de directeur van Stichting Buurtparticipatie en de buurtcoördinator ondervraagd.

3 RESULTATEN: WEDERKERIGHEID IN HET PROCES VAN BEWONERSPARTICIPATIE

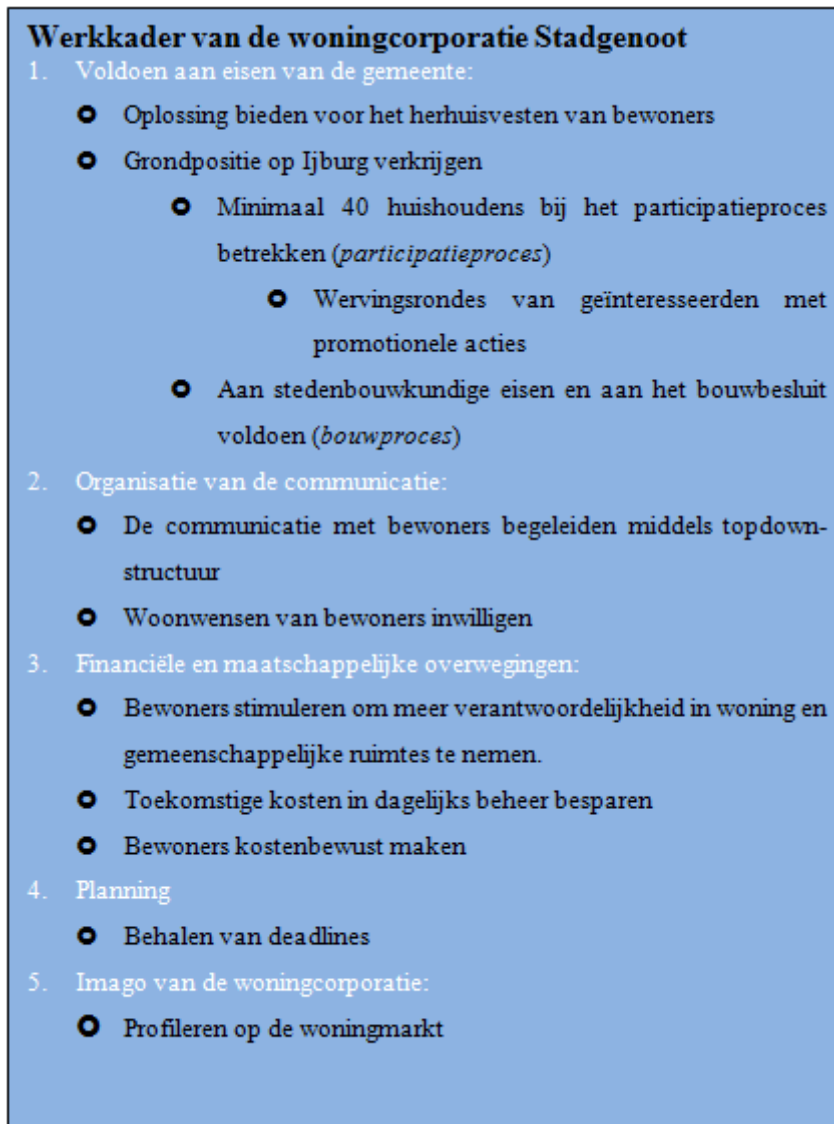
In dit hoofdstuk wordt duidelijk wat de woningcorporaties en bewoners willen en hoe het proces van bewonersparticipatie is georganiseerd.

3.1 Van Parkstad naar Waterstad

In de periode van 2007 tot medio 2011 heeft woningcorporatie Stadgenoot een proces van bewonersparticipatie georganiseerd om bewoners te enthousiasmeren voor het wonen op IJburg. Circa 34 huishoudens, ingestroomd in verschillende periodes van het ontwikkelproces, zijn bij verschillende activiteiten betrokken geweest. De bewoners hebben voornamelijk in 2007, tijdens het beginstadium van het ontwikkelproces (de ontwerpfase), een belangrijke rol gespeeld. Uit de interviews met de woningcorporatie en bewoners wordt het belang duidelijk zichtbaar. In deze periode organiseerde de woningcorporatie groepsactiviteiten en individuele gesprekken met de huurders. De bewoners kregen keuzemogelijkheden met betrekking tot hun toekomstige huisvesting, zoals het uiterlijk van het wooncomplex als geheel, de gemeenschappelijke buitenruimte en diverse diensten, zoals de keuze van de architect. Ook werden per bus excursies naar IJburg georganiseerd met bezoeken aan de bouwplaats. Vanaf 2008 nam de frequentie van deze activiteiten af, werden de fysieke contactmomenten minder en werd de rol van de bewoner steeds kleiner. In deze periode werd met (nieuws-)brieven en telefonisch met de bewoners gecommuniceerd. In oktober 2011 namen de bewoners de sleutel van hun nieuwe woning in ontvangst.

Werkkader van de woningcorporatie

Uit het onderzoek van de casestudie Van Parkstad naar Waterstad kwam naar voren dat de woningcorporatie onderstaande doelen voor ogen had. Deze dataverzameling in figuur 6 is afkomstig uit beleidsdocumenten, interviews, besluitdocumenten, contracten, presentaties en mailverkeer.⁹



FIGUUR 6 DATAVERZAMELING DOELEN VAN STADGENOOT

⁹Delta Forte Projectmanagement 2006a; Delta Forte Projectmanagement 2006b; Delta Forte Projectmanagement 2006c; Delta Forte Projectmanagement 2007a; Delta Forte Projectmanagement 2007b; Delta Forte Projectmanagement 2007c; Delta Forte Projectmanagement 2007d; Delta Forte Projectmanagement 2007e; Delta Forte Projectmanagement 2007f; Delta Forte Projectmanagement 2008; Delta Forte Projectmanagement en Algemene Woningbouw Vereniging 2008a; Algemene Woningbouw Vereniging 2008a; Algemene Woningbouw Vereniging 2008b; Algemene Woningbouw Vereniging 2008c; Algemene Woningbouw Vereniging 2008d; Delta Forte Projectmanagement en Algemene Woningbouw Vereniging 2010a; Delta Forte Projectmanagement 2010; Dp6 Architectenstudio 2013.

1. *Voldoen aan eisen van de gemeente*

Uit figuur 6 kan worden opgemaakt dat de woningcorporatie diverse redenen heeft om bewonersparticipatie bij het project Van Parkstad naar Waterstad te organiseren. De woningcorporatie en bewoners bevinden zich in een krachtenveld van regels en voorschriften dat het handelen van met name de woningcorporatie stuurt. Uit de documentenanalyse komt naar voren dat de woningcorporatie te maken heeft met eisen van de Gemeente aan het participatieproces. De woningcorporatie heeft het participatieproces binnen bepaalde kaders vormgegeven. Deze kaders worden door de woningcorporatie als spelregels over huurbedragen, bouwtechnische eisen en betrokken partijen benoemd, waarbinnen de participatie van bewoners eveneens valt (Delta Forte projectmanagement 2006a; Delta Forte projectmanagement 2006b).¹⁰¹¹ Verder heeft de woningcorporatie een contract opgesteld dat bewoners bij deelname aan het participatieproces konden ondertekenen. Met dit contract, “Maak uw woon wensen waar”, heeft de woningcorporatie de bewoners aan het participatieproces gecommitteerd. In deze overeenkomst staan afspraken tussen de bewoners en woningcorporatie omschreven. Hierin worden zaken omschreven als de beslissingbevoegdheid van de deelnemers maar ook de eindbeslissingsbevoegdheid, aanwezigheidsplicht bij overleggen, voorlopige huurprijs en de planning. Bij ontbindingen van deze overeenkomst zonder geldige redenen zijn de bewoners een bedrag van 250 euro kwijt. Dit diende als een boeteclausule, teneinde de afspraken niet vrijblijvend te doen zijn. Desondanks is uit de documentenanalyse en interviews op te maken dat bewoners kosteloos met deelname hebben kunnen stoppen (Delta Forte Projectmanagement 2006c; Delta Forte Projectmanagement 2010). Voor meer informatie is bijlage III te raadplegen.

Om bewoners te werven zijn allerlei acties ingezet. In eerste instantie is een informatiebijeenkomst op 14 februari 2007 gehouden. Tijdens deze bijeenkomst kwam naar voren dat de bewoners onbekend waren met IJburg en dat IJburg in hun beleving niet veel meer dan een zandbak was (Delta Forte Projectmanagement 2007a). In figuur 7 is op te merken dat de woningcorporatie probeert de bewoners te overtuigen op IJburg te wonen en tot deelname aan het participatieproces.

¹⁰ Voor de inrichting van het nieuwe wooncomplex zijn minimale bouwtechnische kwaliteitseisen gesteld, dat staat vermeldt staat in het Bouwbesluit (Rijksoverheid 2013).

¹¹ Uit het interview met de woningcorporatie blijkt dat de woningcorporatie aan stedenbouwkundige en bouwtechnische eisen moest voldoen. Stadgenoot zag een kans om een nieuw wooncomplex te bouwen. De gemeente heeft voorwaarden aan de contouren van het te bouwen complex gesteld. Dat wordt in dit onderzoek stedenbouwkundige eisen genoemd. De woningcorporatie wilde aan deze eisen voldoen om aanspraak te kunnen maken op een bouwvergunning.



FIGUUR 7 PRESENTATIE INFORMATIEAVOND 14 FEBRUARI 2007
(DELTA FORTE PROJECTMANAGEMENT 2007A)

Gedurende 5 jaar zijn bus excursies en activiteiten op Ijburg georganiseerd om bewoners met de woonomgeving bekend te maken. Een adviseur geeft in de volgende uitspraak aan dat de woningcorporaties excursies heeft ingezet om Ijburg te promoten:

“[...] Mensen hadden een bepaald imago en beeld IJburg. Ja, eigenlijk hebben we ook die excursies gedaan om dat imago en beeld van IJburg weg te nemen” (Rochdale Projectontwikkeling 2013).

Omdat er tijdens het project diverse malen participanten zijn gestopt, zijn er in totaal 5 fases van instroom bewoners geweest. De instromen 1 en 2 hebben in 2007 het ontwerpproces meegemaakt en hebben een intensieve rol in het proces gehad. Instroom 3 (2008) en instroom 4 (2009) hebben minder inspraak gekregen, omdat de intensieve activiteiten hoofdzakelijk tijdens het ontwerpproces (2007) plaats vonden. Instroom 5 (2011) heeft nauwelijks tot geen actieve rol in het proces gespeeld. In totaal heeft de woningcorporatie minimaal 12 groepsbijeenkomsten in 5 jaar tijd georganiseerd. Figuur 8 laat zien dat de woningcorporatie in 2007 met circa 11 deelnemers is gestart. Vervolgens komen er in de loop van de activiteiten nog circa 12 deelnemers bij. Wat verder in het proces in 2008 zijn er ongeveer 18 deelnemers met het proces gestopt.¹² Van de circa oorspronkelijke 34 deelnemers zijn er dan nog 15

¹² Uit interviews met de adviseurs van Rochdale Projectontwikkeling komt naar voren dat er 18 bewoners in 2007/2008 waren gestopt met deelname aan het proces. Volgens de adviseurs kwam dat doordat er vertraging in het proces was ontstaan onder andere doordat de bouwvergunning niet werd verleend. Op het moment dat slecht nieuws naar de bewoners is gebracht is een aantal circa bewoner gestopt. Vanuit het perspectief van de adviseur heeft dit voornamelijk te maken met de vertraging en de onzekerheid wat dit met zich mee brengt, daarnaast zijn er weinig contactmomenten met de bewoners geweest. De adviseur merkt op dat er in 2008 niet zoveel met de bewoners is gecommuniceerd, waardoor de bewoners het inspraakproces kwijtraakte. Het was voor de adviseur merkbaar dat de bewoners interesse voor dit traject verloren, vanwege de lage opkomst bij bijeenkomsten. De adviseur merkt op dat het onrustig was na een periode van terugkoppeling aan de bewoners te hebben

over, waardoor er in 2008 weer een nieuwe wervingsronde werd georganiseerd. Deze wervingsronde leverde naar schatting ongeveer nog 20 deelnemers op, waardoor er in 2009 ongeveer 35 deelnemers waren. Concluderend kunnen we stellen dat zeker 15 huishoudens het ontwerpproces hebben meegemaakt, maar of deze huishoudens van instroom 1 of 2 afkomstig zijn, blijft echter onduidelijk. In onderstaand figuur worden de activiteiten weergegeven. Verder wordt het aantal deelnemende bewoners gepresenteerd. Naast de interviews is onderstaande informatie afkomstig uit verschillende documenten.¹³

Jaar	Bijeenkomsten	Soort activiteit	In-/uitstroom van bewoners		
			Aantal	Totaal	
			Circa	Circa	
2007	Algemene informatiebijeenkomst	Informatie uitwisselen			
	groepsactiviteit 1	Activiteit: architect kiezen	instroom 1	11	11
	groepsactiviteit 2	Activiteit: woonwensen bespreken	instroom 1	11	11
	groepsactiviteit 3	Activiteit: vertaling van woonwensen in ontwerp bespreken, keuze voor gemeenschappelijke tuin, keuze voor portiekwoningen, keuze kleur buitengevel	instroom 1	11	11
	groepsactiviteit 4	Ontwerpactiviteit: keuze uit drie maquettes (A, B, C) van het gehele complex	instroom 1 instroom 2	11 23	11 34
	groepsactiviteit 5	Ontwerpactiviteit: Terugblik op resultaten van voorgaande groepsactiviteit	instroom 1 en 2 afzonderlijk	34	34
	groepsactiviteit 6	Presentatie van voorlopig ontwerp door architect	instroom 1 en 2 gezamenlijk	34	34
	Individuele activiteit	Ontwerpactiviteit: Indeling van de woning bepalen	nvt uitstroom van 18 huishoudens	-18	15
2008	groepsactiviteit 7	Feestelijke activiteit op IJburg: keuze uit drie ontwerpen voor gemeenschappelijke tuin	instroom 1, 2 instroom 3	15 20	15 20
2009	groepsactiviteit 8	Activiteit op bouwplaats 1ste paal	instroom 1, 2,3	35	35
	Individuele activiteit	Ontwerpactiviteit: keuze afwerking van individuele woning	nvt uitstroom van X-aantal huishoudens instroom 4	35 onbekend	35 onbekend
2010	groepsactiviteit 9	Activiteit op bouwplaats + kofferactiviteit	instroom 1, 2,3,4 instroom 5	36	36
2011	groepsactiviteit 10	Activiteit ter ere van sleuteloverdracht	instroom 1, 2,3,4,5	71	71
	groepsactiviteit 11	Activiteit ter ere van alle opgeleverde woningen	instroom 1, 2,3,4,5	71	71

FIGUUR 8 ACTIVITEITEN, FASES EN DE AANTALLEN DEELNEMENDE BEWONERS

Uit al deze promotieacties blijkt duidelijk dat de woningcorporatie veel inzet heeft geleverd in het betrekken van de bewoners. Dit is in lijn met wat Van Marissing stelt over het spanningsveld van bewoners bereiken en motiveren (2005: 65).

gegeven. Hier was de behoefte aan extra inzet van activiteiten groot. De bewoners dienden dan meer geïnformeerd te worden. De adviseur vond het vooral lastig uit te leggen is, wat er zich de afgelopen periode heeft afgespeeld. Met betrekking tot het aantal gestopte deelnemers staat er omschreven in Besluitdocument DO blok 128 Steigereiland Zuid datum 23 mei 2008 dat er 8 huishoudens waren afgehaakt (Delta Forte Projectmanagement 2007f). Uit de data is niet te achterhalen of er vòòr 23 mei 2008 nog wervingsrondes zijn gehouden. In een mailwisseling wordt aangegeven dat een huishouden in maart 2008 met het proces stopt, omdat deze deelnemer een woning in Oud-zuid heeft gevonden (Delta Forte projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging 2008b). In een mailwisseling komt naar voren dat er in de periode van mei 2010 2 bewoners met het proces zijn gestopt. De reden blijkt om onduidelijkheid over de huurprijs van parkeerplaats te gaan (Delta Forte projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging 2010a; Delta Forte projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging 2010b).

¹³ Dp6 Architectenstudio 2013; Delta Forte Projectmanagement 2006a; Delta Forte Projectmanagement 2006b; Delta Forte Projectmanagement 2007b; Delta Forte Projectmanagement 2007c; Delta Forte Projectmanagement 2007d; Algemene Woningbouw Vereniging 2008c; Algemene Woningbouw Vereniging 2008d.

2. *Organisatie van de communicatie*

De woningcorporatie heeft eind 2006 tot begin 2007 het Intercultureel Managementbureau Mex-IT ingehuurd om met behulp van adviseurs geïnteresseerde bewoners te werven en de communicatie te begeleiden. Uit de interviews komt naar voren dat de adviseurs werden ingezet om betrokkenheid van bewoners te stimuleren en om bewoners onderling in contact met elkaar te brengen. Ook stonden de adviseurs in de communicatie tussen Stadgenoot, architect en bewoners in. Er werd een adviseur ingehuurd om het bouwproces te begeleiden, teneinde de woonwensen van bewoners in het ontwerp mee te kunnen nemen. Rochdale Projectontwikkeling, voormalige Delta Forte Projectmanagement BV, heeft de opdracht van Stadgenoot gekregen om het proces van planontwikkeling te begeleiden. Vanaf 2008 kreeg deze adviseur de opdracht om het communicatieproces met bewoners te begeleiden. Tot slot heeft architectenbureau DP6 Architectenstudio het ontwerp van het complex verzorgd (Delta Forte Projectmanagement 2007d; Delta Forte Projectmanagement 2007e; Delta Forte Projectmanagement 2007f).

3. *Financiële en maatschappelijke overwegingen*

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de woningcorporatie hoopt dat bewoners meer verantwoordelijkheid in hun woning en gemeenschappelijke ruimte nemen en dit met bewonersparticipatie hopen te bereiken. Hieruit kan worden opgemaakt dat bewoners in de beleving van de woningcorporatie te weinig verantwoording nemen. Een medewerker van Stadgenoot zegt het volgende:

“[...] Er is natuurlijk geen garantie op, maar je hoopt dat bewoners zuinig en netjes met de woning omgaan. Dat is natuurlijk het doel van deze exercitie mede, als neveneffect. Dat ze meer *verantwoordelijkheid nemen* omdat ze meer die woning als eigen woning beschouwen. Dat de bewoners dus ook meer *gemeenschapsgevoel* hebben naar de gemeenschappelijke ruimte en dat soort zaken” (Stadgenoot 2013, Cursief toegevoegd, SB).

De woningcorporatie is verder van mening dat bewoners elkaar moeten kennen om overlastsituaties te voorkomen, zodat er in de toekomst meer kosten in het dagelijks beheer bespaard kunnen worden. Hieruit kan worden opgemaakt dat de woningcorporatie het beheersen van overlast als kostenpost ervaart. Een adviseur zegt het volgende over overlastsituaties in relatie tot kostenbesparing:

“leefbaarheid is een van de grootste problemen. Wat je ziet dat bewoners niet geïnteresseerd zijn in hun leefomgeving. Wat je ook ziet is dat de bewoners niet in de burens zijn geïnteresseerd, waardoor er afstandelijke situaties ontstaan. Dit geeft overlastsituaties. Door dit soort participatietrajecten leren de bewoners elkaar goed kennen. Uiteindelijk heeft het zelfs nog financiële voordelen voor de corporatie. Omdat je veel minder in de overlast hoeft te investeren” (Rochdale Projectontwikkeling 2013).

De woningcorporatie heeft verschillende keuzemogelijkheden in luxe voorzieningen aan de bewoners aangeboden voor de inrichting van hun complex. Dit kwam naar voren uit de interviews met de medewerkers van de woningcorporatie, de architect en het projectmanagementbureau. Deze keuzemogelijkheden in voorzieningen werden betaald van de verhuiskostenvergoeding die de bewoners kregen. De woningcorporatie wilde hiermee de bewoners kostenbewust maken, door de kosten van de keuzemogelijkheden inzichtelijk te maken. Hieruit kan worden opgemaakt dat de bewoners in de beleving van de woningcorporatie onvoldoende rekening houdt met kosten. De medewerker van de woningcorporatie zegt het volgende over de bewoners kostenbewuster maken:

“Dat de bewoners zich ook meer realiseren wat er allemaal bij komt kijken. Al die modules waaruit de bewoners konden kiezen: openslaande deur of een schuifdeur. Nou, met die modellen kon precies uitgerekend worden welke keuzes extra kosten. Het was ook om de bewoners meer kostenbewuster te maken van wat de extra kosten zijn. Je kunt er wel voor kiezen, maar dat gaat meer kosten” (Stadgenoot 2013).

Volgens de architect van Dp6 Architectenstudio was dit een win-win situatie voor zowel de woningcorporatie als de bewoner. De aanwezigheid van luxe voorzieningen is namelijk gunstig voor de corporatie met betrekking tot van de waarde van de woningen. De bewoner heeft daarnaast een keuze in de afwerking van de woning, in plaats van een standaard zoals bij sociale huurwoningen gebruikelijk is.

Concluderend kunnen we stellen dat de woningcorporatie wenst dat de bewoners meer verantwoordelijkheid nemen ten aanzien van het wooncomplex. Dat overlastsituaties worden verminderd doordat bewoners elkaar kennen, dat bewoners kostenbewuster worden van keuzes die de woningcorporatie maakt en tot slot dat het woningaanbod gedifferentieerder wordt. Het belang voor de woningcorporatie blijkt vaak vanuit een financieel oogpunt te zijn.

4. *Planning*

Uit de interviews met medewerkers van de woningcorporatie en adviseurs komt naar voren dat het voor de woningcorporatie belangrijk was om het proces volgens planning te laten verlopen. Tijdens het proces hebben verschillende oorzaken echter toch voor vertraging gezorgd. Een voorbeeld van een vertraging was de niet verleende bouwvergunning door de gemeente. De bouwaanvraag was afgewezen vanwege een ontwerp met een galerijontsluiting aan een straatzijde. Stadgenoot moest een nieuw plan indienen. Het nieuwe plan had een combinatie van galerij- en portiekontsluiting. Dit werd wel door de gemeente goedgekeurd (Delta Forte Projectmanagement 2007d; Algemene Woningbouw Vereniging 2008c) Voor de woningcorporatie bleek het een teleurstelling te zijn dat het plan niet werd goedgekeurd. De medewerker van Stadgenoot zegt het volgende:

“Ja, dat was één van de grootste vertragingen in het planproces ieder geval. Ja, dat leidde tot discussie met de gemeente. Uiteindelijk hebben we daarover gezegd, ok, we zijn het gevecht met de gemeente niet aangegaan. Vervolgens hebben wij toch weer besloten om alsnog liftontsluiting te maken, wat het plan weer veel duurder maakte. Dit is relatief duur, omdat weinig woningen van een lift gebruik kunnen maken. Dat is voor een corporatie van sociale huurwoningen vrij kostbaar. Hier hebben we toch voor gekozen. Dat heeft wel een hick-up gegeven, ook in verband met het proces zeg maar. Ook in de kosten een enorme stijging in de kosten gegeven. Maar ja” (Stadgenoot 2013).

Uit de documentenanalyse bestaande uit mailwisseling en memo's, is op te merken dat de woningcorporatie meeding met de wensen van de gemeente. Hier wordt aangegeven dat dit de beste manier is verdere vertragingen op te lopen in het ontwerpproces. Verder komt hier nog naar voren dat de woningcorporatie in het belang van de bewoners wilde voorkomen dat zij een te lange periode in een wisselwoning moesten wonen (Delta Forte Projectmanagement 2008; Delta Forte Projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging 2008a; Algemene Woningbouw Vereniging 2008c).

5. *Imago*

In dit onderzoek is aan de orde gekomen dat de woningcorporatie zich beter op de woningmarkt wilde profileren. In het communicatieplan geeft de woningcorporatie aan met dit project onderscheidend te willen zijn door woningen samen met toekomstige bewoners te ontwikkelen. Het beoogde resultaat hierbij is dat Stadgenoot zich kan profileren als een woningcorporatie met een bijzondere aanpak op het gebied van bewonersparticipatie (Algemene Woningbouw Vereniging 2008b). Uit de interviews is niet direct af te leiden dat de woningcorporatie van mening is daar bewust mee bezig te zijn. Uit de documentenanalyse

is dit wel af te leiden. Er zijn voorbeelden van acties te herkennen die mogelijk in lijn liggen met het motief imagoverbetering. In dit onderzoek wordt imagoverbetering opgevat als acties van de corporatie die als doel hebben zich zichtbaar te profileren.

Een voorbeeld is omschreven in het communicatieplan, waar de woningcorporatie verschillende “potentiële communicatiemiddelen/-kanalen” omschrijft. Media als persberichten lokale media en vakbladen, Aanbouw AT5 en Buurttelevisie Nieuw kunnen worden benaderd (Algemene Woningbouw Vereniging 2008b). De woningcorporatie is bewust bezig met het werken aan een beter imago.

Een ander voorbeeld is een mailwisseling tussen medewerkers van Stadgenoot over het maken van promotiemateriaal, bestaande uit beeldmateriaal over het participatieproces, waarbij bewoners aan het woord komen over hun ervaringen (Algemene Woningbouw Vereniging 2008a). Een laatst voorbeeld is een krantenartikel in de Metro op 7 april 2010. In dit krantenartikel wordt de visie van bewoners toegelicht op de inspraakmogelijkheden bij hun toekomstige woning, wooncomplex en gemeenschappelijk binnenruimte. Een bewoonster komt hier aan het woord. Zij blijkt enthousiast dat er goed naar de bewoners wordt geluisterd (zie figuur 9).

28 **metro**amsterdam nieuwbouwspecial www.metronieuws.nl
WOENSDAG 7 APRIL 2010

Bewoners ontwerpen mee

- ◆ **Inspraak bij ontwerp en indeling wonen**
- ◆ **Architect luistert goed volgens bewoners**
- ◆ **Bewoners kennen elkaar al goed**

Toekomstige bewoners van het zogenaamde Blok 128 op IJburg zijn er laaiend enthousiast over dat ze inspraak hebben gehad hoe de woningen eruit komen te zien. De woningen worden volgend jaar mei opgeleverd, maar de bewoners staan te trappelen van ongeduld. “Dat heb ik altijd wel, maar nu helemaal”, zegt bewoonster Paula da Silva. Bouwer van het project is woningcorporatie Stadgenoot, die eveneens te spreken is over de werkwijze. Blok 128 is een project aan de IJburglaan en bestaat uit 71 sociale huurwoningen en 10 koopwoningen. Een binnenterrein voorziet in de parkeerbehoefte en hier is ook een gemeenschappelijke binnentuin. Tot zover is er weinig nieuws. Het bijzondere aan het project is dat de bewoners vanaf het begin inspraak hebben gehad hoe het project eruit zal zien en ook hoe de indeling van de woningen is. Nadat alle wensen waren geïnventariseerd, zijn 45 woningtypes aan de bewoners gepresenteerd. Na vaststelling van een voorlopig ontwerp hebben de bewoners een keuze gemaakt uit de verschillende woningtypes en zij hebben ook hun plaats in het gebouw gekozen. De inspraak was volgens Paula da Silva goed geregeld en beslist geen niemendalletje. “Er is heel goed naar ons gehuisterd, ik kan niet anders zeggen. De architect had bijvoorbeeld twee mogelijkheden hoe de woningen eruit

1,2
procent is de maximale huurverhoging per 1 juli 2010. Dit is gelijk aan de inflatie over 2009.

zouden kunnen zien en de keus van de bewoners is ook hoe het geworden is”, zegt da Silva. Volgens konden de bewoners aan de hand van enkele plattegronden de woningen indelen. “We konden kiezen voor een extra ruimte of juist niet, of voor een groter balkon dan wel extra kamerruimte, dat soort dingen. Alleen de plek van de badkamer en het toilet lagen vast, vanwege de leidingen. Tot slot hebben we meegedacht over de binnenruimte.” Bijkomstig voordeel van deze aanpak is dat de bewoners elkaar al goed kennen. “Ik ben sowieso iemand die zijn nieuwe burens wil kennen, maar door met elkaar te overleggen ken je elkaar al redelijk tot goed. Dat komt de saamhorigheid ongetwijfeld ten goede”, zegt Da Silva.

► Ter gelegenheid van het slaan van de eerste paal, kwamen alle aankomende bewoners bij elkaar.

Blok 128

- Blok 128 is grotendeels bestemd voor herhuisvesting van bewoners van de Duodokbuurt in Geuzenveld in Amsterdam West.
- In augustus 2008 is de ontwerp-fase afgerond met een barbecue op Blijburg. Hier is ook het tuin-

ontwerp gekozen.

- Een jaar geleden werden de bewoners vanuit West door Stadgenoot op IJburg rondgeleid.
- Op 10 maart dit jaar heeft Stadgenoot samen met de toekomstige bewoners gevierd dat gestart is met de bouw van 'hun' Blok 128.

“We konden kiezen voor een extra ruimte of juist niet, of voor een groter balkon of extra kamerruimte, dat soort dingen”

TOEKOMSTIG BEWOONSTER VAN BLOK 128 PAULA DA SILVA IS ERG TE SPREKEN OVER DE INSPAK.

FIGUUR 9 KRANTENARTIKEL METRO 7 APRIL 2010

Koppeling aan theoretisch kader

De woningcorporatie creëert met bewonersparticipatie draagvlak voor plannen, bijvoorbeeld door het organiseren van activiteiten, in overeenstemming met de theorie van Tonkens (2003: 77). Hierbij komt duidelijk naar voren dat huurder en verhuurder vanwege wettelijkheden afhankelijk van elkaar zijn, zoals De Swaan in de theorie over de afhankelijkheid tussen mensen stelt (1996: 12). Vervolgens wilde de woningcorporatie de *communicatie* met bewoners vormgeven, door goed naar de bewoners te luisteren, hen in het proces mee te nemen, hun betrokkenheid te stimuleren en bewoners onderling en met de woningcorporatie in contact te brengen. De woningcorporatie wilde de bewoners actief bij het proces betrekken. Ook dit motief is in overeenstemming met met de theorie van Tonkens (2003: 77). Verder vond de woningcorporatie het hebben van tevreden bewoners erg belangrijk. Vandaar de mogelijkheid voor bewoners om hun woonwensen in te dienen. De woningcorporatie wilde tevens uit *financiële overwegingen* dat de bewoners elkaar leerden kennen, want dit kon in de toekomst een flinke kostenbesparing opleveren in het beheersen van overlast. Hier wordt duidelijk dat de woningcorporatie een motief heeft om financieel voordeel op te doen met bewonersparticipatie, aanvullend op de theorie over motieven om bewonersparticipatie in te zetten (Tonkens 2003: 77). Tot slot wilde Stadsgenoot aan *imagoverbetering* doen door zich op de woningmarkt te profileren als corporatie bij wie participatie hoog in het vaandel staat. Dit motief is niet eerder in de literatuur benoemd.

De woningcorporatie heeft zich ingezet om een wederkerig proces tot stand te brengen. Hier was een duidelijke wisselwerking tussen geven en ontvangen op te merken, wat verplichtingen met zich meebracht. De verplichting van een wederzijdse ruil komt overeen met de theorie (De Swaan 1996: 88-94). Ook komt uit de resultaten duidelijk naar voren dat de bewoners en woningcorporaties verwachtingen hebben qua tegenprestaties (bijvoorbeeld bewonersparticipatie organiseren tegenover verantwoordelijkheid nemen), wat eveneens overeen komt met de bestaande theorie (Komter 2007a; Diekman 2004; Mauss 1924).

Wensen van de bewoners

Uit de interviews is naar voren gekomen wat de bewoners wilden bereiken met hun deelname aan dit participatieproces. In de figuur 10 hieronder is een opsomming van de wensen van de bewoners van de casestudie Van Parkstad naar Waterstad gemaakt. Deze informatie is voornamelijk afkomstig uit de interviews. Verder is het document “woonwensen” (zie bijlage) IV gebruikt (DP6 Architectenstudio 2013). In figuur 11 zijn de resultaten per respondent en per wens gepresenteerd.

Wensen van de bewoners	
1. Kwaliteit in de woning	<ul style="list-style-type: none"> ● In een woning met goede bouwkundige staat wonen
2. Nieuwe woonomgeving	<ul style="list-style-type: none"> ● In een nieuwe buurt wonen
3. Woonwensen bespreken	<ul style="list-style-type: none"> ● Indienen van woonwensen
4. Begeleiding bij het participatieproces	<ul style="list-style-type: none"> ● In het proces meegenomen worden. ● Bij het proces betrokken blijven ● Het nakomen van beloftes door bewoners en corporatie ● Ondersteuning bij begrip van het proces (o.a. dmv. Tolken)

FIGUUR 10 WENSEN VAN BEWONERS

VPNW			1. kwaliteit in de woning	2. nieuwe woonomgeving	3. woonwensen bespreken*	4. begeleiding bij het participatieproces					
Aantal	Respondent nummer	Instroom *	indienen	stem hebben	mee- genomen	betrokken blijven	beloftes	tolk			
bewoner 1	9	3	X	X	X	X	X				
bewoner 2	10	1 & 2	X		X	X	X	X		X	
bewoner 3	11	1 & 2	X	X	X	X	X	X			
bewoner 4	13	1 & 2	X	X	X	X	X	X			
bewoner 5	14	4		X							
bewoner 6	20	1 & 2		X	X	X	X	X			
bewoner 7	21	1 & 2	X	X	X	X	X	X			
bewoner 8	22	4		X	X	X	X	X			
		* 1+ 2 (2007)	*zie ook document A3 woonwensen (Dp6 2013)								

FIGUUR 11 DATAVERZAMELING WENSEN VAN BEWONERS

1. *Kwaliteit in de woning*

4 van de 8 bewoners ondervonden overlast van de bouwkundige staat van hun oud woning. Vanwege de slechte staat hadden deze bewoners interesse in het verhuizen van een oud bestaand complex naar een nieuwbouwcomplex. Zij ondervonden overlast op het gebied van tocht, geluid en een gebrek aan warmte in de woning (Dp6 Architectenstudio 2013). De uitspraak van de volgende bewoner geeft een duidelijk beeld in de beleving van de bewoner over de bouwkundige staat van zijn woning. Deze bewoner zegt het volgende over de staat van zijn badkamer:

"In Amsterdam had ik gewoon een sloper van een woning. Ja, als je gedoucht had, dan valt de schimmel gewoon naar beneden toe" (Respondent 9 2013)

Deze woningen zijn door Stadgenoot als sloop/renovatie woningen aangekenmerkt (Delta Forte Projectmanagement 2007a).

2. *Nieuwe woonomgeving*

7 van de 8 bewoners wilden graag van Geuzenveld naar een heel nieuw woongebied (IJburg) verhuizen, omdat ze last ondervinden in hun oude buurt. Hier wordt een voorbeeld gegeven van de overlast die dit getrouwde stel ervoer:

R1: "Wij woonden in Geuzenveld. Overal waren van die tuinen. Kinderen renden over die grasvelden en over de perkjes heen. Ook plaste de kinderen tegen deze berkjes aan. Ze scholden je gewoon helemaal verrot uit. Hier schuin tegenover was een moskee en die auto's werden gewoon dubbel geparkeerd. R2: Ja dat houd je kunt daar toch kun je weinig tegen doen " (Respondent 9 2013).

De omgangsvorm met de burens was een belangrijke reden om naar IJburg te verhuizen.

3. *Woonwensen bespreken*

7 van de 8 bewoners wilden woonwensen indienen (Dp6 Architectenstudio 2013). Uit de interviews komt naar voren dat door enkele bewoners het indienen van woonwensen werd ervaren als het ontwerpen van hun eigen woning. Bijvoorbeeld respondent 10 zegt het volgende hierover:

"It's a good idea. You can choose what you want to. A big woonkamer of kleine slaapkamer. Ik vind dat een goed idee. Ik kon ook kiezen voor open keuken of gesloten keuken. Ik vind dit leuk. I feel like myself build this house" (Respondent 10 2013)

Bewoners ervaren de woning meer als van henzelf wanneer zij een stem hebben in het ontwerpproces. Dit is een gunstig gevolg van de participatie.

4. Begeleiding van het participatieproces

De bewoners willen in het participatieproces meegenomen worden. 7 van de 8 bewoners benoemden dit tijdens de interviews. De voorbeelden van in het proces meegenomen worden, hebben voornamelijk met de mate van communicatie te maken, maar ook met de georganiseerde groepsactiviteiten en excursies. Een bewoner geeft in deze uitspraak aan dat er meerdere bezoeken naar de bouwplaats hebben plaatsgevonden en de bewoner dit als belangrijk ervoer:

"I want to know who build the building and even before they have to dig and all this things, we came here for the first time, even before they start digging we were here. So all those things matters" (Respondent 21 2013).

Hieruit blijkt dat de bewoner graag bij het proces betrokken wil blijven. Voor de overige 6 bewoners was dit ook belangrijk. Deze bewoners vonden het vooral prettig om in de communicatie met persoonlijke aandacht benaderd te worden om bij activiteiten betrokken te raken. Bijvoorbeeld om door de architect in de ontwerpfase meegenomen te worden en door brieven op de hoogte te worden gehouden. Ook benoemden 7 van de 8 bewoners dat het nakomen van beloftes een belangrijk aandachtspunt is.

Tot slot geeft respondent 10 aan dat de deze zelf ondersteuning organiseerde om het proces beter te begrijpen. De bewoner nam een tolk mee naar de afspraak, die direct vanuit het Nederlands naar eigen taal kon vertalen.

"Sometimes I go with somebody that speaks Nederlands and they can tell me that what they says about architectures [...]. They can tell me in my own language [...]" (Respondent 10 2013).

Hier is te zien dat bewoners soms zelf het initiatief nemen om bij het proces betrokken te blijven.

Na de resultaten van de wensen van woningcorporatie en bewoners bekeken te hebben, blijkt dat deze 2 partijen sterk overeenkomende wensen hebben. Overeenkomsten bestonden vooral op het gebied van woonwensen indienen en inwilligen, bewoners in het proces meenemen en betrokken blijven in het proces. Wederkerigheid komt hier tot stand als de partijen hun *verantwoordelijkheden* hierin nakomen. Hier wordt later verder op ingegaan. Hieronder bespreken we in hoeverre de corporatie heeft ingespeeld op de wensen van de bewoners.

De woningcorporaties heeft bus excursies naar IJburg georganiseerd om het nieuwe stadsdeel te introduceren. Door deze gezamenlijk deelname is sprake van een collectieve actie. Het collectief goed dat hier wordt nagestreefd, is het project door middel van een samenwerking van de grond te krijgen. Deze actie kan niet op eigen kracht van woningcorporatie voltooid worden; hier is een samenwerking met bewoners voor nodig. Dit komt overeen met de theorie (De Swaan 1996: 100). De betrokkenheid van de bewoners hangt af van de aard van activiteiten die georganiseerd worden (Van Marissing 2005: 65).

Tijdens groepsactiviteiten konden bewoners hun woonwensen indienen. Deze bewoners werden gestimuleerd om over de gewenste inrichting van hun woning na te denken. Ten aanzien van standaardafwerking konden de bewoners bijvoorbeeld kiezen tussen een inloopkast of een berging, wat voor handvatten ze wilden hebben op de keukenkastjes (zie bijlage VII). Bij het keuzeproces was sprake van een duidelijk afgebakende taakverdeling, zoals Komter in de theorie stelt (Komter 2007b: 37). Voor de bewoners vroeg dit enige inspanning op het gebied van organisatie, niet alleen voor deelname aan activiteiten, maar voor het nemen van beslissingen. Hierdoor neemt de bewoner *verantwoordelijkheid*.

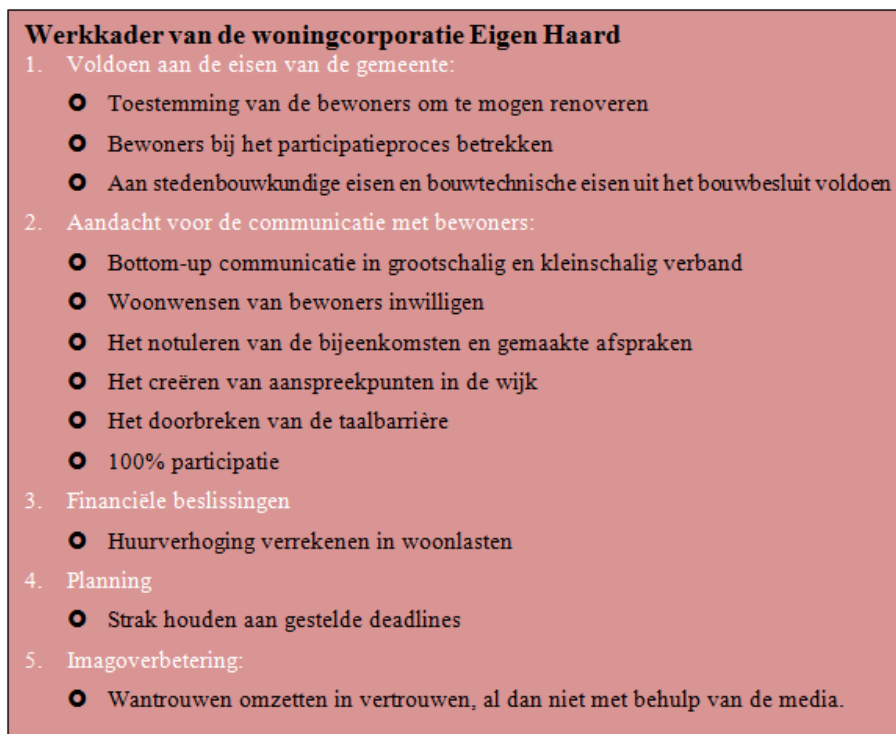
De bewonersgroep bestond uit bewoners met verschillende nationaliteiten. In de groep zaten bewoners met een achterstand in de Nederlandse taal. Om de materie te begrijpen nam een bewoner een bekende mee om te kunnen vertalen. De bewoner neemt verantwoordelijkheid in het begrijpen van de informatie. Hieruit wordt opgemaakt dat de bewoners zelf dingen organiseren om aan het proces deel te kunnen nemen. De bewoner onderneemt actie en geeft hierdoor antwoord op een handeling. Dit is overeenkomstig met de theorie (Donner 2007: 547). Duidelijk is geworden dat de betrokkenheid van bewoners afhangt van het aanbod van activiteiten, evenals Van Marissing in de theorie aan geeft over de betrokkenheid van bewoners stimuleren (2005: 65). De woningcorporatie wist de betrokkenheid van de bewoners met deze activiteiten te stimuleren.

3.2 Koningsvrouwen van Landlust

Bij Koningsvrouwen van Landlust heeft het proces van bewonersparticipatie van 2007 tot ongeveer 2012 geduurd. De bewoners hebben gedurende 5 jaar een intensieve rol gespeeld. Zij kwamen op frequente basis samen met de woningcorporatie bij elkaar. In 2011 werden de eerste woningen opgeleverd en in 2012 de laatste. In tegenstelling tot de casestudie Van Parkstad naar Waterstad, heeft de woningcorporatie Eigen Haard met betrekking tot het participatieproces met andere werkomstandigheden te maken gehad. Zo betrof het een renovatieproces en geen nieuwbouwproces. De partijen (corporatie en bewoners) waren al bekend met elkaar en de leefomgeving was vertrouwd, waardoor er minder nadruk gelegd hoefde te worden op promotieactiviteiten.

Werkkader van de woningcorporatie

Uit het onderzoek van de casestudie Koningsvrouwen van Landlust kwam naar voren dat de woningcorporatie onderstaande doelen voor ogen had (zie figuur 12). De data is verzameld uit interviews en documenten zoals, beleidsdocumenten, notulen en nieuwsbrieven.¹⁴



FIGUUR 12 DATAVERZAMELING DOELEN EIGEN HAARD

¹⁴ Gemeente Amsterdam et al. 2002; Rijksoverheid 2007; Stichting De Frisse Blik 2008; Eigen Haard 2008a; Eigen Haard 2008b; Eigen Haard 2008c; Eigen Haard 2008d; Eigen Haard 2008e; Eigen Haard 2008f; Eigen Haard 2008g; Eigen Haard 2008h; Eigen Haard 2008i; Eigen Haard 2009a; Eigen Haard 2009b; Eigen Haard 2009c; Eigen Haard 2009d; Eigen Haard 2009e; Eigen Haard 2009f; Eigen Haard 2009g; Eigen Haard 2009h; Eigen Haard 2009i; Eigen Haard 2009j; Eigen Haard 2009k; Eigen Haard 2010b; Eigen Haard 2010c; Gemeente Amsterdam 2010; Eigen Haard 2011a; Eigen Haard 2011b; Eigen Haard 2011c; Eigen Haard 2011d

1. Voldoen aan de eisen van de gemeente

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de woningcorporatie toestemming van de gemeente en van de bewoners nodig had om te kunnen renoveren. De gemeente gaf daarbij alleen toestemming als de bewoners instemden. De instemmingprocedure staat in De Amsterdamse Kaderafspraken omschreven.¹⁵ Dit is het krachtenveld waar de corporatie zich in bevindt. Uit de interviews komt naar voren dat Eigen Haard door het benaderen van de bewoners met maatwerk een percentage van 100% toestemming wilde bereiken, terwijl slechts 70% voldoende was volgens de beleidsvoorschriften (Gemeente Amsterdam et al. 2002).

“Wij hadden als uitgangspunt dat je toestemming nodig hebt om te kunnen renoveren. Voor de raad is dat 70%. Wij zeiden 'wij gaan voor 100%. Wij willen 100% toestemming, dus we proberen zoveel mogelijk mensen te laten participeren [...]’ (Eigen Haard 2013).

Participatie wordt door de woningcorporatie als instrument gezien om akkoord van bewoners op de plannen te krijgen. 100% toestemming werd een drijfveer voor de woningcorporatie om draagvlak voor hun plannen te creëren. Deze ambities komen overeen met wat Tonkens stelt over de motieven om participatie in te zetten (2003: 77). Vanuit de gemeente klonk de nadrukkelijke wens om middels participatie een draagvlak te creëren voor de renovatieplannen en zodoende de kloof tussen bewoners en corporatie te dichten (Gemeente Amsterdam et al. 2002). De eisen rondom stedenbouwkundige en bouwtechnische aangelegenheden vallen buiten het onderzoeksveld van deze scriptie en zullen verder niet worden besproken.

Bij vernieuwing en sloop is er tussen de Gemeente Amsterdam en zijn stadsdelen, Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de Huurdersvereniging afgesproken, dat de bewoners met participatie bij het proces worden betrokken (Gemeente Amsterdam et al. 2002). Hierin staat omschreven dat er een participatieplan en een sociaal plan opgesteld dienen te worden tussen de woningcorporatie en de huurdersvereniging. Dit heeft als doel om het proces zo soepel mogelijk voor de bewoners te laten verlopen. Onderwerpen als planning, bewonersbegeleiding, interim beheer, voorzieningen en faciliteiten worden in dit document behandeld (Gemeente Amsterdam 2010).¹⁶ Diverse projecten vanuit “Probleemwijk naar

¹⁵ De Amsterdamse Kaderafspraken is een procesbeschrijving van wettelijkheden bij vernieuwingsplannen. In dit document staat omschreven dat de woningcorporatie 70% toestemming van de bewoners met een vast huurcontract nodig heeft om een vernieuwingsopgave te mogen starten (Gemeente Amsterdam et al. 2002).

¹⁶ In de Amsterdamse Kaderafspraken wordt op pagina 6 verwezen naar een document ‘De Amsterdamse Leidraad voor participatie bij wijkvernieuwing 2001’ als landelijke en stedelijke kaders. Deze versie was niet beschikbaar. Wel was de versie de Leidraad Participatie (2010) schikbaar. Deze kaderomschrijving wordt opgevat als een voorloper van dat document uit 2001 (Gemeente Amsterdam et al. 2002; Gemeente Amsterdam 2010).

Prachtwijk” werden opgestart (Rijksoverheid 2007). Verhoeven & Ham stellen dat vanaf de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 alle gemeentes verantwoordelijk werden voor het stimuleren van burgerparticipatie (2010: 25).

Eigen Haard heeft naast het inventariseren van de woonwensen van bewoners, gekeken naar de persoonlijke situatie van bewoners. Dit noemt Eigen Haard als onderdeel van “de brede sociale aanpak”. De bewoners werden door Eigen Haard aan huis bezocht. Tijdens deze gesprekken werd gekeken of er persoonlijke problemen waren. Indien dit het geval was, werd er samen met de woningcorporatie naar oplossingen gezocht. Dit stond bekend als het zogenaamde “achter de voordeurproject”. Dit project werd in samenwerking met het Stadsdeel uitgevoerd (Eigen Haard 2011).

2. *Aandacht voor communicatie met bewoners*

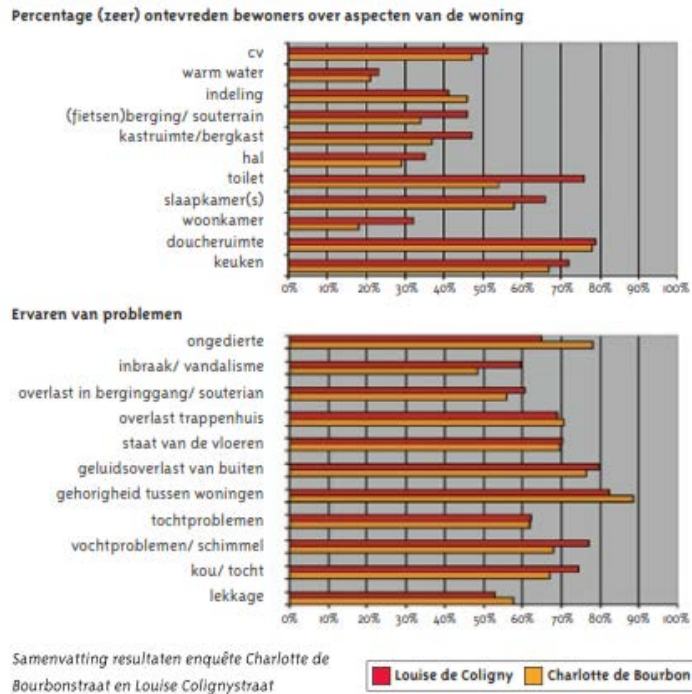
Dit project is op initiatief van een groep actieve bewoners gestart. Woningcorporatie Eigen Haard heeft zijn organisatiestructuur op een bottom-up structuur aangepast. Volgens een medewerker van de woningcorporatie was er een actieve groep bewoners betrokken in de wijk, voordat er überhaupt een project was gestart. Deze bewonersgroep had klachten over de bouwkundige staat van hun woningen. Zij vonden het wooncomplex en de directe woonomgeving niet meer leefbaar. In de directe woonomgeving lag overal zwerfafval. Dat werd volgens de medewerker als onprettig ervaren door de bewoners. Een participatiemedewerker van eigen Haard werd het aanspreekpunt voor de bewonerscommissie:

“Vanaf 2007, wat wel grappig was. Dat was voor de start van het project. Daarom zeg ik dat het zo uniek is in dit opzicht. De bewoners gingen bij mij klagen. Ze zeiden dat hun woningen niet meer leefbaar zijn om erin te kunnen wonen. We krijgen echt zoveel klachten over tocht, geluidsoverlast en de enorme troep ook in de binnentuin” (Eigen Haard 2013).

Voor de woningcorporatie was het belangrijk om te achterhalen wat de bewoners verwachtten van het renovatieproject om zo tevreden huurders te krijgen en zij probeerden dit via participatie te bereiken. Ook was het serieus nemen van de bewoners een belangrijk aandachtspunt voor de woningcorporatie. De woningcorporatie wilde de doelgroep beter leren kennen en onderzoeken waar de behoeftes van de bewoners lagen, blijkt uit de interviews met de medewerkers van Eigen Haard en diens adviseurs.

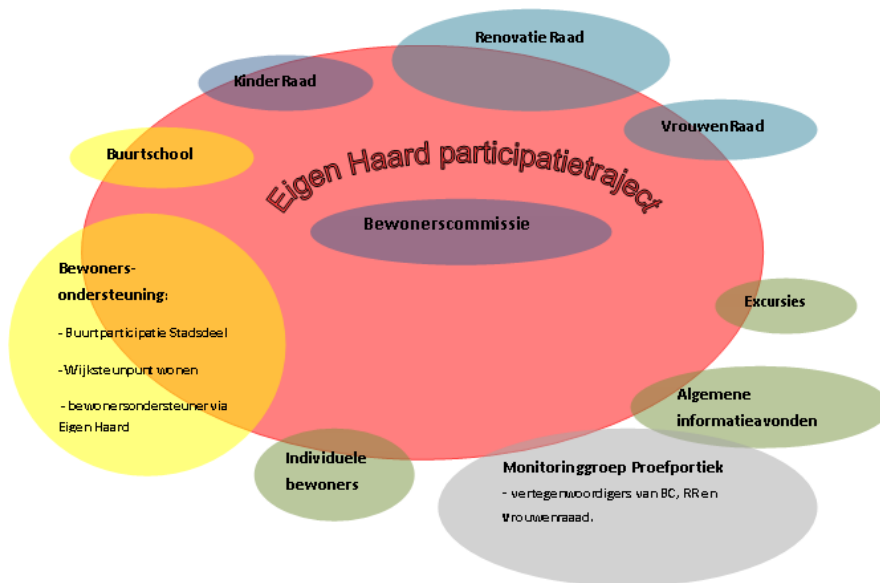
Een strategie om bewoners te laten meepraten is een tevredenheidsonderzoek. Voorafgaand aan de renovatie is met behulp van een tevredenheidsonderzoek de tevredenheid

van de bewoners over de huidige bouwkundige staat van hun woning onderzocht. Hier kwamen percentages uit van de ontevredenheid van bewoners over aspecten van hun woning, omdat diverse bewoners problemen in de woning ervoeren (zie figuur 13).



FIGUUR 13 RESULTATEN TEVREDENHEIDONDERZOEK
NIEUWSBRIEF KVL 2 JUNI 2008 (EIGEN HAARD 2008B)

Een tweede voorbeeld van een strategie binnen de brede sociale aanpak, is bewoners aan tafel te krijgen. Hierbij was aandacht voor een persoonlijke benadering, met een duidelijke bottom-up structuur. De doelstelling van de woningcorporatie was dat iedereen mee kon doen, ongeacht leeftijd en/of geslacht. Via verschillende kanalen konden de bewoners op frequente basis meedenken. Er werden allerlei algemene informatieavonden en excursies georganiseerd. Ook konden bewoners bij verschillende (klankbord) groepen aansluiten, zoals een bewonerscommissie, een renovatieraad, een vrouwenraad en een kinderraad (zie figuur 14).



FIGUUR 14 BRON BROCHURE KONINGSVROUWEN VAN LANDLUST (EIGEN HAARD 2008B)

In onderstaande afbeelding is waar te nemen dat een lid van de bewonerscommissie tijdens een informatieavond de aanwezigen toesprak (Eigen Haard 2008d).



AFBEELDING ALGEMENE INFORMATIEAVOND 24 JUNI 2008 BEWONERSCOMMISSIE AAN HET WOORD (EIGEN HAARD 2008D)

In figuur 15 zijn de bijeenkomsten met diverse klankbordgroepen gepresenteerd die op frequente basis hebben plaatsgevonden, zoals de bewonerscommissie, vrouwenraad en redactieraad. Deze informatie is afkomstig uit notulen van diverse vergaderingen. In totaal is uit de resultaten naar voren gekomen dat de woningcorporatie minimaal 74 bijeenkomsten in gedurende 5 jaar heeft georganiseerd. Dit aantal is exclusief de bijeenkomsten met de vrouwenraad, kinderraad en monitorgroep.

Bijeenkomsten	Periode	Indicatie Frequentie	Indicatie Aantal deelnemende bewoners
Bewonerscommissie	26 nov 2007 -28 juni 2011	27 keer	+ 7 deelnemers
Algemene informatieavonden/ Bewonersavonden	15 Feb 2008/ 2+ 4 maart 2010/ 6 okt 2010/24juni 2008/ 7april 2009	6 keer	+75-110 deelnemers
Renovatieraad	Vanaf feb 2007 - juni 2009	14 keer	+ 15-20 deelnemers
Proefportiek renovatieraad	Vanaf + dec 2010	onbekend Om de 2/3 weken	
Vrouwenraad	Vanaf 12 mrt 2008 heden	Onbekend Circa 1xp mnd	+ 10- 20 vrouwen
Redactieraad	onbekend	14 keer	+ 3-5 deelnemers
Excursies	12-mrt-08 28-feb-09 18-mrt-11	3 keer	onbekend
Monitorgroep proefportiek	6-okt-09	Wekelijkse Aantal onbekend onbekend	onbekend
Kinderraad	Vanaf 2009 tot heden	Maandelijks Aantal onbekend	7-10 kinderen
Schoolproject	2008	8 keer	24
Feestelijke opening met burgemeester			

FIGUUR 15 KLANKBORDGROEPEN EN FREQUENTIE BIJEENKOMSTEN

Middels het participatieproces kwam de corporatie in contact met alle bewoners over hun woonwensen. In samenwerking met bewoners en architecten, heeft de corporatie besloten om aan de volgende woonwensen te voldoen in de nieuwe woningen (zie figuur 16). Voor meer informatie over hoe de woningcorporatie tot de woonwensen is gekomen, is bijlage VIII te raadplegen.

- <i>Woning</i> : indeling van woningplattegronden; schuifdeuren om de woonkamer en keuken te scheiden, toilet van de keuken scheiden, opbergmogelijkheid voor schoenen in het voorportaal
- <i>Woning</i> : een aantal extra grote woningen (1,5 typen)
- <i>Woning</i> : afwerking van accessoires; een aantal keuzemogelijkheden in bijvoorbeeld kleuren van het tegelwerk en keuken
- <i>Woning</i> : voorziening voor bidet aansluiting
- <i>Woning</i> : positie van hun toekomstige woning in het complex
- <i>Gemeenschappelijke buitenruimte</i> : ontwerp van deze tuin
- <i>Overige</i> : schoonmaakbedrijf, externe adviseur en maken van nieuwsbrieven

FIGUUR 16 OPSOMMING VAN WOONWENSEN

Bij alle bijeenkomsten werd uitvoerig genotuleerd en teruggekomen op eerder gemaakte afspraken, om de vertrouwensband tussen bewoners en corporatie te versterken (Eigen Haard 2008d; Eigen Haard 2009a; Eigen Haard 2009b; Eigen Haard 2009c).

Ook de wijkbeheerder werd intensief bij de inspraakmomenten betrokken om een brug tussen de beide partijen te slaan. Bovendien ondernam de woningbouw initiatieven om de taalbarrière tussen de beide partijen te doorbreken.¹⁷ Het bleek te ambitieus voor de woningbouw om dit centraal aan te sturen, dus werd een beroep gedaan op de directe omgeving van de bewoners voor vrijwillige tolken, zoals moeders van schoolgaande kinderen en een taxichauffeur. De adviseur zegt het volgende over de rol van de taxichauffeur en de kinderen:

“Er was bijvoorbeeld een Marokkaanse taxichauffeur die optrad als tolk voor Berbers, een bepaalde Marokkaanse tak in de taal. Maar ook de kinderen, die wel Nederlands spraken, waren heel belangrijk in de communicatie naar de moeders toe” (Project & Interimmanagement bureau 2013)

De verantwoordelijkheid met betrekking tot een taalbarrière werd bij de bewoners neergelegd.

De vrouwenraad is een voorbeeld van een klankbordgroep. Vrouwen waren vanaf 2008 bij het proces betrokken. De vrouwenraad was een onderdeel van “de brede sociale aanpak”. De aanleiding voor het instellen van de vrouwenraad was omdat al gauw duidelijk werd dat in de renovatieraad en de bewonerscommissie voornamelijk mannen vertegenwoordigd waren, aldus de participatiemedewerker van Eigen Haard. Een groot deel van de mannen heeft een islamitische achtergrond. Volgens de woningcorporatie waren hun vrouwen in de avond vaak druk met de kinderen, waardoor ze niet konden deelnemen aan activiteiten. De vrouwenraad werd niet toegankelijk voor mannen gemaakt. Voor deze vrouwenraad was een maandelijks koffieverleg op woensdagochtend georganiseerd. De participatiemedewerker

zegt

het

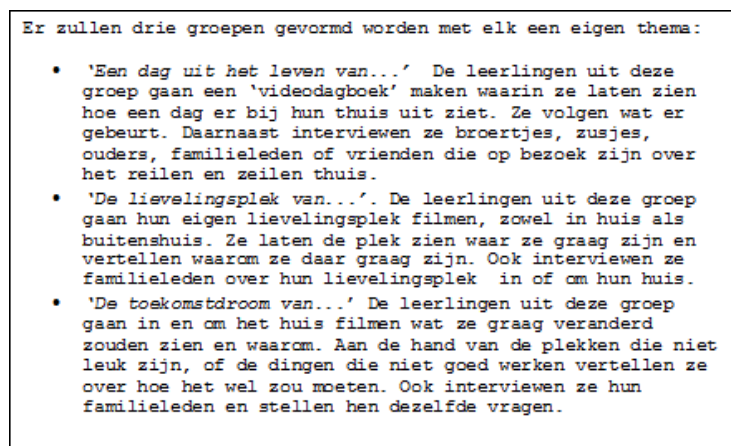
volgende:

“Wij willen 100% toestemming, dus we wilden proberen zoveel mogelijk mensen te laten participeren, dus we hadden de Renovatieraad en wie zaten daarin? Allemaal mannen want het is voor een groot gedeelte moslimseachtige groep en vrouwen zijn vaak s’avonds druk met kleine kinderen, dus toen hebben we vrij snel gezegd van die Renovatieraad is onvoldoende. We doen er ook een vrouwenraad bij. We hebben een vrouwengroep opgezet die in eerste instantie niet toegankelijk is voor mannen. In het begin gesloten om hun het gevoel te geven, dat zij helemaal beschermd waren” (Eigen Haard 2013).

¹⁷ Uit het interview met de adviseur komt naar voren dat circa 30% van de bewoners geen Nederlands verstand

Uit bovenstaande uitspraak is op te merken dat de woningcorporatie verschillende strategieën inzet om draagvlak onder bewoners te vergroten en diverse groepen te bereiken.

Een ander voorbeeld van een strategie van de brede sociale aanpak was het betrekken van kinderen uit de buurt. Het betrekken van kinderen uit de buurt gebeurde in 2008 via de basisschool Narcis-querido. In opdracht van Eigen Haard heeft de architect in oktober 2008 een aantal workshops op het Narcis-querido gegeven. De stichting Frisse Blik werd bovendien aangetrokken voor de begeleiding van deze opdracht (zie figuur 17). De Frisse blik bood projecten aan met media als centraal thema, waarbij kinderen zich als een kinderpersbureau voor doen. Met deze methode hebben de kinderen de woonwensen van hun ouders achterhaald. De school was bereid dit in een schoolopdracht te verwerken, waardoor het thema “wonen” bij de kinderen onder de aandacht werd gebracht. De kinderen kregen de opdracht hun woning te ontwerpen, wat een aantal maquettes opleverde (Stichting De Frisse Blik 2008). Op de voorpagina van deze scriptie is een foto van een maquette te zien die Eigen Haard heeft gemaakt.



FIGUUR 17 BRON: VOORSTEL NARCIS-QUERIDO SCHOOL
RENOVATIE KONINGSVROUWEN VAN LANDLUST
(STICHTING DE FRISSE BLIK 2008)

Later werd in 2009 een strategie van de brede sociale aanpak ingezet om een kinderraad op te richten. Elke maand kwamen de kinderraad en de wijkbeheerder bij elkaar voor schoonmaakacties. Daarna deden ze spelletjes in het speelhonk op de Bestevaerstraat. Op 20 mei bleek de schoonmaakactie met kinderen een groot succes te zijn (Eigen Haard 2009a). De kinderen kregen vervolgens enkele jaren de taak om de portieken schoon en veilig te houden. De kinderen kwamen elke woensdag bij elkaar, waarbij ze gingen schoonmaken en knutselen. Toen de kinderen wat ouder werden, is Eigen Haard een stapje verder gegaan met het activeren van de kinderen. De kinderen werden benoemd als portiekportiers, aldus de

wijkbeheerder van Eigen Haard. Hieruit blijkt dat de woningcorporatie pogingen doet om betrokkenheid in de buurt te vergroten. Een neveneffect hiervan is dat de kosten in het beheer verlaagd worden. De uitwisseling van tegenprestaties heeft een financiële aspect.

Tot slot is een voorbeeld van een brede sociale aanpak het “samen- op- reis” model. Uit de documentanalyse blijkt dit model te gaan om: het hebben van een groot vertrouwen in elkaar en consequent samen verkennen, samen vertrekken en samen het einddoel bereiken om uiteindelijk samen thuis te komen. Het samen op ontdekkingsreis gaan is een metafoor voor het gezamenlijk tot een plan komen (Eigen Haard 2008c). Uit het interview met de adviseur komt naar voren dat de woningcorporatie “een stukje bewustwording” bij de bewoners wilde creëren over waarom een renovatie nodig was en wat er mis was met de woningen. Zo maakten de bewoners kennis met bouwdelen van een woning. Hierdoor ontstond er bewustzijn bij de bewoners dat deze woningen niet meer te onderhouden waren en renovatie noodzakelijk was. Het bouwproces werd door een werkgroep van architecten, adviseurs, calculators, constructeurs en bouwfysici begeleid. De bewoners werden nog op een andere manier bij het bouwproces betrokken. In 2009 was de renovatie van 1 portiek gestart, genaamd proefportiek. Eén portiek werd als experiment ingezet voordat bepaalde innovatieve systemen bij alle 240 woningen werden uitgevoerd. Door middel van dit proefportiek konden de bewoners het bouwproces intensief volgen, aldus de adviseur.

De woningcorporatie was van mening dat de doelstelling 100% toestemming van bewoners gelijk stond aan 100% participatie van elke lid in een huishouden (mannen, vrouwen en kinderen). Uit onderzoek blijkt dat “de brede sociale aanpak” van de woningcorporatie uit veel meer bestond dan woonwensen inwilligen en het inventariseren van de persoonlijke situatie. De woningcorporatie creëerde ruimte in het participatieproces zodat de bewoners verantwoordelijkheid konden nemen. Iedereen werd gestimuleerd om mee te doen, evenals in de theorie wordt gesteld dat vanaf 2007 het activeren van burgers in een stroomversnelling heeft gebracht (Verhoeven & Ham 2010: 25).

3. *Financiële beslissingen*

De woningcorporatie Eigen Haard wilde niet het gestelde budget overschrijden. Eigen Haard had een reservering van 90.600 euro inclusief btw per woning gemaakt. Deze reservering wordt als onrendabele top per sociale huurwoning omschreven. Binnen dit budget was een reservering gemaakt voor duurzame aanpak (o.a. energiemaatregelen) van het wooncomplex (Eigen Haard 2008a).

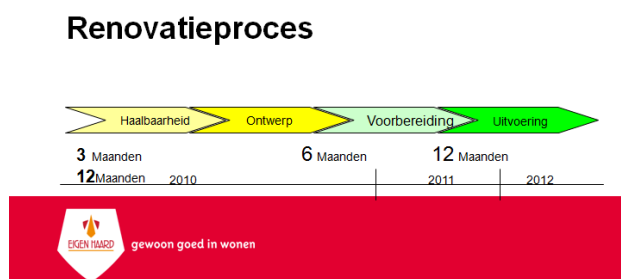
De huren van de woningen worden hoger door de kosten van de renovatie. De energielasten daarentegen zullen afnemen voor de bewoners doordat ze een goed geïsoleerde woning krijgen. Dus lagere energiekosten tegenover een duurdere maar goed gerenoveerde woning (Eigen Haard 2009d; Eigen Haard 2009h; Eigen Haard 2009k). Deze verwachtingen komen overeen met de theorie over het scheppen van verwachtingen van een tegenprestatie (Komter 2007a; Diekman 2004; Mauss 1924). In het perspectief van de woningcorporatie is de uitwisseling van lagere energiekosten *en* een kwalitatieve woning tegen huurverhoging een gelijke ruil.

In deze uitwisseling van tegenprestaties worden verplichtingen aan elkaar opgelegd. Deze resultaten komen overeen met de theorie van De Swaan (1996). De Swaan stelt dat een samenwerking tot een wederkerige verplichting leidt (1996: 88-94). Uit bovenstaande resultaten blijkt dat bewonersparticipatie werd ingezet vanuit het motief financiële tegenprestatie van de bewoners. Dit komt overeen met de uitspraken van Tonkens over het motief kloof dichten bij het inzetten van bewonersparticipatie (2003: 77).

De woningcorporatie moest echter wel draagvlak onder de bewoners creëren voor de verhoging van de woonlasten. Vanuit financieel oogpunt had de woningcorporatie de medewerking van de bewoners nodig over de te verhogen huren. Het motief draagvlak creëren komt overeen met de theorie van Tonkens om bewonersparticipatie in te zetten met het motief draagvlak creëren (2003: 77). In de praktijk is dit gedaan door middel van uitgebreide voorlichting en het bewonersparticipatieproces.

4. Planning

Voor de woningcorporatie was het eveneens belangrijk om de renovatie volgens planning te laten verlopen. Volgens planning zouden de eerste woningen in 2011 worden opgeleverd. De laatste woning zou dan 12 maanden later (in 2012) worden opgeleverd (zie figuur 18).



FIGUUR 18 EERSTE BIJEENKOMST SHEETS PROJECTBUREAU FEB 2010 (EIGEN HAARD 2010A)

Meewerkende bewoners zijn van groot belang voor de woningcorporatie om vertraging in het proces te voorkomen, aldus de adviseur. Hieruit kunnen we opmaken dat bewonersparticipatie

als instrument wordt ingezet om protest van de bewoners te voorkomen en hiermee tegelijkertijd vertragingen helpt voorkomen. Het motief draagvlak komt hier opnieuw aan de orde. De resultaten tonen aan dat vanuit het perspectief van de woningcorporatie het protest van bewoners in eerdere processen is voorgekomen. Om deze reden wordt het motief kloof dichten om protest van bewoners te voorkomen benoemd. De resultaten over het motief draagvlak creëren en kloof dichten komen overeen met de theorie van Tonkens over draagvlak creëren en het willen dichten van een kloof bij bewonersparticipatie (2003: 77).

5. *Imagoverbetering*

Uit de resultaten komt naar voren dat de woningcorporatie aandacht had voor het verbeteren van het imago van de woningcorporatie. De woningcorporatie wilde een kloof in de relatie met hun bewoners dichten. De adviseur zegt het volgende:

“Het imago van de corporatie verbeteren was ook een insteekpunt” (Project & Interimmanagement bureau 2013).

De woningcorporatie merkte bij de start van het project dat de bewoners wantrouwen in de woningcorporatie hadden. Volgens de woningcorporatie kwam dit wantrouwen door de negatieve beeldvorming rondom woningcorporaties. Uit de resultaten blijkt dat er in het perspectief van de woningcorporatie sprake was van negatieve naamsbekendheid bij de start van het project. In woorden van de medewerker van Eigen Haard:

“De corporatie heeft in die tijd een hele negatieve naam. De mensen kijken altijd naar de directeur die ontzettend veel verdiend en dat bepaald het beeld, dat zijn vakkenvullers en daar moet je tegen vechten en je moet zorgen dat ook binnen de corporatie vingers aan de pols houdt, want jij bewaakt het proces” (Eigen Haard 2013).

Deze beeldvorming creëert een afstand tussen de bewoners en woningcorporatie. Om deze reden wordt dit opgevat als een kloof. De kloof kwam met name voort uit het wantrouwen in de woningcorporatie en maakte het proces kwetsbaar. Deze kwetsbaarheid wilde de woningcorporatie onder controle krijgen, door naar vertrouwen te gaan.

Uit dit onderzoek is gebleken dat de woningcorporatie van mening is dat beloftes moeten worden nagekomen. In de volgende uitspraak van de medewerker van de woningcorporatie komt dit naar voren:

“Bij mij gaat het om de participatie. Ik hield mij niet hoe het heel strak iets moest zijn van zoveel keer moet dit en zoveel keer moet dat. Als ik participatie deed hield ik me aan het uitgangspunt serieus nemen. Altijd een verslag maken en altijd mensen die er waren opschrijven. Zorgen dat ze terugkomen en met respect met elkaar omgaan. Als je wat belooft, kom je het ook na. Dus het wantrouwen omzetten naar vertrouwen. Dat was ook een soort achtergrond. Je wist dat er wantrouwen was en zorg in alles dat ze mij kunnen vertrouwen. Dus wat ik zeg, moet ook uitkomen” (Eigen Haard 2013).

Uit bovenstaande resultaten blijkt het nakomen van beloftes een vorm van verantwoordelijkheid te zijn, want het nemen van verantwoordelijkheid zorgt voor vertrouwen bij de bewoners. Hieruit maken wij in dit onderzoek op dat er een verband is tussen vertrouwen en verantwoordelijkheid nemen.

Door Eigen Haard werd allerlei media ingezet om het imago te versterken, bijvoorbeeld een website. Tijdens een vergadering met de bewonerscommissie en renovatieraad is door de woningcorporatie over de gedachten van een website van dit project gecommuniceerd (Eigen Haard 2008h). De website van het project De Koningsvrouwen van Landlust werd kort daarop gelanceerd. Een ander voorbeeld van media is de nieuwsbrief. Van 2008 tot 2011 werden jaarlijks ongeveer 4 nieuwsbrieven samen met de bewoners gemaakt.¹⁸ Een derde voorbeeld is een krantenartikel. Eigen Haard heeft met de ambities van het project ‘Koningsvrouwen van Landlust’ verschillende kranten weten te bereiken (Johan van der Tol 2009; De Huurder 2010; Kruyswijk 2012; Architectenweb 2012a). Op de lokale school werd een project gelanceerd in de vorm van een televisiedocumentaire, waarbij de kinderen hun ouders interviewden over hun woonwensen. Hierover zijn persberichten naar media verstuurd (Eigen Haard 2008i).

Een belangrijke beloning voor de inzet van Eigen Haard kwam op 16 oktober 2009. Het project Koningsvrouwen van Landlust werd een Groene Speld (een prijs voor duurzame projecten) uitgereikt door de Gemeente Amsterdam, wat tot grote trots leidde bij corporatie en bewoners (Eigen Haard 2009k; Eigen Haard 2010c; Eigen Haard 2011a). Daarna volgde de zogenaamde Gulden Feniksprijs (Architectenweb 2012b).

¹⁸ Eigen Haard 2008b; Eigen Haard 2008e; Eigen Haard 2008f; Eigen Haard 2008g; Eigen Haard 2009e; Eigen Haard 2009f; Eigen Haard 2009g; Eigen Haard 2009h; Eigen Haard 2009i; Eigen Haard 2009j; Eigen Haard 2010b; Eigen Haard 2011b; Eigen Haard 2011c; Eigen Haard 2011d.

Wensen van de bewoners

Bij de casestudie Koningsvrouwen van Landlust hebben de bewoners inzet geleverd om vorm aan het participatieproces te geven. De bewoners hadden zichtbaar een gewenst resultaat voor ogen. In deze paragraaf wordt duidelijk wat de bewoners wilden bereiken. Alle resultaten zijn afkomstig uit de interviews (zie figuur 19). In figuur 20 staan de data per respondent met betrekking tot de wens aangegeven.

Wensen van de bewoners	
1. Kwaliteit in de woning	<input checked="" type="radio"/> In een woning met goede bouwkundige staat wonen
2. Buurtgebondenheid	<input checked="" type="radio"/> In huidige woonomgeving blijven wonen
3. Woonwensen indienen	<input checked="" type="radio"/> Bespreken van woonwensen
4. Een wisselwoning betrekken	<input checked="" type="radio"/> Eén keer naar tijdelijke woning verhuizen:
5. Woningcorporatie vertrouwen op het nakomen van beloftes	<input checked="" type="radio"/> Wantrouwen wegnemen en beloftes waarmaken

FIGUUR 19 WENSEN VAN BEWONERS

KVL	Respondent nummer	Participatie/groep	1. Kwaliteit in de woning	2. Buurtgebondenheid	3. woonwensen indienen	4. Een wisselwoning betrekken	5. Woningcorporatie vertrouwen op nakomen van beloftes
bewoner 1	1	vrouwenraad	X		X		
bewoner 2	18	vrouwenraad	X	X	X	X	X
bewoner 3	19	alg participatie		X	X	X	X
bewoner 4	29	vrouwenraad			X		X
bewoner 5	30	vrouwenraad	X	X	X	X	X

FIGUUR 20 DATAVERZAMELING WENSEN VAN BEWONERS

1. *Kwaliteit in de woning*

Uit interviews met de bewoners is gebleken dat deelnemen aan het participatieproces zekerheid gaf om in kwalitatief goede woningen te kunnen wonen. 3 van de 5 bewoners gaven aan behoefte aan een woning te hebben die in goede staat was en die voldoende ruimte voor het gezin bood. Uit verschillende interviews kwam naar voren dat bewoners onder kwalitatief goede woningen verstaan dat een woning niet gehorig is, voldoende warm kon worden gehouden, maar ook goed kon ventileren. De volgende bewoner vertelt ons over het ontvangen van bezoekers, over gebrek aan ventilatiemogelijkheden en gebreken met betrekking tot geluid:

“In de badkamer was een houten deur en bezoekers zeiden van ‘oh we komen naar de hammam van jou’. Het was zo broeierig binnen. Als je daar binnenkwam dan zweette je echt te pletter. En als je daar uit kwam dan moest je echt even bijkomen. Ik douchte met de deuren open, want ik kon daar gewoon niet tegen. Nou van dat soort dingen eigenlijk. En de wc was ook behoorlijk aan het kraken” (Respondent 18 2013).

Verder komt naar de voren dat de bewoners behoefte hadden aan meer ruimte in de woning. De bewoners vonden de bouwkundige staat van hun woning niet goed. Er is sprake van een kloof. Dit wordt opgemaakt door alle bovengenoemde problematieke in de woning. In de theorie kwam naar voren dat het motief van de overheid om burgerparticipatie te stimuleren het dichten van zo’n kloof kon zijn (Tonkens 2003: 77). Interessant is op te merken dat het dichten van een kloof toepassing op een fysiek aspect in het proces kan hebben. Verder wordt opgemerkt dat motieven een belangrijke rol speelde om aan een collectieve actie deel te nemen. Deze resultaten over motieven komen overeen met de theorie van De Swaan, waarin hij stelt dat motieven een belangrijke functie hebben bij het in gang zetten van een collectieve actie (1996: 100).

2. *Buurtgebondenheid*

Uit de resultaten komt naar voren dat 3 van de 5 bewoners tevreden is met de buurt. De woningcorporatie heeft de bewoners aangeboden om naar andere woonwijken te verhuizen. Alle respondenten hadden ervoor gekozen om niet de buurt te verlaten. Hier zijn verschillende redenen voor genoemd, zoals binding met de burens, familie die in de buurt woont en de school van de kinderen. Hieruit komt afhankelijkheid naar voren. Een voorbeeld van een uitspraak van een bewoner is:

“[...] En dat ik ook hulp kan krijgen van mijn familie en ja ook om school van mijn kinderen. Want je blijft gewoon in de buurt ook om de kinderen” (Respondent 18 2013).

De buurtgebondenheid van de bewoners weegt sterk mee in de keus om wel of niet uit de buurt te vertrekken.¹⁹

3. *Indienen van woonwensen*

Voor alle bewoners was het belangrijk om hun woonwensen kenbaar te maken. Uit interviews is gebleken dat de bewoners een kwalitatieve woning naar hun wensen verwachtten en dit een reden was om mee te doen aan het participatieproces. Respondent 1 bevestigt deze reden:

“Je leeft in je eigen woning en je mag je eigen mening geven want er scheelt altijd wel iets in de woning [...]. Ik wilde daar een mooie woning voor terug’ (Respondent 1 2013).

Woonwensen indienen is een motivatie om aan het participatieproces deel te nemen.

Ten tweede blijkt uit deze uitspraak dat vanuit de beleving van de bewoners hun deelname aan het proces een *verplichting* voor de woningcorporatie oplegt. De bewoners gaan een samenwerking met de woningcorporatie aan en geeft een verplichting om een mooie woning terug te ontvangen. Deze resultaten komen overeen met de theorie van De Swaan over een samenwerkingsvorm ‘wederkerigheid’ in de gedragsregel bij herhaaldelijke ontmoetingen, dat de verplichting oplegt tot het geven van een tegengift (1996: 88-94).

Ten derde komt uit de resultaten naar voren dat bewoners een mening over een *evenredige ruil* vormen. Vanuit het perspectief van de bewoners blijkt het in ontvangst nemen van een woning naar hun wensen, een tegenprestatie voor hun geleverde inzet te zijn. Hieruit wordt opgemaakt dat de bewoners deze ruil als een evenredige ruil ervaren en de verwachting hebben dat deze ruil plaats zal vinden. Deze resultaten over verwachting en motief en een *evenredige ruil* komen overeen met de theorie van Diekman. Diekman stelt namelijk dat het motief sterk samen hangt met de verwachting die iemand heeft om een evenredige uitwisseling aan te gaan (2004: 491). Eerder is aan de orde geweest dat de woningcorporatie verwachting van een tegenprestatie heeft. De tegenprestatie bestaat uit een kwalitatieve woning leveren tegen het betalen van een huurverhoging. Voor de woningcorporatie bleek dit

¹⁹ Saunders stelt dat er een positieve verbinding met de buurt of wijk ontstaat als de bewoner een positieve binding met de woning heeft (2006: 10). Uit de resultaten komt naar voren dat de bewoners niet tevreden waren met de huidige bouwkundige staat van de woning. De uitspraken zijn zodanig, dat deze als negatief kunnen worden bestempeld. Om deze reden blijkt er sprake te zijn van een negatieve binding met de woning. Met de theorie van Saunders zou er over het algemeen dan een negatieve binding met de buurt moeten zijn. Uit de resultaten blijkt dat de bewoners een positieve binding met de buurt hebben, ook al was er een negatieve binding met de woning. Verder stelt Saunders dat er verschillende soorten bindingen zijn, namelijk binding door de nabije omgeving, binding door consumptie, binding door participatie en onderdeel van een gemeenschap voelen (2006: 10). Een aantal verschillende bindingen komen inderdaad overeen met de resultaten. Uit de resultaten komt naar voren dat er sprake was van binding door de nabije omgeving (buurtbinding, familieverbanden in de buurt), binding door consumptie (school), onderdeel van een gemeenschap voelen (burenccontacten). De verwachting was dat bewoners om deze redenen aan een buurt verbonden willen blijven en er voor kiezen om niet te verhuizen. Deze verwachting klopt.

een evenredige ruil te zijn. Opvallend is dat de bewoners hun geleverde inzet als een tegenprestatie zagen, want zij hebben immers al een tegenprestatie geleverd. Opvallend is dat de woningcorporatie een huurverhoging als tegenprestatie zag. Hier komt duidelijk een verschil in visies naar voren. Om het verschil in visies wordt de verwachting van tegenprestatie tot een kloof bestempeld. Verder is op te merken dat de tegenprestatie een financieel aspect betreft.

4. Een wisselwoning betrekken

De bewoners moesten hun oude woning verlaten, als de woningen gerenoveerd werden. Tijdelijk verhuisde de bewoners naar een woning (wisselwoning). 3 van de 5 bewoners benoemden dit. Deze wisselwoning stelde de woningcorporatie voor de bewoners beschikbaar. Respondent 19 gaf aan dat het 2 keer verhuizen naar een wisselwoning voordat de nieuwe woning betrokken kon worden, sterk meewoog om naar een andere buurt te verhuizen:

“Ik wilde niet twee keer naar een wisselwoning verhuizen, dus moest ik eigenlijk wel naar een andere buurt verhuizen. Twee keer verhuizen was ook eerst niet de bedoeling hoor. De bedoeling was dat we vanuit een wisselwoning naar nieuwe woning doorschoven. Maar ja bij de Kinkerbuurt, kon ik geen woning krijgen, dus nu woon ik hier” (respondent 19 2013).

Uit deze resultaten komt duidelijk de afhankelijkheidsrelatie tussen de bewoners en de woningcorporatie in de routing van de planning naar voren. Deze uitkomsten komen overeen met de theorie van De Swaan, waarin hij stelt dat mensen door onderlinge afhankelijkheden met elkaar verbonden zijn (1996: 12).

5. Wantrouwen wegnemen en beloftes waarmaken

Uit de resultaten komt naar voren dat wantrouwen in het handelen van de woningcorporatie een belangrijke factor voor respondent 18 was om aan het proces deel te nemen. Deze bewoner wilde middels een deelname weten waar de woningcorporatie de grens trok bij het geven en nemen. Verder komt hier naar voren dat de bewoner wilde weten of de woningcorporatie zijn beloftes nakwam:

“Ik wou zelf kijken wat de mogelijkheden waren en of het eigenlijk wel waar was wat de woningbouw zegt. Ze zeggen van de bewoners mogen meedoen, maar tot hoever? Waar ligt eigenlijk de limit? Van zover mogen jullie gaan qua inspraak qua avontuur. [...] En ik dacht van kijken of het klopt of niet. Dus ik dacht, nou ik ga meedoen” (Respondent 18 2013).

Het wantrouwen stimuleerde de bewoner om verantwoordelijkheid in het proces te nemen. Deze resultaten tonen aan dat wantrouwen een motivatie kan zijn om aan een collectieve actie deel te nemen. Dit is in tegenstelling tot de theorie van De Swaan, waarin hij aangeeft dat wantrouwen bij een collectieve actie een dilemma is, want het wantrouwen zorgt voor minder actie (1996: 95-96).

Verder komt in dit onderzoek naar voren dat vanuit het perspectief van de bewoners wantrouwen ontstaat door het niet nakomen van beloftes over de wijze van opleveren van de woning en onduidelijke communicatie over huurverhoging. Verschillende elementen binnen de communicatie hebben invloed op het wantrouwen.

Opvallend is er uit de resultaten van dit onderzoek nauwelijks data naar voren komt over dat de bewoners het prettig hebben gevonden in het proces meegenomen te worden. Dit geldt voor bij het proces betrokken te zijn. Dit in tegenstelling tot de bewoners van Van Parkstad naar Waterstad, waar “meenemen in proces en bij proces betrokken worden” expliciet werd benoemd. De bewoners van Koningvrouwen van Landlust blijken geen besef te hebben aan een proces deel te nemen. Deze resultaten tonen aan dat de bewoners dit proces als een dagelijkse bezigheid ervaren. Hieruit maken we op deze beleving van het proces niet ontstaat omdat de bewoners dagelijks met bouwactiviteiten worden geconfronteerd en hierdoor de voortgang zichtbaar blijft.

3.3. Analyse

Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen van de 2 casestudies? In dit hoofdstuk wordt de bewonersparticipatie geanalyseerd met betrekking tot vertrouwen, verwachting, verantwoordelijkheid in de relatie tussen verhuurder en de bewoners.

Omvang van het project

De omvang van woningen van casestudie Van Parkstad naar Waterstad bestond uit 71 sociale huurwoningen. De doelstelling was om 40 huishoudens bij dit proces te betrekken, dat is gelijk aan 40 woningen, dus 56% van benodigde 71 woningen. Echter hebben in totaal 34 huishoudens afkomstig uit Dudokbuurt geparticipeerd, waarvan 15 het ontwerpproces in 2007 hebben meegemaakt (zie figuur 8 op pagina 37). Het resultaat is ongeveer 48% van de totale woningen (Delta Forte Projectmanagement 2006a). Uit de data komt naar voren dat 15 huishoudens van de instroom 1 en 2 in november 2013 in het woongebouw wonen. Deze data zijn achterhaald door een overzicht te vergelijken met de naambordjes bij de toegangsdeuren. Hier dient de kanttekening bijgemaakt te worden dat respondenten eventueel een andere naam kunnen dragen omdat zij intussen getrouwd kunnen zijn of andere redenen. Er zijn geen data bekend over hoeveel bewoners daadwerkelijk tot het einde hebben geparticipeerd.²⁰

Bij Koningsvrouwen van Landlust was de oorspronkelijke omvang 245 woningen en 3 bedrijfsruimtes. Er zijn uiteindelijk 188 woningen gerealiseerd. Het streven was 100% participatie. Dat zou betekenen dat 188 huishoudens geparticipeerd zouden moeten hebben. Exacte aantal is lastig te achterhalen, want een bewoner kan in meerdere klankbordgroepen gezeten te hebben (zie figuur 15 op pagina 52). Echter kan wel de conclusie getrokken worden dat een hoog aantal bewoners bij het project betrokken is geweest. Ook is bekend dat 50% van de bewoners terug is gekeerd. Volgens Eigen Haard ligt het landelijk gemiddelde percentage terugkeerders op ongeveer op 17% (Eigen Haard 2011a).

Woonwensen ingewilligd

Bij Van Parkstad naar Waterstad had de inspraak betrekking op het wooncomplex, de woning, gemeenschappelijke buitenruimte en op diensten. Dat blijkt uit de interviews en uit de documentenanalyse. Bij 34 huishoudens ging het om het *wooncomplex*, ruimtelijk model van het complex, ligging van de buitenruimte van de woning, kleur van de gevel, indeling van het

²⁰ In document woonwensen resultaten start DO staan 33 deelnemers vermeld in plaats van 34 (Dp6 Architectenstudio 2013). In besluitdocument DO staat een aantal van 34 vermeld (Delta Forte projectmanagement 2007f).

gebouw d.m.v. keuze in berging in de woning of in het complex, locatie van hun woning in het gebouw. Met de *woning* hebben ze zeggenschap gehad in indeling van de woning (1 bewoner loftwoning), aantal kleuren kiezen (keukenkastjes, handvaten, tegelwerk sanitaire ruimte en keuken enzovoort). Met de *gemeenschappelijke buitenruimten* hebben de bewoners zeggenschap gehad in een gemeenschappelijke ruimte in het complex of een gemeenschappelijke tuin. Zij hebben uiteindelijk zeggenschap in het ontwerp van deze tuin gehad. Tot slot hebben de bewoners zeggenschap gehad in een dienst, namelijk finale keuze van architect (Delta Forte Projectmanagement 2007b; Delta Forte Projectmanagement et al. 2007c; (Delta Forte Projectmanagement 2007d). Voor meer informatie is bijlage VII te raadplegen.

Bij Van Koningsvrouwen van Landlust komt uit de interviews naar voren dat de bewoners zeggenschap over de woning, gemeenschappelijke buitenruimte en diensten hadden. *Woning*: woningindeling, woninggrootte, woningafwerking (kleuren tegelwerk, aanrechtbladen, kastjes en deurgrepen van de nieuwe keukens). De bewoners gaven advies over plafond- en vloerverwarming. Ook konden de bewoners (binnen de mogelijkheden) kiezen op welke locatie zij in het wooncomplex wilden komen te wonen. *Gemeenschappelijke buitenruimte*: Tot slot hadden de bewoners inspraak in de tuinrichting van de gemeenschappelijke buitenruimte. Uit de documentenanalyse komt naar voren dat de bewonerscommissie inspraak in (beheer) diensten heeft gehad. Ten eerste is een schoonmaakbedrijf van de keuze van Bewonerscommissie ingehuurd, ten tweede kregen de bewoners de mogelijkheid om een externe adviseur in te huren die de belangen van de bewoners behartigde. Ten derde kregen de bewoners verantwoordelijkheid bij het maken van nieuwsbrieven.²¹ Voor meer informatie is in bijlage VIII gepresenteerd.

²¹ Diensten afkomstig uit de documentenanalyse: Eigen Haard 2008b; Eigen Haard 2008e; Eigen Haard 2008f; Eigen Haard 2008g; Eigen Haard 2009a; Eigen Haard 2009c; Eigen Haard 2009e; Eigen Haard 2009f; Eigen Haard 2009g; Eigen Haard 2009h; Eigen Haard 2009i; Eigen Haard 2009j; Eigen Haard 2010b; Eigen Haard 2011b; Eigen Haard 2011c; Eigen Haard 2011d.

Overeenkomsten en verschillen van beide casestudies

Overeenkomsten

- Beide woningcorporaties hebben randvoorwaarden meegekregen van de gemeente om de betrokkenheid van bewoners bij ontwikkel en bouwproces te vergroten. De bewoners moesten meer meegenomen worden.
- Het merendeel van de bewonersgroepen is afkomstig van niet-westerse afkomst.
- Bewoners tonen bij beide casestudies sterke betrokkenheid bij hun woning en woonomgeving.
- Beide bewonersgroepen zijn tevreden met het eindresultaat van woning en de keuzes die ze hebben gemaakt en de ruimte voor inspraakmogelijkheden.
- Beide verhuurders hebben inspanning moeten leveren in bewoners bekend maken met bouwactiviteiten zoals excursie naar de bouwplaats en vergelijkbare projecten.

Verschillen

- Het startpunt van Eigen Haard was vanuit een “samen op reismodel” ontstaan. Eigen haard is met de bewoners in gesprek gegaan welke strategieën ze het best konden inzetten. Dit is vanuit de bottom-up methode. Bij Stadgenoot stonden de strategieën al vast op het moment dat de bewoners erbij betrokken raakten. Dit is meer vanuit de top-down methode.
- Bij Van Parkstad naar Waterstad waren de bewoners voornamelijk in het beginstadium van ontwikkelfase (ontwerpfase) intensief betrokken. Bij Koningsvrouwen van Landlust is dat op een frequente basis gedurende 5 jaar gebeurd.
- Bij Van Parkstad naar Waterstad zijn ongeveer 12 groepsbijeenkomsten in 5 jaar georganiseerd, en bij Koningsvrouwen van Landlust zijn minimaal 74 bijeenkomsten in 5 jaar geweest.
- De langst betrokken bewonersgroep in Van Parkstad naar Waterstad is minder tevreden over de mate van betrokkenheid van de woningcorporatie. Bij de Koningsvrouwen van Landlust zijn daar verder geen duidelijke tekenen naar voren gekomen over ontevredenheid over de mate van de betrokkenheid van de woningcorporatie (zie paragraaf 3.3).
- Binding met de gemeenschappelijke buitenruimte en met het wooncomplex komt bij Van Parkstad naar Waterstad sterker naar voren als bij de Koningsvrouwen van Landlust.
- Bij Van Parkstad naar Waterstad spreken de bewoners een duidelijke tevredenheid uit over het uiterlijk van het complex. Dat komt bij de bewoners Van Koningsvrouwen van Landlust veel minder naar voren.
- Bij Van Parkstad naar Waterstad heeft de verhuurder veel inspanning moeten leveren om de bewoners bekend te maken met het nieuwe gebied IJburg. De bewoners hadden geen binding met dit gebied. Bij Koningsvrouwen van Landlust heeft de verhuurder geen inspanning hoeven leveren. Het gebied was immers voor de bewoners bekend.
- Bij Koningsvrouwen van Landlust is gestuurd op het betrekken van vrouwen, mannen en kinderen via klankbordgroepen om draagvlak te creëren. Ook is Eigen Haard een samenwerking met stadsdeel en school aangegaan. Bij Van Parkstad naar Waterstad komt dit minder naar voren.

Vertrouwen, verwachting, verantwoordelijkheid in de relatie tussen verhuurder en bewoner

Bij de casestudies Van Parkstad naar Waterstad en De Koningsvrouwen van Landlust is uit de interviews gebleken dat de bewoners en woningcorporatie een volgorde van belang bij een proces van bewonersparticipatie hanteren. Aan de respondenten is gevraagd een top 3 van de thema's verantwoordelijkheid, verwachting en vertrouwen op te stellen (zie figuur 21).

Uit onderzoek kwam naar voren dat zowel het merendeel van bewoners (9 van de 13) als woningcorporatie en adviseurs (9 van de 13) aangeeft dat vertrouwen als eerste belangrijk is bij bewonersparticipatie. Als tweede kiezen de bewoners het thema verantwoordelijkheid (8 van de 13) en als derde verwachting (8 van de 13). Daarentegen kiezen de woningcorporatie en zijn adviseur het thema verwachting (5 van de 13). Als derde is verantwoordelijkheid gekozen (8 van de 13). Onderstaande tabel toont per casestudie deze resultaten.

Opvallend is dat vertrouwen bij een merendeel van de respondenten als belangrijkste thema wordt gezien.

Top 3 In volgorde van belangrijkheid bij bewonersparticipatie						
Verwachting, Vertrouwen en Verantwoordelijkheid						
Bewoners	1		2		3	
VPNW	vertrouwen	6 vd 8	verantwoordelijkheid	6 vd 8	verwachting	7 vd 8
KVL	vertrouwen	3 vd 5	verantwoordelijkheid	2 vd 5	verwachting	2 vd 5
Top 3	Vertrouwen	9 vd 13	verantwoordelijkheid	8 vd 13	verwachting	8 vd 13
Woningcorporatie /adviseurs	1		2		3	
VPNW	vertrouwen	5 vd 8	verwachting	3 vd 8	verantwoordelijkheid	5 vd 8
KVL	vertrouwen	4 vd 5	verwachting	2 vd 5	verantwoordelijkheid	3 vd 5
Top 3	Vertrouwen	9 vd 13	verwachting	5 vd 13	verantwoordelijkheid	8 vd 13

FIGUUR 21 TOP 3 VAN RESPONDENTEN VAN BEIDE CASESTUDIES VAN VERTROUWEN VERWACHTING VERANTWOORDLEIJKHEID

Vertrouwen

Bij de casestudie *Van Parkstad naar Waterstad* zijn 8 bewoners geïnterviewd. In figuur 22 en 23 worden de resultaten van het verloop van het vertrouwen per respondent gepresenteerd. 6 van de 8 bewoners zijn van mening dat vertrouwen in de woningcorporatie een belangrijke kernwaarde is om aan activiteiten deel te nemen. Bij 2 van de 8 bewoners (respondent 10 en 11) is deze vraag niet gesteld.²² Alle bewoners geven aan dat er gedurende het proces sprake was van vertrouwen door de volgende karakteriseren; voldoende communicatie en de persoonlijke manier waarop de bewoners benaderd worden (serieus nemen, goed luisteren, meenemen in het proces). Hier volgt een voorbeeld van een uitspraak van respondent 11 over de persoonlijke manier waarop de bewoner werd benaderd:

“[...] en je echt door het hele participatieproces heen geleid en dat voelde op een gegeven moment zo vertrouwd. Dat je ook echt het gevoel had van dat nou, er echt wordt echt naar mij geluisterd. Er worden echt dingen gedaan zoals jij dat zou willen [...]” (Respondent 11 2013).

In de beleving van de bewoner ontstond een vertrouwensband tussen de woningcorporatie en de bewoner door deze vorm van persoonlijke aandacht in de communicatie.

In figuur 23 worden de resultaten van het verloop van het vertrouwen per respondent gepresenteerd. Hier wordt getoond dat de respondenten van mening zijn dat het vertrouwen gedurende het proces fluctueert. De helft van de bewoners (respondent 9, 10, 20, 22) is van mening dat het vertrouwen in de loop van het proces is toegenomen. 1 bewoner beantwoordt deze stelling neutraal. 3 van de 8 bewoners (respondent 11,13 en 21) zijn van mening dat het vertrouwen niet is toegenomen. Deze 3 bewoners zijn afkomstig van de bewonersgroep van de instroom 1 en 2, die uit 5 bewoners bestaat en het langst bij dit proces zijn betrokken. Redenen die genoemd worden zijn onvoldoende communicatie later in het proces en onvoldoende ruimte voor persoonlijke aandacht bijvoorbeeld bij het eindstadium van de sleuteluitgifte, terwijl dit eerder wel het geval was. Hier volgt een voorbeeld van een uitspraak van respondent 13, waarbij de respondent aangeeft dat de communicatie later in het proces verminderde:

²² Vertrouwen in de activiteiten blijkt voor alle bewoners belangrijk te zijn. De helft van de bewoners is van mening dat *vertrouwen* in medebewoners belangrijk is om aan activiteiten deel te nemen en 2 bewoners (respondent 9 en 21) gaven aan hier een neutrale mening over te hebben, bij 2 bewoners (respondent 13 en 14) is deze vraag niet gesteld.

“Er worden echt dingen gedaan zoals jij dat zou willen en op een gegeven moment [...] denk ik natuurlijk ook met de bezuinigingen [...] toen merkte ik ook meteen dat de communicatie was weg. Je hoort helemaal niks meer en je moet de informatie uit een krantje halen. Dat was informatie die je niet wilde. Ik zag meteen dat er meteen een lijn gesloten was. Dat was jammer” (Respondent 13 2013).

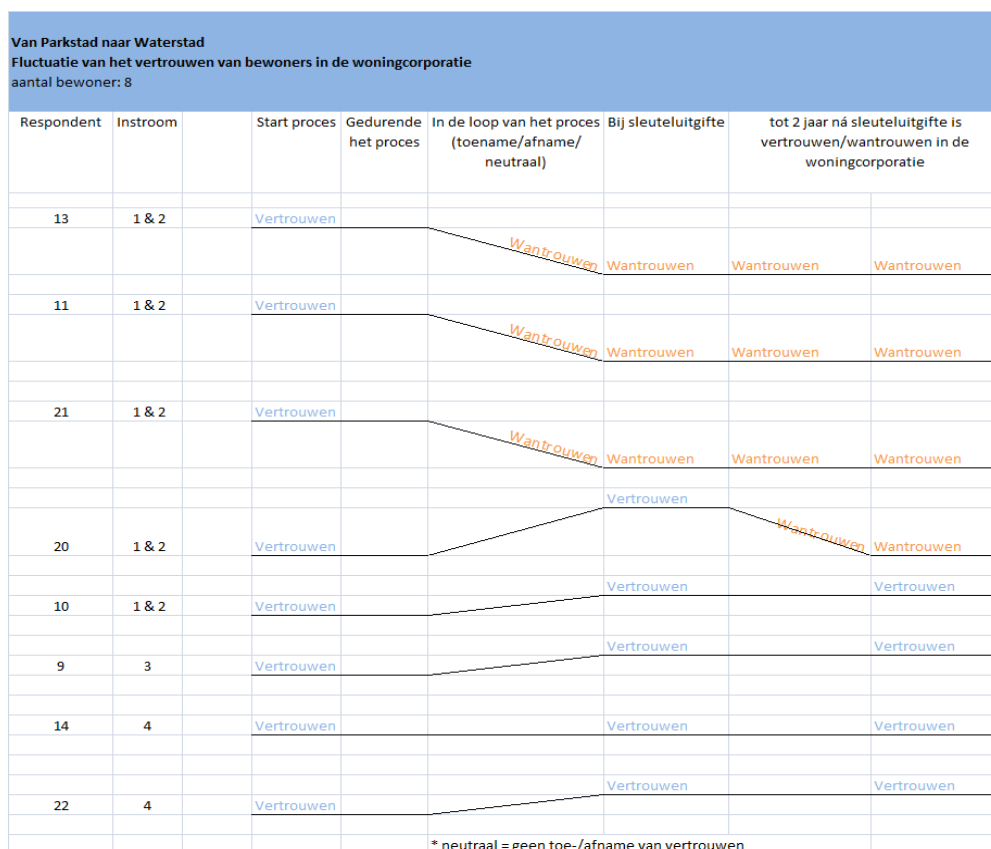
Deze bewoners (respondent 11,13 en 21) verklaren dat er bij de sleuteluitgifte sprake was van wantrouwen. Ook in de periode tot 2 jaar na sleuteluitgifte kan er sprake zijn van het optreden van wantrouwen. Hieruit maken we op dat de factor communicatie centraal wordt gesteld. Communicatie kan als een sociaal aspect in de uitwisseling opgevat worden.

Opmerkelijk is dan dat er in de periode tot 2 jaar er een bewoner (respondent 20) uit instroom 1 en 2 is die wantrouwen heeft doordat klachten zoals lekkage bij de voordeur en scheuren in de muren volgens deze bewoners niet goed werden afgehandeld. Opvallend, want deze bewoner had bij de sleuteluitgifte wel vertrouwen in de woningcorporatie. Hieruit kunnen we opmaken dat de bouwkundige kwaliteit van de woning tot zichtbare aspecten behoort (fysieke aspecten) en in de uitwisseling een bijdrage aan het vertrouwen in de woningcorporatie geeft.

Tot slot blijken de bewoners na sleuteloverdracht nog een periode verwachtingen over de te nemen verantwoordelijkheid te hebben, zoals bij de afhandeling van klachten en behoefte van bewoners aan de oprichting van een bewonerscommissie. Voor meer informatie per respondent wordt naar bijlage II en VI verwezen.

VPNW			Vertrouwen						
Aantal	Respondent	Instroom	<p>6. Als je vertrouwen hebt in de medebewoners dan doe je mee aan het proces van activiteiten.</p> <p>6b. Als je vertrouwen hebt in de woningbouw dan doe je mee aan het proces van activiteiten.</p> <p>7. Als je vertrouwen hebt in het proces van activiteiten, dan doe je mee aan de activiteiten.</p> <p>8. Gedurende het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen</p> <p>9. In de loop van het proces van activiteiten is het vertrouwen toegenomen</p> <p>10. Aan het einde van het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen</p> <p>vertrouwen tussen 1 & 2 (aan n á sleuteluitgifte)</p>						
bewoner 1	9	3	3	2	1	1	2	1	1
bewoner 2	10	1 & 2	2	0	2	1	1	1	1
bewoner 3	11	1 & 2	2	0	2	1	4	5	5
bewoner 4	13	1 & 2	0	2	1	2	4	5	5
bewoner 5	14	4	0	2	2	2	3	2	2
bewoner 6	20	1 & 2	2	2	2	2	2	2	4
bewoner 7	21	1 & 2	3	2	2	2	4	4	4
bewoner 8	22	4	2	1	2	1	2	2	2
		helemaal mee eens (1)	0	1	2	4	1	2	2
		mee eens (2)	4	5	6	4	3	3	2
		neutraal (3)	2	0	0	0	1	0	0
		mee oneens (4)	0	0	0	0	3	1	2
		helemaal mee oneens (5)	0	0	0	0	0	2	2
		(1)+ (2)	4 vd 8	6 vd 8	8 vd 8	8 vd 8	4 vd 8	5 vd 8	4 vd 8
		(4)+ (5)	0 vd 8	0 vd 8	0 vd 8	0 vd 8	3 vd 8	3 vd 8	4 vd 8
		bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)	4	2			1		

FIGUUR 22 DATAVERZAMELING OVER VERTROUWEN IN DE WONINGCORPORATIE



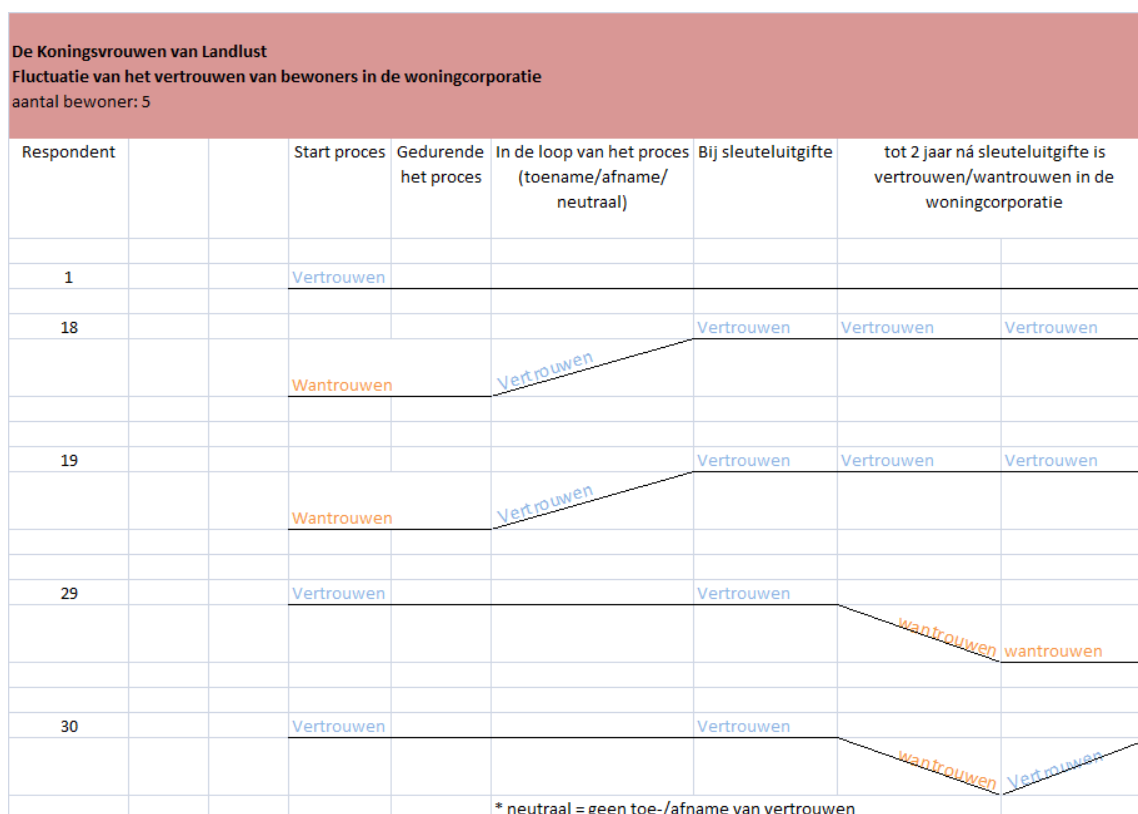
FIGUUR 23 VERTROUWEN VAN BEWONERS IN DE WONINGCORPORATIE BIJ VAN PARKSTAD NAAR WATERSTAD

Bij De Koningsvrouwen van Landlust zijn 5 bewoners geïnterviewd.²³ In figuur 24 en 25 worden de resultaten gepresenteerd. Met betrekking tot het vertrouwen in de woningcorporatie is 4 van de 5 bewoners van mening dat vertrouwen een belangrijke kernwaarde is om aan activiteiten deel te nemen. 2 van de 5 (respondent 29 en 30) is van mening dat er gedurende het proces van activiteiten sprake was van vertrouwen. En volgens 2 van de 5 (respondent 18 en 19) is bij de start van het proces sprake van wantrouwen. Gedurende het proces werd dit wantrouwen versterkt door vertraging in het proces (factor tijd), onvoldoende uitwisseling van inhoudelijke schriftelijke informatie (factor communicatie) en het starten van het project starten zonder dat er concrete plannen bracht onzekerheid met zich mee. 4 van de 5 bewoners is van mening dat het vertrouwen in de loop van het proces van activiteiten is toegenomen en dezelfde bewoners geven aan dat er aan het einde van het proces sprake is van vertrouwen. Desondanks geven 2 van deze 4 bewoners (respondent 29 en 30) aan dat het vertrouwen na de sleuteloverdracht daarna wel iets is afgenomen. Er was sprake van afname van vertrouwen vanwege het niet nakomen van beloftes, onduidelijkheid over de huurverhoging en vanwege nazorg; het niet opleveren van de woning op de wijze waarop dat volgens de bewoners hoort. Opnieuw komt communicatie hier duidelijk naar voren watvoor invloed de mate van vertrouwen in de woningcorporatie heeft. Voor meer informatie per respondent wordt naar bijlage II en VI verwezen.

²³ 4 van de 5 bewoners zijn van mening dat vertrouwen in de medebewoners belangrijk is om aan activiteiten deel te nemen. Bij respondent 1 is deze vraag niet gesteld. Respondent 30 vond vertrouwen in de woningcorporatie geen rol spelen, terwijl deze respondent vertrouwen in de medebewoners wel belangrijk vond. Ook vond deze bewoner vertrouwen in activiteiten belangrijk. Dat vonden trouwens alle bewoners.

KVL			Vertrouwen							
Aantal	Respondent	Groep	<p>6. Als je vertrouwen hebt in de medebewoners dan doe je mee aan het proces van activiteiten.</p> <p>6b. Als je vertrouwen hebt in de woningbouw dan doe je mee aan het proces van activiteiten.</p> <p>7. Als je vertrouwen hebt in het proces van activiteiten, dan doe je mee aan de activiteiten.</p> <p>8. Gedurende het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen</p> <p>9. In de loop van het proces van activiteiten is het vertrouwen toegenomen</p> <p>10. Aan het einde van het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen</p> <p>vertrouwen tussen 1 ó 2 jaar ná sleuteluitgifte</p>							
bewoner 1	1	vrouwenraad	0	2	2	3	3	3	3	
bewoner 2	18	vrouwenraad	2	2	2	4	2	1	1	
bewoner 3	19	alg participatie	2	2	2	4	2	2	2	
bewoner 4	29	vrouwenraad	1	1	1	2	2	2	4	
bewoner 5	30	vrouwenraad	1	4	1	2	2	2	4	
		helemaal mee eens (1)	2	1	2	0	0	1	1	
		mee eens (2)	2	3	3	2	4	3	1	
		neutraal (3)	0	0	0	1	1	1	1	
		mee oneens (4)	0	1	0	2	0	0	2	
		helemaal mee oneens (5)	0	0	0	0	0	0	0	
		(1)+ (2)	4 vd 5	4 vd 5	5 vd 5	2 vd 5	4 vd 5	4 vd 5	2 vd 5	
		(4)+ (5)	0 vd 5	1 vd 5	0 vd 5	2 vd 5	0 vd 5	0 vd 5	2 vd 5	
		bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)	1			1	1	1	1	

FIGUUR 24 DATAVERZAMELING OVER VERTROUWEN IN DE WONINGCORPORATIE



FIGUUR 25 VERTROUWEN VAN BEWONERS IN DE WONINGCORPORATIE BIJ DE KONINGSVROUWEN VAN LANDLUST

In onderstaande figuur 26 zijn de resultaten van beide casestudies geanalyseerd. Hieruit blijkt dat het merendeel van de bewoners (9 van de 13) bij de sleuteloverdracht vertrouwen in de woningcorporaties heeft. In de periode tot 2 jaar geven 6 van de 13 bewoners aan vertrouwen in de woningcorporatie te hebben.

Samenvatting KvL en VPNW		Vertrouwen						
		6. Als je vertrouwen hebt in de medebewoners dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	6b. Als je vertrouwen hebt in de woningbouw dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	7. Als je vertrouwen hebt in het proces van activiteiten, dan doe je mee aan de activiteiten.	8. Gedurende het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	9. In de loop van het proces van activiteiten is het vertrouwen toegenomen	10. Aan het einde van het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	vertrouwen tussen 1 ó 2 jaar ná sleutelafgifte
(1) helemaal mee eens + (2) mee eens	8 vd 13	10 vd 13	13 vd 13	10 vd 13	8 vd 13	9 vd 13	6 vd 13	
(4) mee oneens + (5) helemaal mee oneens	0 vd 13	1 vd 13	0 vd 13	2 vd 13	3 vd 13	3 vd 13	6 vd 13	
bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)	5	2		1	2	1	1	

FIGUUR 26 SAMENVATTING VAN BEIDE CASESTUDIES OVER VERTROUWEN

Uit bovenstaande resultaten kunnen we concluderen dat, net als de casestudie Van Parkstad naar Waterstad de *factor communicatie* en *factor tijd* invloed hebben op de mate van vertrouwen in de woningcorporatie. Bij de *factor communicatie* gaat het om het nakomen van beloftes, voldoende schriftelijke informatie, duidelijkheid over huurverhoging, nazorg over het niveau van opleveren en bij *factor tijd* gaat het om duur van het proces en nazorg van het proces. Opnieuw lijken de bewoners verwachtingen te vormen over handelingen van de woningcorporatie, die een rol spelen in het vertrouwen in de woningcorporatie. Deze handelingen lijken verwachtingen van de te leveren tegenprestaties van de woningcorporatie te zijn.

Verwachting

Het merendeel van de bewoners (6 van de 8) bij *Van Parkstad Naar Waterstad* is van mening dat bij de start de verwachting van de woningcorporatie goed naar de bewoners is gecommuniceerd. Ook de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie is volgens hen goed gecommuniceerd. 5 van de 8 bewoners zijn van mening dat de verwachtingen in de loop van de periode parallel liepen. In figuur 27 zijn de resultaten gepresenteerd.

VPNW			Verwachting				
Aantal	Respondent	Instroom	1. De verwachtingen van de woningbouw zijn bij de start van activiteiten helder naar de bewoners gecommuniceerd 2. De verwachtingen van de bewoners zijn bij de start van activiteiten helder naar de woningbouw gecommuniceerd 3. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar 4. De verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) gelijk gebleven. 5. De verwachtingen kwamen aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) niet overeen met elkaar				
Aantal	Respondent	Instroom	1	2	3	4	5
bewoner 1	9	3	2	2	4	4	2
bewoner 2	10	1 & 2	1	1	4	1	4
bewoner 3	11	1 & 2	2	2	3	2	2
bewoner 4	13	1 & 2	4	2	2	4	1
bewoner 5	14	4	2	2	2	2	3
bewoner 6	20	1 & 2	4	2	5	2	4
bewoner 7	21	1 & 2	2	1	5	4	4
bewoner 8	22	4	1	2	4	4	4
		helemaal mee eens (1)	2	2	0	1	1
		mee eens (2)	4	6	2	3	2
		neutraal (3)	0	0	1	0	1
		mee oneens (4)	2	0	3	4	4
		helemaal mee oneens (5)	0	0	2	0	0
		(1)+(2)	6 vd 8	8 vd 8	2 vd 8	4 vd 8	3 vd 8
		(4)+(5)	2 vd 8	0 vd 8	5 vd 8	4 vd 8	4 vd 8
		bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)			1		1

FIGUUR 27 DATAVERZAMELING VAN VERWACHTING

De helft van de bewoners vindt dat de verwachtingen bij de sleuteloverdracht gelijk zijn gebleven (respondent 10, 11, 14, 20). 3 van de 8 (respondent 9, 11, 13) geeft aan dat de verwachtingen niet bij de overdracht van de sleutel van de woning overeenkwamen. Opvallend is dat 2 van die 3 bewoners van de instroom 1 & en 2 zijn en het langst zijn betrokken. De redenen die worden genoemd komen neer op onvoldoende communicatie en ruimte voor persoonlijke aandacht vanaf het moment dat de adviseur met werkzaamheden ophield en tot slot was er bij de oprichting van een bewonerscommissie vanuit het perspectief van de bewoner onvoldoende betrokkenheid van de woningcorporatie, aldus factor communicatie. Maar het gaat niet alleen om de communicatie, er zijn bouwkundige klachten

nadat de woning was opgeleverd, zoals lekkage bij de voordeur doordat er in de beleving van de bewoners geen afdakje boven de voordeur is geplaatst. De bewoners lijken dit de woningcorporatie aan te rekenen. Hier blijkt sprake van een fysiek aspect te zijn dat een bijdrage aan de verwachting heeft. Daarnaast zijn er klachten over vertraging in het proces waardoor de datum van oplevering herhaaldelijk werd verplaatst, aldus factor tijd. Een later betrokkene respondent (respondent 9) benoemde verder het niet nakomen van afspraken, zoals het niet doortrekken van een stroomdraad vanuit de woning naar de privétuin, hekwerk dat niet om de gemeenschappelijke buitenruimte is geplaatst, aldus factor communicatie.

Andere bewoners (respondent 10, 20, 21, 22) merken nog op dat een aantal zaken niet helemaal naar verwachting zijn verlopen, zoals het niet nakomen van afspraken over te kleine oppervlaktes van de slaapkamer en balkon, scheuren in de muren van een nieuwbouwwoning, en het ontbreken van een groene parkachtige omgeving, die in het oorspronkelijk plan wel voorkwam en vertraging. Maar toch waren deze bewoners van mening dat de verwachting bij de sleuteloeverdracht wel overeenkwamen.

Uit de resultaten is op te merken dat verwachting net als vertrouwen kan fluctueren, omdat de respondent aan het begin en aan het eind van het proces hele andere verwachtingen kan hebben. Opvallend is dat net als bij vertrouwen, opnieuw de factoren *communicatie* en *tijd* op de verwachting van de respondenten een rol spelen. Bij factor communicatie gaat het om het nakomen van afspraken, voldoende ruimte voor persoonlijke aandacht, de nazorg van bouwkundige klachten en voldoende betrokkenheid van de woningcorporatie bij oprichting van bewonerscommissie. Bij de factor tijd gaat het opnieuw over duur van het proces. Ook hier is er sprake van verwachtingen over *tegenprestaties* van de woningcorporatie. Voor meer informatie kan bijlage II en VI worden geraadpleegd.

De Koningsvrouwen van Landlust

Uit de interviews kwam naar voren dat 3 van de 5 bewoners van mening waren dat de *verwachtingen* van de woningbouw bij de start van activiteiten helder naar de bewoners zijn gecommuniceerd en 2 van de 5 antwoorden hier neutraal op. In figuur 28 zijn de resultaten gepresenteerd.

KVL			Verwachting				
Aantal	Respondent	Groep	1. De verwachtingen van de woningbouw zijn bij de start van activiteiten helder naar de bewoners gecommuniceerd	2. De verwachtingen van de bewoners zijn bij de start van activiteiten helder naar de woningbouw gecommuniceerd	3. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar	4. De verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) gelijk gebleven.	5. De verwachtingen kwamen aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) niet overeen met elkaar
bewoner 1	1	vrouwenraad	2	1	1	4	4
bewoner 2	18	vrouwenraad	3	2	2	2	2
bewoner 3	19	alg participatie	3	2	4	2	4
bewoner 4	29	vrouwenraad	1	1	4	0	0/2
bewoner 5	30	vrouwenraad	1	2	0	0	2
		helemaal mee eens (1)	2	2	1	0	0
		mee eens (2)	1	3	1	2	2
		neutraal (3)	2	0	0	0	0
		mee oneens (4)	0	0	2	1	2
		helemaal mee oneens (5)	0	0	0	0	0
		(1)+ (2)	3 vd 5	5 vd 5	2 vd 5	3 vd 5	2 vd 5
		(4)+ (5)	0 vd 5	0 vd 5	2 vd 5	0 vd 5	2 vd 5
		bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)	2		1	2	1

FIGUUR 28 DATAVERZAMELING VAN VERWACHTING

2 van de 5 bewoners (respondent 18 en 19) waren van mening dat de verwachtingen in de loop van de periode van activiteiten overeenkwamen en respondent 1 was een andere mening toegedaan. Bij respondent 29 en 30 is deze vraag niet gesteld. 2 van de 5 (respondent bewoners zijn van mening dat de verwachtingen aan het einde van het proces bij sleuteloverdracht gelijk zijn gebleven. Daarentegen zijn 2/3 van de 5 (respondent 18, 29 en 30) bewoners van mening dat de verwachtingen aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) niet overeen kwamen met elkaar. Oorzaken hiervan waren dat het proces vrij lang duurde, onduidelijkheid over huurverhoging en dat een woning nog niet volledig klaar was bij het betrekken van de woning. Verder merkt respondent 1 op dat het juist de bedoeling was dat de verwachtingen afwijkend zouden zijn, omdat er geen plan lag. Verder was er nog een discussie over een open en een gesloten gemeenschappelijke tuin. Met betrekking tot het wekelijkse spreekuur had een respondent 19 verwacht er meer gebruik van

te kunnen maken, en dat er meer ruimte zou zijn geweest voor vertrouwelijke gesprekken. Volgens deze respondent vonden de gesprekken in een ruimte plaats waar andere bewoners stonden te wachten. Verder wordt er nog aan de orde gesteld dat de woningindeling niet helemaal volgens verwachting was, vanwege de kleine ruimtes en de dubbele entree bij de voordeur. Voor meer informatie kan bijlage II en V worden geraadpleegd.

In onderstaande figuur 29 zijn de resultaten van beide casestudies op verwachting gepresenteerd. Uit deze resultaten blijkt dat de verwachtingen van een merendeel van de bewoners (7 van de 13) bij de sleuteloverdracht gelijk is gebleven. Bij een kleine groep kwam de verwachting niet overeen (5 van de 13).

Samenvatting KvL en VPNW		Verwachting				
		1. De verwachtingen van de woningbouw zijn bij de start van activiteiten helder naar de bewoners gecommuniceerd	2. De verwachtingen van de bewoners zijn bij de start van activiteiten helder naar de woningbouw gecommuniceerd	3. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar	4. De verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) gelijk gebleven.	5. De verwachtingen kwamen aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) niet overeen met elkaar
(1) helemaal mee eens + (2) mee eens		9 vd 13	13 vd 13	4 vd 13	7 vd 13	5 vd 13
(4) mee oneens + (5) helemaal mee oneens		2 vd 13	0 vd 13	7 vd 13	4 vd 13	6 vd 13
bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)		2		2	2	2

FIGUUR 29 SAMENVATTING VAN BEIDE CASESTUDIES VAN VERWACHTING

Samenvattend kunnen we stellen dat verwachtingen in het proces fluctueren. Hetzelfde als dat bij vertrouwen en wantrouwen gebeurt. Net als Van Parkstad naar Waterstad spelen de factoren communicatie en tijd bij verwachting een rol. Bij Koningsvrouwen van Landlust was met betrekking tot communicatie over het volledig gereed zijn van een woning bij het betrekken van deze woning. Bij factor tijd is de duur van het proces, evenals dit bij Casestudie Van Parkstad naar Waterstad een rol speelde. Opnieuw is hier sprake van verwachte tegenprestaties van de woningcorporatie.

Verantwoordelijkheid

Van Parkstad Naar Waterstad: Alle bewoners zijn van mening dat de verantwoordelijkheden bij de start goed zijn gecommuniceerd en 7 van de 8 bewoners zijn van mening dat de taakverdeling helder was. 4 van de 8 bewoners (respondent 10, 14, 21, 22) zijn van mening dat de woningcorporatie zijn verantwoordelijkheid in alles heeft genomen. 3 van de 8 (respondent 11, 13 en 20) zijn van mening dat de woningcorporatie niet zijn verantwoordelijkheid in bijvoorbeeld de communicatie heeft genomen. Opnieuw is het opvallend dat deze 3 bewoners uit de instroom 1 & 2 komen. Dit zijn dezelfde bewoners die benoemden dat er wantrouwen in de woningcorporatie was bij de sleuteluitgifte en dat de verwachting niet overeenkwam door het niet nakomen van afspraken, dat er onvoldoende communicatie was, te weinig ruimte voor persoonlijke aandacht, die bouwkundige klachten hadden en onvoldoende betrokkenheid van de woningcorporatie hebben ervaren. Verder antwoordde 1 respondent neutraal. In figuur 30 staan de resultaten gepresenteerd. Als onderlegger kan bijlage II en VI worden geraadpleegd.

VPNW			Verantwoordelijkheid			
Aantal	Respondent	Instroom	11. De verantwoordelijkheden zijn bij de start van activiteiten duidelijk gecommuniceerd	12. De verdeling van werkzaamheden was helder	13. De woningbouw heeft zijn verantwoordelijkheid genomen.	14. De bewoners hebben hun verantwoordelijkheid genomen.
bewoner 1	9	3	1	3	3	2
bewoner 2	10	1 & 2	1	1	2	4
bewoner 3	11	1 & 2	2	2	4	2
bewoner 4	13	1 & 2	1	1	4	2
bewoner 5	14	4	2	2	2	2
bewoner 6	20	1 & 2	2	2	5	2
bewoner 7	21	1 & 2	2	2	2	3
bewoner 8	22	4	2	2	1	2
		helemaal mee eens (1)	3	2	1	0
		mee eens (2)	5	5	3	6
		neutraal (3)	0	1	1	1
		mee oneens (4)	0	0	2	1
		helemaal mee oneens (5)	0	0	1	0
		(1)+ (2)	8 vd 8	7 vd 8	4 vd 8	6 vd 8
		(4)+ (5)	0 vd 8	0 vd 8	3 vd 8	1 vd 8
		bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)		1	1	1

FIGUUR 30 DATAVERZAMELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID

Met betrekking tot verantwoordelijkheid worden door de respondent geen concrete voorbeelden gegeven, zoals dat bij de andere thema's wel is gedaan. Indirect kunnen we wel stellen dat de factoren communicatie en tijd een rol spelen, omdat deze factoren bij deze respondenten bij de thema's vertrouwen en verwachting een rol speelden.

De Koningsvrouwen van Landlust

Het merendeel van de bewoners (4 van de 5) is van mening dat de verantwoordelijkheden bij de start van activiteiten duidelijk zijn gecommuniceerd. 3 van de 5 bewoners is van mening dat de taakverdeling helder was. Bij 2 van de 5 is deze vraag niet voorgelegd. 4 van de 5 bewoners zijn van mening dat de woningcorporatie zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. 1 bewoner (respondent 29) is van mening dat het niet gebeurd is op het gebied van duidelijkheid scheppen over de huurverhoging. Alle bewoners zijn van mening dat bewoners hun verantwoordelijkheid genomen hebben. Figuur 31 geeft de resultaten weer. De bijlage II en VI kunnen nader worden bekeken.

KVL			Verantwoordelijkheid			
			11. De verantwoordelijkheden zijn bij de start van activiteiten duidelijk gecommuniceerd	12. De verdeling van werkzaamheden was helder	13. De woningbouw heeft zijn verantwoordelijkheid genomen.	14. De bewoners hebben hun verantwoordelijkheid genomen.
Aantal	Respondent	Groep				
bewoner 1	1	vrouwenraad	1	1	1	1
bewoner 2	18	vrouwenraad	2	2	2	2
bewoner 3	19	alg participatie	2	2	2	2
bewoner 4	29	vrouwenraad	4	0	4	2
bewoner 5	30	vrouwenraad	2	0	2	2
		helemaal mee eens (1)	1	1	1	1
		mee eens (2)	3	2	3	4
		neutraal (3)	0	0	0	0
		mee oneens (4)	1	0	1	0
		helemaal mee oneens (5)	0	0	0	0
		(1)+ (2)	4 vd 5	3 vd 5	4 vd 5	5 vd 5
		(4)+ (5)	1 vd 5	0 vd 5	1 vd 5	0 vd 5
		bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)		2		

FIGUUR 31 DATAVERZAMELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID

Opvallend is de factor communicatie over huurverhoging terugkomt bij de thema verantwoordelijkheid.

In onderstaand figuur 32 is af te lezen dat 8 van de 13 bewoners van beide casestudies van mening zijn dat de woningcorporatie zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. 4 van de 13 bewoners is van mening dat de woningcorporatie onvoldoende verantwoordelijkheid heeft genomen.

Samenvatting KvL en VPNW			Verantwoordelijkheid			
			11. De verantwoordelijkheden zijn bij de start van activiteiten duidelijk gecommuniceerd	12. De verdeling van werkzaamheden was helder	13. De woningbouw heeft zijn verantwoordelijkheid genomen.	14. De bewoners hebben hun verantwoordelijkheid genomen.
(1) helemaal mee eens + (2) mee eens	12 vd 13	10 vd 13	8 vd 13	11 vd 13		
(4) mee oneens + (5) helemaal mee oneens	1 vd 13	0 vd 13	4 vd 13	1 vd 13		
bias (0) (neutraal 3 + onduidelijk)		3	1	1		

FIGUUR 32 SAMENVATTING VAN BEIDE CASESTUDIES VAN VERWACHTING

In onderstaand figuur 33 zijn verbanden tussen vertrouwen en verantwoordelijkheid vanaf de sleuteluitgifte gepresenteerd. Uit de resultaten blijkt dat als een respondent kiest (respondent 10, 14, 18, 19 en 22) dat er bij de sleuteluitgifte vertrouwen in de woningcorporatie is er voor kiest dat de woningcorporatie zijn verantwoordelijkheid in alles heeft genomen. Bij 5 van de 13 bewoners is dit het geval. Respondent 10, 14 en 22 zijn respondenten van casestudie Van Parkstad naar Waterstad waarvan respondent 10 behoort tot de groep wat het langst betrokken is geweest. Bij Koningsvrouwen van Landlust zijn de bewoners (respondent 18 en 19) lang bij het proces betrokken.

Opmerkelijk is dat respondenten 11 en 13, 20 en 29 kiezen voor wantrouwen in de woningcorporatie op het moment van de sleuteloverdracht kiezen voor de optie dat de woningcorporatie niet overal zijn verantwoordelijkheid in heeft genomen. De respondenten 11, 13 en 20 behoren tot de langst betrokken groep van de casestudie van Parkstad naar Waterstad. Het merendeel van de langst betrokken groep blijkt minder tevreden te zijn dan de overige bewoners.

Bij de overige bewoners komt geen eenduidig verband naar voren. Voor meer informatie kan bijlage V worden geraadpleegd.

Samenvatting casestudie Van Parkstad naar Waterstad & De Koningsvrouwen van Landlust				
Beleving van de bewoners				
aantal bewoner: 13				
	Vertrouwen			Verantwoordelijkheid
	vanaf sleuteluitgifte is <u>vertrouwen/wantrouwen</u> in de woningcorporatie	tot 2 jaar ná sleuteluitgifte is <u>vertrouwen/wantrouwen</u> in de woningcorporatie		De woningcorporatie heeft <u>verantwoordelijkheid/ geen verantwoordelijkheid</u> in alles genomen
Respondent 10, 14,18, 19 en 22	Vertrouwen	Vertrouwen	Vertrouwen	Verantwoordelijkheid
Respondenten 11, 13 en 20	Wantrouwen	Wantrouwen	Wantrouwen	Geen verantwoordelijkheid
Casestudie 1: Van Parkstad naar Waterstad /respondent 9,10,11,13,14,20,21,22				
Casestudie 2: De koningsvrouwen van Landlust/respondent 1,18,19,29,30				

FIGUUR 33 VERBANDEN TUSSEN VERTROUWEN EN VERANTWOORDELIJKHEID

We hebben kunnen zien dat de kernwaarden vertrouwen, verwachting en verantwoordelijkheid van belang zijn bij het participatieproces.

Corporaties blijken ver te gaan in het geven en nemen, zoals de kleur van de gevel door de bewoners laten bepalen. Bewoners blijken over het algemeen tevreden te zijn. Toch zijn er situaties in de analyse naar voren gekomen dat de bewoners verwachtingen over de te leveren tegenprestatie van de woningcorporatie vormen. Het blijkt dat de bewoners deze tegenprestatie als de te nemen verantwoordelijkheid van de woningcorporatie opvatten. De bewoners vormen gedurende het hele proces verwachtingen over het niveau van persoonlijke aandacht in de communicatie. Ze willen namelijk in het proces begeleid worden en gestimuleerd worden om betrokken te blijven en beloftes nakomen weegt zwaar mee. Als de woningcorporatie hier niet aan voldoet, gebeurt er wat met het vertrouwen van de bewoner in de woningcorporatie. Anderzijds wekt de woningcorporatie verwachtingen door de bewoners op bepaalde momenten in het proces inderdaad van dit niveau van persoonlijke aandacht te voorzien.

Ook is naar voren gekomen dat de bewoners ná oplevering nog verwachtingen over de tegenprestatie vormen, terwijl de werkzaamheden van de woningcorporatie ná oplevering verminderen want het proces van nazorg start.

Tijdsfactor, zoals vertraging kan in de communicatie verstoringen geven. Bij vertraging vraagt de communicatie met bewoners meer aandacht, want hier kan vertrouwen verloren gaan. Vertraging heeft invloed op vertrouwen, verwachting en verantwoordelijkheid.

Verder blijken 3 aspecten in de beleving over deze kernwaarden bij bewoners en woningcorporatie terug te keren, dat is een sociaal-, fysiek- en financiële aspect. Een voorbeeld van een sociaal aspect is dat niet alleen bevredigende communicatie voldoende voor de kernwaarden blijken te zijn. Het is namelijk belangrijk dat resultaten in de kwaliteit

van de woning terug te zien zijn (fysiek). Bouwkundige klachten in de woning doet wat met deze kernwaarden. Tot slot kan een aanpassing in de huurprijs (financieel) invloed op deze kernwaarden hebben.

In het volgende hoofdstuk 4 *conclusie* zal verder op de uitkomsten van dit hoofdstuk in worden gegaan.

4. CONCLUSIE

Bewonersparticipatie is een middel dat door corporaties wordt ingezet om de kloof tussen hen en bewoners te dichten. De kloof is de afgelopen jaren toegenomen doordat de afhankelijkheidsrelatie tussen beide partijen is veranderd. Om de kloof te dichten worden de bewoners binnen de speelruimte van de sociale huursector betrokken.

Bewonersparticipatie bestaat uit verschillende samenwerkingsvormen met als doel om een wederkerig proces na te streven. In dit wederkerig proces zijn verschillende kernwaarden van belang voor het slagen van het participatieproces. In deze scriptie is het fenomeen 'bewonersparticipatie' belicht vanuit een sociologisch perspectief en zijn 2 casestudies behandeld waarin bewonersparticipatie een centrale rol heeft gespeeld. Hoewel anders van opzet, hadden beide casestudies, Van Parkstad naar Waterstad en Koningsvrouwen van Landlust, veel overeenkomstige ambities en maakt het onderzoek naar deze projecten zichtbaar welke kernwaarden van belang zijn gedurende het participatieproces.

We keren nu terug naar de onderzoeksvragen die gesteld zijn in de inleiding. Eerst worden de deelvragen behandeld, alvorens antwoord wordt gegeven op de hoofdvraag. In de eerste plaats hebben wij gekeken naar de historische en actuele ontwikkeling van het fenomeen bewonersparticipatie, aan de hand van de volgende vraag:

Hoe heeft het instrument bewonersparticipatie zich in de loop der jaren ontwikkeld en hoe wordt bewonersparticipatie anno 2013 in de praktijk vormgegeven?

De geschiedenis van bewonersparticipatie is behandeld vanaf het ontstaan van de eerste woningbouwverenigingen in de vroege 20^{ste} eeuw. Hierin werd zichtbaar dat er een aantal belangrijke kenteringen heeft plaatsgevonden in het denken over sociale verhuur en bewonersparticipatie, vaak afhankelijk van de heersende politieke ideeën. De belangrijkste waarneembare verandering, is dat sociale verhuur aanvankelijk werd geregeld vanuit *verenigingen*, maar deze zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld tot *corporaties*. Het verenigingswezen is verdwenen en onder invloed van neoliberalisme hebben de verenigingen zich meer en meer ontwikkeld tot instituten met afnemende overheidsbemoediging. Dit heeft uiteindelijk geleid tot de actuele situatie, waarin corporaties steeds meer fungeren als zelfstandige organisaties, waarbij hen een grote vrijheid van handelen wordt gegund door de

overheid en de markt. Deze ontwikkeling heeft bijgedragen aan de groeiende kloof tussen corporaties en bewoners.

Een terugtrekkende overheid heeft geresulteerd in het neerleggen van verantwoordelijkheden bij de burgers en de markt. Mede door de invoering van Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) in 2007 heeft de politiek de verantwoordelijkheid bij de marktpartijen neergelegd. Hierdoor lijkt de overheid pogingen te doen om via de marktpartijen de burgers nader naar zich toe te trekken en de kloof tussen overheid en burgers te dichten.

Woningcorporaties stimuleren de betrokkenheid van bewoners. Door bewoners bij diverse processen te betrekken wordt hen meer verantwoordelijkheid gegeven. In de woningmarkt heet dit proces bewonersparticipatie. Bij het proces bewonersparticipatie worden bewoners door de woningcorporatie bij beslissingen betrokken. De beslissingen gaan over het beheer en over het ontwerp van hun toekomstige woning, woongebouw en gemeenschappelijke ruimte. De bewoners worden in tegenstelling tot het verleden, naast de formele route via wet- en regelgeving, op informele manieren bij dit proces betrokken. De woningcorporatie heeft tijdens deze processen vooral in kleinschalige verbanden aandacht voor een persoonlijke benadering in de communicatie met bewoners.

In de communicatie kan de factor tijd verstorend werken. Deze factor kan verstorend werken, omdat deze processen vaak jaren duren en de intensiteit van uitwisselingen in de fases van het participatieproces verschillend kunnen zijn. Vertraging in het proces kan daarom verstoring geven en maakt in dit geval de aandacht voor communicatie van belang is. In de fase van ontwerpen (beginstadium) is de rol van de bewoners groter dan in de fases erna, omdat de woningcorporatie bezig is met de voorbereiding van het bouwproces, zoals de aanvraag van bouwvergunning. Maar de woningcorporatie is met de uitvoering van het bouwproces bezig, zoals de woningen daadwerkelijk bouwen. Door de woningcorporatie wordt er achter de schermen hard gewerkt, maar voor de bewoners lijkt het alsof het proces is stilgelegd. Door goede communicatie zijn deze bewoners in deze fases goed te betrekken. Bij de Koningsvrouwen van Landlust zijn voorbeelden gegeven van hoe bewoners 5 jaar intensief bij het proces zijn betrokken zoals bij wekelijkse overleggen, excursies, maken van nieuwsbrieven, schoonhouden van de openbare ruimte en bij het monitoren van de voortgang van het bouwproces in een modelportiek. Dit blijkt voor de bewoners goed te werken (hoofdstuk 3.2).

De volgende 2 deelvragen hebben betrekking op de wederkerigheid binnen het bewonersparticipatieproces:

- *Hoe is de wederkerigheid tussen corporatie en bewoners zichtbaar binnen het bewonersparticipatieproces?*
- *Hoe zijn de kenmerken wederzijdse afhankelijkheid, motief en verwachting, wederkerige verplichtingen en vormen van uitwisseling zichtbaar? En welke rol spelen zij in het dichten van de kloof tussen de woningcorporatie en bewoners.*

In het theoretisch kader zijn de kenmerken van het wederkerigheidproces behandeld: wederzijdse afhankelijkheid, motief en verwachting, wederkerige verplichtingen (tegenprestaties) en diverse vormen van uitwisseling. Deze kenmerken zijn allen zichtbaar binnen de twee onderzochte bewonersparticipatieprocessen, waardoor er theoretisch sprake is van een wederkerig proces.

Beide partijen (corporatie en bewoners) hebben vanwege wet- en regelgeving een *afhankelijke relatie* met elkaar, waarbij een duidelijk waarneembaar krachtenveld aanwezig is. Het krachtenveld wordt beïnvloed door maatschappelijke- en economische ontwikkelingen, waar de woningcorporatie mee te maken heeft. Binnen het krachtenveld heeft de woningcorporatie speelruimte om te handelen. De speelruimte van het handelen wordt daarbij voor een groot deel bepaald door wetten en regelgeving. Ook is er sprake van duidelijk aantoonbare *motieven en verwachtingen*. Motieven kunnen zowel altruïstisch als egoïstisch zijn, vanwege de mate van verwachting iets ervoor terug te ontvangen. Voorbeelden van motieven en verwachtingen zijn voldoen aan de eisen van de gemeente, goede bouwkundige kwalitatieve woningen aanbieden, aandacht voor de communicatie met bewoners en het verbeteren van het imago van de woningcorporatie. Een overeenkomstig motief tussen beide partijen is woningen van een bepaalde kwaliteit op de behoefte van de bewoners afstemmen. Beide partijen hebben de verwachting dit resultaat te behalen. Dit resultaat is tegelijkertijd het collectief goed waar de samenwerking van de bewoners en woningcorporatie hoofdzakelijk op berust. Het behalen van het collectief goed blijkt vooral sterk uit de case studies in hoofdstuk 3, waarin overzichten staan weergegeven van de werkkaders van corporaties en de wensen van bewoners (zie hoofdstuk 3).

Tenslotte is de *wederkerige verplichting* in tegenprestaties zichtbaar, al dan niet in verschillende *vormen van uitwisseling*. Beide partijen zijn bereid om elkaar tegemoet te komen gedurende het bewonersparticipatieproces. Een duidelijk voorbeeld is de uitwisseling

van hogere woonkosten voor lager energiegebruik of het schoonhouden van portieken tegen lagere servicekosten.

De overeenkomstige rol van deze kenmerken is, dat de relatie tussen beide partijen op deze manier in stand wordt gehouden. De aanwezigheid van al deze kenmerken in het bewonersparticipatieproces betekent niet noodzakelijkerwijs dat er sprake is van tevredenheid. Een kloof tussen bewoners en corporatie kan de wederkerigheid tegenwerken en staat de tevredenheid van beide partijen in de weg. Zo is *wantrouwen* bijvoorbeeld een obstakel gebleken in de wederkerigheidrelatie tussen bewoners en corporatie. In de behandeling van de hoofdvraag wordt hier verder op in gegaan:

Welke kernwaarden zijn van belang voor een geslaagde wederkerigheid binnen het proces van bewonersparticipatie?

Uit dit onderzoek is gebleken dat er 3 kernwaarden van essentieel belang zijn in de wederkerigheidrelatie tussen corporatie en bewoners. Dit zijn de waarden *vertrouwen*, *verwachting* en *verantwoordelijkheid*. De resultaten van de casestudies wijzen in de richting van deze 3 kernwaarden als voorwaarden voor een vruchtbare samenwerking.

Verder is gebleken dat 3 aspecten in deze kernwaarden terugkeren in de beleving van bewoners en woningcorporatie, dat is sociaal-, fysiek- en financiële aspect. Een sociaal aspect blijkt te gaan om het tot stand brengen van een interactie, bijvoorbeeld communicatie. Vanuit het perspectief van de bewoners weegt communicatie sterk mee in deze kernwaarden. Maar niet alleen het sociale aspect is voldoende, want de bewoners zien graag het resultaat in de woning terug. In dit onderzoek valt een zichtbaar resultaat onder een fysieke aspect. Dat betekent dat aanwezigheid van bouwkundige gebreken, zoals lekkage meespeelt in de fluctuatie van deze kernwaarden en wekt bijvoorbeeld wantrouwen in de woningcorporatie op. Tot slot blijkt een financieel aspect zoals een aanpassing in de huurprijs mee te wegen. Vanuit het perspectief van de woningcorporatie zijn deze aspecten belangrijk.

Gedurende de geschiedenis van de bewonersparticipatie in de afgelopen 100 jaar, zijn deze kernwaarden aan fluctuatie onderhevig geweest. Vooral in de recente jaren is er sprake geweest van een sterk gevoel van *wantrouwen*, waardoor een kloof is ontstaan tussen bewoners en woningcorporatie. Dit heeft ertoe geleid dat beide partijen minder bereid zijn tot actie, minder bereid zijn om verantwoordelijkheid te nemen en te voldoen aan de verwachtingen van de tegenpartij. Het is van belang dat er sprake is van vertrouwen en realistische verwachtingen, vooral nu er vanuit de overheid meer waarde wordt gehecht aan

het nemen van verantwoordelijkheid. Wanneer 1 of meerdere van deze kernwaarden wordt verwaarloosd, zal het participatieproces hieronder leiden en kan de kloof tussen beide partijen alleen maar groeien.

De beide case studies kunnen gezien worden als experimenten van vergaande bewonersparticipatie. Dit heeft in de media tot de nodige kritiek geleid, maar feit blijft wel dat beide projecten een uitwisseling beogen, waarvan zowel corporatie als bewoners profiteren, want ze hebben immers een collectief goed behaald. *Vertrouwen, verwachting* en *verantwoordelijkheid* blijken 3 essentiële kernwaarden binnen het participatieproces. Bij een terugtrekkende overheid en een groeiende zelfstandigheid van burgers, is het van essentieel belang dat er in deze kernwaarden geïnvesteerd blijft worden. We hebben kunnen zien hoe communicatie een centrale rol speelt bij het onderhouden van deze kernwaarden. Door het bieden van duidelijke communicatie gedurende het gehele proces (ook bij vertraging) kunnen de kernwaarden het beste onderhouden worden, waardoor een optimale wederkerigheid kan plaatsvinden. De resultaten van dit onderzoek zijn breder toepasbaar dan alleen de woningmarkt. Voor andere sectoren (bijvoorbeeld in zorg- en welzijn) is het uitermate van belang aandacht aan deze kernwaarden te besteden.

LITERATUURLIJST

- Beekers, W. & R. van der Woude (2008) *Niet bij steen alleen. Patrimonium Amsterdam: Van sociale vereniging tot sociale onderneming 1876-2003*. Hilversum: Verloren.
- Blau, P. (1964) *Exchange and power in social life*. Twelfth edition 2008. New Jersey: Transaction Publishers New Brunswick, New Jersey.
- Brandsen, T. (2007). *Naar een nieuwe professionaliteit voor woningcorporaties*. Beschikbaar via www//arno.uvt.nl/show.cgi?fid=56971 [5 november 2013].
- Cieraad, I. (2006) 'Slaapkamergeheimen. een recente cultuurgeschiedenis van bed en slaapkamer in de Nederlandse woninginrichting'. *Medische Antropologie* 18 (1): 25-52.
- Coenen, F., Peppel van de R. & J. Woltjer (2001) 'De evolutie van inspraak in de nederlandse planning'. *Beleidswetenschap* 4: 313-331.
- Diekman, A. (2004) 'The power of reciprocity . fairness, reciprocity, and stakes in variants of the dictator game'. *Journal of Conflict Resolution* 48 (4): 487-505.
- Dijk, van J.P. (2010) *Derde generatie burgerschap*. Beschikbaar via www://essay.utwente.nl/60708/1/BSc_J_van_Dijk.pdf [5 november 2013]
- Donner, P. (2007) 'Macht, verantwoordelijkheid en recht'. *Sociologie* 3 (4): 543-551.
- Duyvendak, J. W. (2003) 'De slinger van cohen; Van terugtreden naar optreden'. In PON Jaarboek, *De nieuwe maakbaarheid, tussen opwinding en realiteit*, 20-55.
- Homans, G.C. (1951). *The human group. George C. Homans: with a new introduction by A. Paul Hare and Richard Brain Polley*. Eighth edition 2009. New Jersey: Transaction Publishers New Brunswick, New Jersey.

- Jager-Vreugdenhil, M. (2011) 'Sprakverwarring over participatie'. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 20 (1): 76-99.
- Koffijberg, J. & W. Hafkamp (2009) 'De waarde van wijkaanpak'. In. *Atelierboek 2: Wijken op stand: Nieuwe ideeën voor wijkaanpak en diversiteit*. Red. Sohilaït, R. & Marinelli, V. Utrecht: Forum Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling,: 16-33.
- Komter, A.E. (1996) 'Reciprocity as a principle of exclusion: Gift giving in the netherlands'. *Sociology* 30 (2): 299-316.
- Komter, A.E. (2007a) 'Gift and social relations : The mechanisms of reciprocity'. *International Sociology* 22 (1): 93-107.
- Komter, A.E. (2007b) 'Vallende deuren en ander ongerief. Een historische beschouwing over de relatie tussen macht en verantwoordelijkheid'. In *Macht en verantwoordelijkheid, essays voor Kees Schuyt*. Red Duyvendak J.W., Engbersen G., Teeuwen M & I. Verhoeven. Amsterdam: Amsterdam University Press: 31-43.
- Lemmergaard, J. & S.L. Muhr (2011) "Regarding gifts: On christmas gift exchange and asymmetrical business relations". *Organization* 18 (6): 763-777.
- Marissing, van E. (2005) 'De aloude inspraakavond voldoet niet meer'. *Aedes Magazine*, 18 mei 2005.
- Marissing, van E. (2008) *Buurten bij beleidsmakers : Stedelijke beleidsprocessen, bewonersparticipatie en sociale cohesie in vroeg-naoorlogse stadswijken in Nederland*. Beschikbaar via www://igitur-archive.library.uu.nl/dissertations/2008-0829-200845/UUindex.html [5 november 2013]

- Mauss, M. (1924) 'The Gift, and especially the obligation to return it'. In *The gift: The form and reason for exchange in archaic societies*. Selection: Introduction pp 1-4; Chapter 1 13-17; 39-46; Conclusion pp 65-83 , London and New York: Routledge.
- Patton, M.Q (2002) *Qualitative research & evaluation methods*. Third edition. United States of America: Sage Publications.
- Kruyswijk, M. (2012) *Woningen speciaal voor moslims in Amsterdam: mannenruimte en eigen tv-schotel*. Beschikbaar via www.parool.nl/parool/nl/224/BINNENLAND/article/detail/3353160/2012/11/24/Woningen-speciaal-voor-moslims-in-Amsterdam-mannenruimte-en-eigen-tv-schotel.dhtml?utm_source=RSSReader&utm_medium=RSS [24 november 2012]
- Saunders, F (2006) *Identiteit in het woondomein: woonassertiviteit en sociale cohesie*. Beschikbaar via repository.tudelft.nl/view/ir/uuid%3Aa17fd22a-0170-48b9-ae92-2dd88b7844e0/ [5 november 2013]
- Swaan, A.D. (1996) *De mensenmaatschappij*. Vijftiende druk 2008 editie. Amsterdam: uitgeverij Bert Bakker.
- Swaan, de A. (1989) *Zorg en de staat. welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in europa en de verenigde staten in de nieuwe tijd*. Zesde druk 2004 editie. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- Teijmant, I. (2007) 'Wonen geen gunst maar een recht'. In *Sociale kaart van Nederland. over maatschappelijke instituties*. Red bij Duyvendak, J.W.& M. Otto: Amsterdam: Boom onderwijs: 187-206).
- Tonkens, E. (2003) *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking en professionaliteit in de publieke sector*. Vijfde druk 2009 editie. Amsterdam: van Gennep.

Uitermark, J. & J.W. Duyvendak (2007) 'De kloof dichten met straatburgerschap'. *Agora* 24 (5): 31-34.

Vereniging van Woningcorporaties Aedes (2013) *Marc Calon: 'Lessen trekken uit de laatste twintig jaar'*. Beschikbaar via <www.aedes.nl/content/artikelen/corporatiestelsel/parlementaire-enquete/Corporaties-moeten-zich-weer-verbinden-aan-mensen.xml> [25 april 2013]

Verhoeven, I., & M. Ham (2010) *Brave burgers gezocht, de grenzen van de activerende overheid*. Amsterdam: Van Genneep.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2005) *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: Amsterdam University Press

Wolters, A., & R. Verhage (2001) *Concurrentie in corporatieland, marktwerking als instrument voor verhoging van de efficiëntie*. Beschikbaar via <www.nethur.nl/downloads/files/publicatie%2014.pdf> [5 november 2013]

Verantwoording

Aedes (2013) *De Balans Verstoord*. Beschikbaar via <[www.aedes.nl/content/dossiers/parlementaire-enquete.xml#Praktische documentatie](http://www.aedes.nl/content/dossiers/parlementaire-enquete.xml#Praktische_documentatie)> [23 januari 2014].

Algemene Woningbouw Vereniging (2008a) *Mailwisseling op 27 juni*. Amsterdam Stadgenoot

Algemene Woningbouw Vereniging (2008b) *Communicatieplan blok 128 Steigereiland 2 juli 2008*. Amsterdam: Stadgenoot

Algemene Woningbouw Vereniging (2008c) *Mailwisseling 21 januari 2008*. Amsterdam: Stadgenoot

Architectenweb (2012a) *Minister Plasterk relativeert halalhuizen*. Beschikbaar via:
<www.architectenweb.nl/aweb/redactie/redactie_detail.asp?iNID=30420> [26 november 2012].

Architectenweb (2012b) *Minister Plasterk relativeert halalhuizen*. Beschikbaar via:
<www.architectenweb.nl/aweb/redactie/redactie_detail.asp?iNID=29197> [6 juli 2012].

Delta Forte Projectmanagement (2006a) *Bestelbon PvE Blok 128 Steigereiland-Zuid 7 december 2006*.
Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2006b) *Aanpakvoorstel Woonwensen waarmaken Blok 128 7 december 2006*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2006c) *Maakuwwoonwensenwaar van april 2006*. Amsterdam:
Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2007a) *Powerpoint presentatie Informatieavond 14 februari 2007 Steigereiland*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2007b) *Besluitenlijst huishoudens blok 128 d.d. 12 juli jl*.
Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement, Stadgenoot, Dp6 & Mex-it (2007c) *Mailwisseling op 5 juli. Terugblik op workshop 3*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2007d) *Besluitdocument VO blok 128 Steigereiland-zuid 4 oktober 2007*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2007e) *Participatie en communicatieplan woonwensen waarmaken blok 128 22 februari 2007*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2007f) *Besluitdocument DO blok 128 Steigereiland-zuid 23 mei 2008*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2008) *Memo aan directieleden van AWV: Stedenbouwkundig problematiek blok 128 op IJburg 18 januari 2008*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging (2008a) *mailwisseling 18 januari 2008*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging (2008b) *mailwisseling 13 maart 2008*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement (2010) *Maakuwwoonwensenwaar van april 2010*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging (2010a) *mailwisseling 27 april 2010*. Amsterdam: Stadgenoot

Delta Forte Projectmanagement & Algemene Woningbouw Vereniging (2010b) *mailwisseling 26 mei 2010*. Amsterdam: Stadgenoot

Dp6 Architectuurstudio (2008) *Definitief Ontwerp Steigereiland IJburg Amsterdam concept 9 mei 2008*. Amsterdam Stadgenoot

Dp6 Architectuurstudio (2013) *A373woonwensen_resultaten_startDO*. Amsterdam Stadgenoot

Eigen Haard (2008a) *Definitief startbesluit complex 1133 Landlust versie 2 datum 22 januari 2008*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2008b) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 2 juni 2008*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2008c) *Communicatieplan De Koningsvrouwen van Landlust*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2008d) *Verslag informatieavond De Koningsvrouwen van Landlust 24 juni 2008*. Amsterdam: Eigen Haard (foto)

Eigen Haard (2008e) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 1 mei 2008*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2008f) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 3 september 2008*.

Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2008g) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 4 november 2008*.

Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2008h) *Verslag BC en RR De Koningsvrouwen van Landlust 15 januari 2008*.

Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2008i) *Persbericht 18 november 2008*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2009a) *Verslag BC De Koningsvrouwen van Landlust 22 april 2009*. Amsterdam: Eigen

Haard

Eigen Haard (2009b) *Verslag BC De Koningsvrouwen van Landlust 2 september 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009c) *Verslag BC De Koningsvrouwen van Landlust 3 november 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009d) *Verslag BC De Koningsvrouwen van Landlust 24 november 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009e) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 5 februari 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009f) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 6 extra editie februari 2009*.

Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2009g) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 7 april 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009h) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 8 juni 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009i) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 9 oktober 2009*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2009j) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 10 december 2009*.

Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2009k) *Inzendingsbrief De Groene Speld 15 oktober 2009*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2010a) *eerste bijeenkomst sheets projectbureau feb 2010*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2010b) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 11 juni 2010*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2010c) *Verslag BC De Koningsvrouwen van Landlust 12 januari 2010*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2010d) *Woningvoorkeursformulier februari 2010*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2010e) *Bewonersbrochure februari 2010*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2011a) *Brochure De Koningsvrouwen van Landlust*. Amsterdam: Eigen Haard

Eigen Haard (2011b) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 12 januari 2011*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2011c) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 13 juni 2011*. Amsterdam:

Eigen Haard

Eigen Haard (2011d) *Nieuwsbrief De Koningsvrouwen van Landlust no. 14 december 2011.*

Amsterdam: Eigen Haard

Gemeente Amsterdam, Amsterdamse stadsdelen, Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties & Huurdersvereniging Amsterdam (2002) *Amsterdamse Kaderafspraken voor sociale plannen bij Sloop en vernieuwing 2002-2007.* Amsterdam: Gemeente Amsterdam

Gemeente Amsterdam en Amsterdamse Federatie van Woningcorporatie (2009) *Rapportage Bouwen aan de stad 2009.* Beschikbaar via www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/wzs/publicaties/onderzoek-beleid-0/archief/archief-onderzoek/overeenkomst-'bouwen/ [5 november 2013]

Gemeente Amsterdam en Amsterdamse Federatie van Woningcorporatie (2010) *Rapportage Bouwen aan de stad periode 2011 t/m 2014.* Beschikbaar via <http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/wzs/publicaties/onderzoek-beleid-0/onderzoek-woonbeleid/overeenkomst-bouwen/> [5 november 2013]

Gemeente Amsterdam (2010) *Leidraad Participatie: Amsterdamse leidraad voor participatie bij wijkvernieuwing.* Beschikbaar via www.sbobewoners.nl/documenten/leidraad-participatie-van-de-gemeente-amsterdam-1 [30 november 2013]

Gemeente Amsterdam (2014) *IJburg.* Beschikbaar via www.oost.amsterdam.nl/buurten-0/ijburg/ [24 januari 2014]

De Huurder (2010) *In Landlust verdwijnen goedkope woningen januari 2010.* Amsterdam: Huurdersvereniging De Baarsjes/ Bos en Lommer

Rijksoverheid (2007) *Krachtige mensen, Krachtige buurten, Krachtige uitvoering. De Amsterdamse wijkaanpak. Concept 2 november 2007.* Beschikbaar via www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2007/11/02/het-wijkactieplan-amsterdam.html [2 november 2007]

Rijksoverheid (2012) *Bouwbesluit 2012*. Beschikbaar via
<www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving/bouwbesluit-2012?ns_campaign=Thema-Bouwen_wonen_en_leefomgeving&ro_adgrp=Bouwregelgeving_bouwbesluit&ns_mchannel=sea&ns_source=google&ns_linkname=%2Bbouwbesluit%20%2B2012&ns_fee=0.00> [4 november 2013]

Rijksoverheid (2013) *Besluit Beheer Sociale- Huursector. Lopende tekst van de artikelen en de toelichting, zoals het besluit geldt vanaf 1 juli 2005*. Beschikbaar via
<www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/besluiten/2005/07/01/besluit-beheer-sociale-huursector-bbsh.html [1 juli 2005]

Stichting De Frisse Blik (2008) *Voorstel Narcis-Querido school Renovatie 'Koningsvrouwen van Landlust 15 juli 2008*. Amsterdam: Eigen Haard

Tol, van der J. (2009) *Koningsvrouwen van Landlust nr 43 maart 2009*. Amsterdam: Nul20

Woningnet (2014) *Maximaal jaarinkomen voor sociale huurwoning*. Beschikbaar via
www.woningnetregioamsterdam.nl/Paginas/Maximaal%20jaarinkomen%20voor%20sociale%20huurwoning [24 januari 2014]

BIJLAGEN

I Figuur partijen, samenwerkingsvormen, kenmerken en kernwaarden

II Visie op V-V-V respondenten bewoners van beide casestudies

III Overeenkomst ‘Maak uw woonwensen waar contract’ casestudie Van Parkstad naar Waterstad.

IV Overzicht woonwensen van bewoners overzicht van Dp6 Architectenstudio

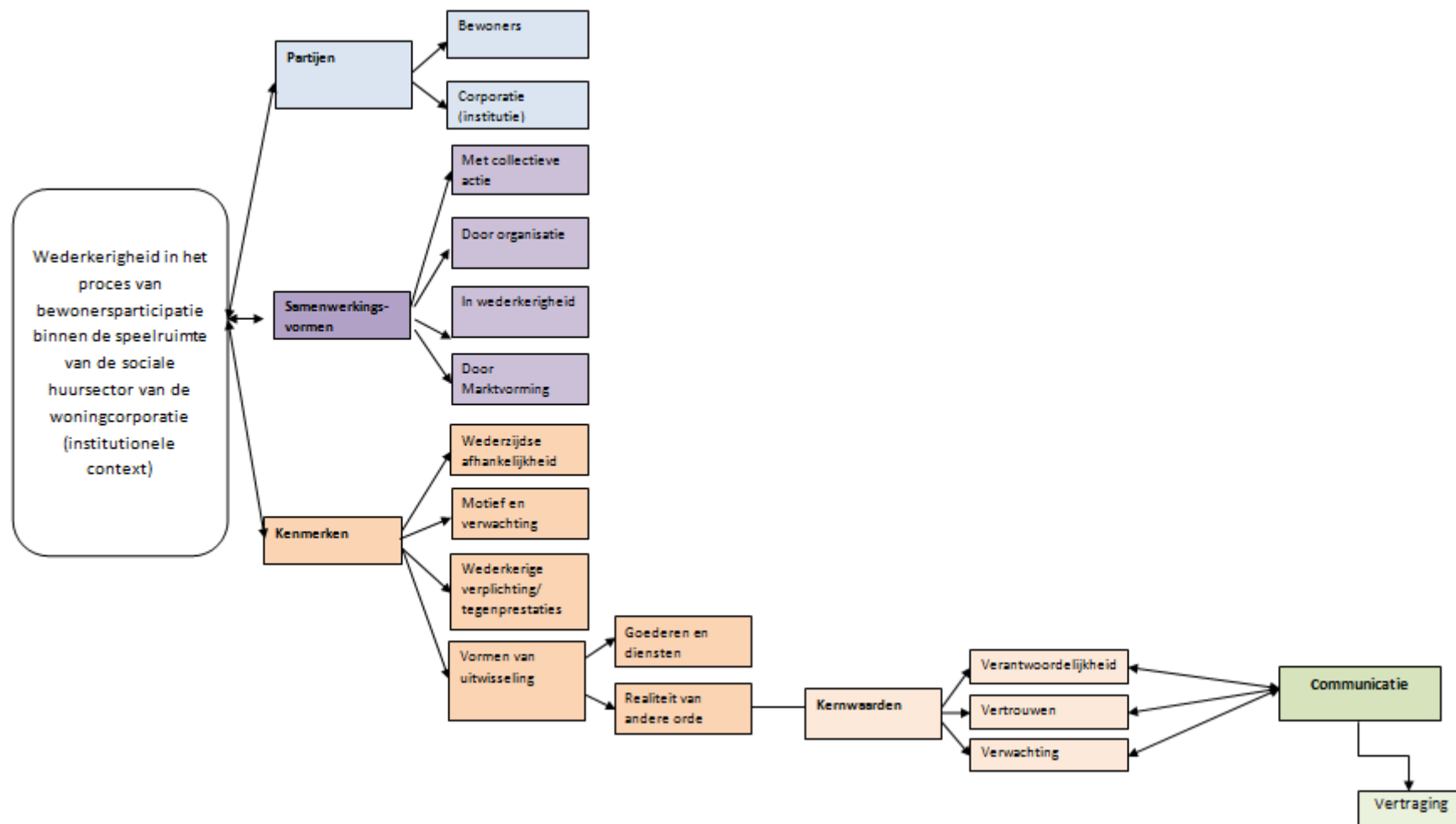
V overzicht van patronen vertrouwen en verantwoordelijkheid van respondent 1, 9, 21, 29, 30

VI Vragenlijsten bewoner, woningcorporatie, adviseur

VII Omschrijving van groepsbijeenkomsten bij casestudie Van Parkstad naar Waterstad

VIII Omschrijving van woonwensen bij Koningsvrouwen van Landlust

Bijlage I Figuur Partijen, Samenwerkingsvormen, Kenmerken en Kernwaarden



Respondenten Van Parkstad Naar Waterstad

Respondent 21

Respondent 21 is afkomstig van de instroom 1 & 2. De bewoner is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie goed naar de bewoners is gecommuniceerd, evenals de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen met elkaar overeen. De verwachting is volgens de respondent niet gelijk gebleven, maar de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht wel overeen. Deze respondent geeft aan dat het proces erg lang duurde, dit had de respondent niet verwacht. Ook geeft deze bewoner aan dat zij met de woningcorporatie had afgesproken een tweede toilet in de woning te krijgen, maar kreeg bij de sleuteloverdracht te horen dat een tweede toilet niet mogelijk was. De bewoner had dit niet verwacht.

De respondent vindt bij deelname aan activiteiten *vertrouwen* in de woningcorporatie en in de activiteiten belangrijk, maar de respondent heeft een neutrale mening over de invloed van vertrouwen in medebewoners op de deelname aan activiteiten. Deze bewoner had gedurende het proces vertrouwen, in loop van het proces is er sprake van afname van vertrouwen en aan het eind van het proces heeft de bewoner geen vertrouwen meer.

Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie *zijn verantwoordelijkheid* heeft genomen. Mevrouw geeft aan dat de woningcorporatie in het begin wel verantwoordelijkheid nam, later niet meer, maar dat beschouwt deze bewoner als kleinigheden. De reden hiervoor is dat de woningcorporatie sommige afspraken volgens de bewoner niet zijn nagekomen, zoals de grootte en de vorm van het balkon, de oppervlakte van het aanrechtblad, er was geen tweede toilet bij de keuken en geen tweede berging. Aangezien mevrouw zelf aan geeft dat 75% volgens afspraak is uitgevoerd heeft de woningcorporatie *zijn verantwoordelijkheid* genomen.

R: "The results I have in mind I think out of a 100% I got 75%"

Opvallend is dat ondanks de genomen verantwoordelijkheid van de woningcorporatie heeft de bewoner geen vertrouwen in de woningcorporatie. Mogelijk hebben de beloftes die niet waargemaakt konden worden (25%) hieraan bijgedragen. Conclusie: in de beleving van de bewoner draagt 100% nemen van verantwoordelijkheid mogelijk aan het vertrouwen bij.

Respondent 20

Respondent 20 is afkomstig van instroom 1 en 2. De bewoner is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie onvoldoende naar de bewoners is gecommuniceerd, de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie is wel goed gecommuniceerd. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen steeds dichterbij elkaar, want bij de sleuteloverdracht kwamen ze overeen. De bewoner geeft aan dat de slaapkamer niet naar verwachting was, want deze was te groot in verhouding tot een naar haar idee kleine woonkamer. Voor de bewoner waren groottes van ruimtes vanaf de tekening lastig in te schatten. Volgens deze bewoner ontbrak het hier aan beeldmateriaal om zich in de omvang van de ruimtes te kunnen inleven. Ook heeft de bewoner in haar beleving om een klein balkon gevraagd en niet gekregen. Met betrekking tot de directe woonomgeving had de bewoner verwacht in een parkachtig gebied met veel groen te komen wonen. Tot slot kwam vertraging aan de orde; het proces was niet verlopen zoals ze het had verwacht. Ze geeft aan dat het proces erg lang duurde.

Vertrouwen hebben in de woningcorporatie en in de medebewoners en in de activiteiten zijn voor deze bewoner belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. De respondent heeft gedurende het proces vertrouwen ervaren en is van mening dat het vertrouwen in de loop van het proces is toegenomen. Ze is van mening dat er bij de sleuteloverdracht sprake is van vertrouwen is, maar later schijnt er geen sprake meer van vertrouwen te zijn. De reden hiervan is dat er scheuren in de muren zijn ontstaan en de bewoner last heeft van lekkage. De bewoner is van mening dat de woningcorporatie hierin *niet zijn verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Hier volgt een quote over vertrouwen in de woningcorporatie. De bewoner refereert aan de relatie tussen veel vertrouwen hebben en het geven en ontvangen. Het volgende wordt gezegd:

I: En als je vertrouwen hebt in Stadgenoot, dan doe je mee aan het proces.

R: Ja.

I: Is dat belangrijk? Dus als je vertrouwen hebt in de woningbouw?...

R: Ja, op dat moment veel vertrouwen dat ik alles krijg wat ik heb bedacht, maar dan

Verder geeft de bewoner aan vaker ontmoetingen, schriftelijke- en telefonische communicatie tussen de bewoner en de woningcorporatie een bijdrage heeft in het vertrouwen.

I: Dat u vaker bij elkaar kwam en...?

R: Ja, en die gaan briefje sturen en bellen.

I: Was dat belangrijk, voor dat vertrouwen?

R: Ja, belangrijk ja.

Respondent 13

Respondent 13 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie niet goed naar de bewoners is gecommuniceerd, maar de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie wel. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen niet overeen met elkaar, waardoor de verwachting volgens de respondent gelijk is gebleven en de verwachtingen bij de sleuteloverdracht niet overeen kwamen. De redenen hiervan zijn: een niet geplaatst hekwerk rondom de gemeenschappelijke tuin, wateroverlast bij de voordeur door niet geplaatst afdakje boven de voordeur, onvoldoende ruimte voor persoonlijk aandacht bij de sleuteluitgifte. Waarbij kwam dat de bewoners een commissie wilden opstarten, maar dat de woningcorporatie daar volgens deze bewoner onvoldoende aan mee werkte.

De bewoner zegt mee te doen aan activiteiten als er vertrouwen is in de woningcorporatie, maart dat vertrouwen in de activiteiten zelf een rol speelt. Of de bewoner van mening is dat vertrouwen in de medebewoner belangrijk is, is niet aan deze bewoner gevraagd. Deze respondent heeft gedurende het proces vertrouwen ervaren, maar is van mening dat in de loop van het proces het vertrouwen niet is toegenomen. Bij de sleuteluitgifte was er geen vertrouwen. Dat vertrouwen was verdwenen doordat er gebrek aan persoonlijke aandacht was en er onvoldoende communicatie was vanaf het moment dat een adviseur met zijn werkzaamheden ophield. De bewoner zegt het volgende:

I: Hoe was het met het vertrouwen gesteld?

R: Nou ik werk mee aan de plannen maar ik heb er niet echt vertrouwen in, niet meer. Ik heb geen vertrouwen meer in Stadgenoot. In het begin had ik vertrouwen in Stadgenoot en toen heb ik meegedaan.

Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie geen verantwoordelijkheid heeft genomen.

Respondent 11

Respondent 11 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie goed naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. De bewoner heeft een neutrale mening over het overeenkomen van verwachtingen in de loop van de periode. De verwachting is volgens de respondent gelijk gebleven en de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht niet overeen. Dit kwam doordat er onvoldoende communicatie was vanaf het moment dat de adviseur met zijn werkzaamheden ophield en het ontbreken van persoonlijke aandacht vanaf het moment dat de adviseur met zijn communicatiewerkzaamheden ophield en na de sleuteluitgifte. Ook de lekkage bij de voordeur werd genoemd. Ook geeft de bewoner aan dat het proces erg lang duurde en dat ze uiteindelijk niet verwacht had dat de woning er überhaupt zou komen. Tot slot wilden de bewoners een bewonerscommissie oprichten maar in de beleving van de bewoner was de woningcorporatie hier onvoldoende bij betrokken.

Vertrouwen in de medebewoners en in de activiteiten speelt voor deze respondent mee in de afweging om deel te nemen aan activiteiten. Aan de respondent is niet de stelling voorgelegd of het vertrouwen in de woningcorporatie invloed heeft op deelname aan activiteiten. Verder stelt deze bewoner dat ze gedurende het proces vertrouwen heeft ervaren, maar ze is van mening dat er in de loop van het proces geen sprake was van toegenomen vertrouwen, en bij de sleuteluitgifte was er geen vertrouwen. Ook is deze bewoner van mening dat de woningcorporatie *niet* zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen. De bewoner zegt het volgende over de mate van communicatie dat volgens de bewoner in de loop van het proces

veranderde:

R : "Nou wat zij vooral goed hebben gedaan, vond ik, dat zij dus een bureautje in gehuurd hebben, Mexis, en dat bureautje bestond eigenlijk maar uit heel weinig mensen en die kwamen gewoon vrij vaak langs, tenminste vaak echt om dingen met je te,te bespreken van wat wil je wel of wat wil je niet en je echt door het hele proces heen geleid en dat voelde op een gegeven moment zo vertrouwd. Dat je ook echt het gevoel had van dat nou, echt wordt geluisterd. er worden echt dingen gedaan zoals jij dat zou willen en op een gegeven moment bijna tegen het einde aan, een jaartje daarvoor of zo, toen hebben ze, denk ik natuurlijk ook met de bezuinigingen, dat bureautje er tussenuit gehaald. En toen merkte ik ook meteen dat de communicatie was weg. Je hoort helemaal niks meer en je moet ze uit een krantje halen, informatie die je wou, niet eens dus ja. Je zag meteen dat er meteen een lijn gesloten was. Dat was jammer." (Respondent 11 2013)

De respondent lijkt van mening te zijn dat er onvoldoende persoonlijke aandacht in de communicatie tussen de woningcorporatie en de bewoner plaatsvond. Schriftelijke communicatie lijkt als onvoldoende ervaren te worden.

Respondent 9

Respondent 9 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie goed naar de bewoners is gecommuniceerd. Ook de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie is goed gecommuniceerd. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen overeen met elkaar. De verwachting is volgens de respondent niet gelijk gebleven, en de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht niet overeen. De respondent benoemt de volgende redenen een niet geplaatst hekwerk om de gemeenschappelijke tuin en stroomdraad die volgens afspraak vanuit de woning naar de privétuin getrokken zou worden.

De respondent is van mening bij *vertrouwen* in de woningcorporatie wel mee te doen aan activiteiten, maar vertrouwen in activiteiten zelf is belangrijk. Daarentegen heeft de respondent een neutrale mening over de invloed van vertrouwen in de medebewoners bij deelname aan activiteiten. Gedurende het proces heeft de respondent vertrouwen ervaren, dit vertrouwen is in de loop van het proces toegenomen. Ook vanaf de sleuteluitgifte is er sprake van vertrouwen. De respondent heeft een neutrale mening over de genomen *verantwoordelijkheid* van de woningcorporatie.

Respondent 10

Respondent 10 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie voldoende naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen overeen met elkaar, waardoor de verwachting volgens de respondent gelijk is gebleven. Maar de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht niet overeen. Reden: scheurvorming in de muren.

De respondent is van mening dat *vertrouwen* in de medebewoners en in de activiteiten belangrijk is bij het deelnemen aan activiteiten. Aan de respondent is niet de stelling voorgedragen of het vertrouwen in de woningcorporatie invloed heeft op deelname aan activiteiten. Gedurende het proces is er sprake van vertrouwen, in de loop van het proces is het vertrouwen toegenomen. Vanaf de sleuteluitgifte is nog steeds sprake van vertrouwen. De respondent is van mening dat de woningcorporatie zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Respondent 14

Respondent 14 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie voldoende naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen niet overeen met elkaar. De respondent geeft als reden dat de opleverdatum steeds verschoven werd. De verwachting is volgens de respondent bij het eind niet gelijk gebleven en de respondent heeft een neutrale mening over de verwachtingen bij de sleuteloverdracht.

De respondent doet bij *vertrouwen* in de woningcorporatie mee aan activiteiten. Ook geeft de respondent aan dat vertrouwen in activiteiten belangrijk is. Over de invloed van vertrouwen in medebewoners op deelname aan activiteiten kan geen uitspraak worden gedaan omdat deze stelling niet aan de respondent is voorgelegd. Gedurende het proces heeft de respondent vertrouwen ervaren en dat in de loop van het proces gelijk gebleven. Ook vanaf de sleuteluitgifte is er sprake van vertrouwen in de woningcorporatie. Deze respondent is van mening dat de woningcorporatie zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen, want de woningcorporatie heeft van alles georganiseerd en investeerde in allerlei activiteiten. Ook zegt deze respondent dat de woningcorporatie echt inzet heeft geleverd om bewoners uit andere gebieden dan Geuzenveld te enthousiasmeren.

Respondent 22

Respondent 22 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie voldoende naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. In de loop van de periode kwamen de verwachtingen overeen met elkaar. De verwachting aan het eind zijn volgens de respondent niet gelijk gebleven maar de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht overeen. De respondent geeft aan het prettig te vinden dat de opleverdatum herhaaldelijk werd verschoven, omdat de bewoner zwanger was en nu de kans kreeg om te sparen voor de verhuizing.

De bewoner is van mening dat *vertrouwen* in de woningcorporatie en de medebewoners maar vertrouwen in de activiteiten belangrijk is om mee te doen aan activiteiten. Deze respondent heeft gedurende het proces vertrouwen ervaren. In de loop van het proces is het vertrouwen toegenomen, waardoor er vanaf de sleuteluitgifte sprake is van vertrouwen. De woningcorporatie heeft zijn *verantwoordelijkheid* volgens deze respondent genomen.

De Respondenten De Koningsvrouwen van Landlust

Respondent 1

Respondent 1 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie voldoende naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. De bewoner is verder van mening dat de verwachtingen in de loop van de periode overeenkwamen. De verwachting is volgens de respondent gelijk gebleven en de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht niet overeen, want volgens deze bewoner was dat de bedoeling want er lag geen concreet plan.

Vertrouwen in de woningcorporatie en in de activiteiten is voor deze bewoner belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. De vraag of vertrouwen in de medebewoner belangrijk is, is niet aan deze bewoner voorgelegd. Over vertrouwen gedurende het proces heeft de bewoner een neutrale mening. Hetzelfde geldt voor de vraag of er een toename van vertrouwen was in de loop van het proces. En tot slot voor de vraag of er bij de sleuteluitgifte sprake van vertrouwen was. Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Respondent 18

Respondent 18 heeft een neutrale mening over de communicatie van de *verwachting* van de woningcorporatie naar de bewoners. Echter is deze bewoner wel van mening dat de verwachting van de bewoners voldoende naar de woningcorporatie is gecommuniceerd. De bewoner is van mening dat de verwachtingen in de loop van de periode overeenkomen. De verwachting is volgens de respondent gelijk gebleven en de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht niet overeen. De respondent benoemt redenen als dat er een discussie ontstond tussen de bewoners onderling en met de woningcorporatie over een open of gesloten gemeenschappelijke tuin. Ook merkt deze respondent op dat het proces vrij lang duurde omdat de bouwkundige ingreep ingrijpend was. Tot slot komt nog aan de orde dat de woning nog niet volledig klaar was toen mevrouw het verzoek kreeg om naar haar nieuwe woning te verhuizen, maar dat ze dit als niet heel erg heeft gevonden.

Vertrouwen in de woningcorporatie, in de medebewoners en in de activiteiten is voor deze bewoner belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. Gedurende het proces had de bewoner wantrouwen ten opzichte van de woningcorporatie. Wantrouwen ten opzichte van de woningcorporatie was namelijk een reden om aan het proces deel te nemen. Op deze manier kon de bewoner controleren of alle gemaakte afspraken zouden worden nagekomen. Ook speelde het wantrouwen in de medebewoners een rol, omdat de bewoner verklaart graag juiste

informatie te willen krijgen en niet op roddels af te willen gaan. Verder vond de respondent dat vertraging in het proces, doordat er met allerlei bouwmaterialen werd geëxperimenteerd, invloed had op het vertrouwen, doordat deze onzekerheid met zich meebracht. Opvallend is hier op te merken dat hoewel de bewoner wantrouwen in de woningcorporatie en in de medebewoners ervoer, desondanks toch besloot om te participeren. Het is niet onwaarschijnlijk dat de bewoner wel vertrouwen had in de activiteiten, want zij nam deel aan activiteiten. Om deze reden gaan we er hiervan uit dat het wantrouwen in de start van het project een grotere rol speelden (zie figuur....). De respondent is van mening dat het vertrouwen in de loop van het proces was toegenomen en bij de sleuteluitgifte was er sprake van vertrouwen. Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Respondent 19

Respondent 19 uit een neutrale mening over de voldoende communicatie van de *verwachting* van de woningcorporatie naar de bewoners. Echter geeft de respondent wel aan dat de verwachting van de bewoners voldoende naar de woningcorporatie is gecommuniceerd. De bewoner is van mening dat de verwachtingen in de loop van de periode overeenkwamen. De verwachting is volgens de respondent gelijk gebleven en de verwachtingen kwamen bij de sleuteloverdracht overeen. Wel merkt de bewoner op dat er volgens de bewoner te weinig spreekuren waren, en als de spreekuren er waren dan was er weinig ruimte voor vertrouwelijke gesprekken omdat de bewoners gezamenlijk in één ruimte werden ontvangen. Verder geeft de bewoner aan dat zij niet had verwacht dat de woningen deze woningindeling zouden krijgen en een bouwconstructie waarbij de bewoner een dubbele entree in de woning kregen.

Vertrouwen in de woningcorporatie, in de medebewoners en in de activiteiten is voor deze bewoner belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. De respondent merkt op dat als je meedoet aan activiteiten pas weet als er iets niet goed gaat. Mevrouw geeft aan vanwege privéredenen onvoldoende te hebben kunnen participeren. Gedurende het proces heeft de bewoner wantrouwen ervaren, maar ze is van mening dat er in de loop van het proces sprake was van vertrouwen, en bij de sleuteluitgifte was er sprake van vertrouwen. Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Respondent 29

Respondent 29 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie goed naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. De bewoner is van mening dat de verwachting met elkaar overeenkwamen in de loop van de periode. Over de vraag of de verwachting gelijk is gebleven en de verwachtingen bij de sleuteloverdracht overeenkwamen, zijn geen antwoorden bekend, omdat deze stellingen niet aan de bewoner zijn voorgelegd. Wel komt in het interview naar voren dat een de huurverhoging ervoor zorgde dat de verwachting ten aanzien van de huurprijzen niet geheel overeenkwam. Om deze reden wordt deze respondent in een categorie geplaatst van respondenten die van mening zijn dat de verwachting niet met elkaar overkwamen.

Vertrouwen in de woningcorporatie, in de medebewoners en in de activiteiten is voor deze bewoner belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. Gedurende het proces heeft de bewoner vertrouwen ervaren, is de bewoner van mening dat in de loop van het proces het vertrouwen is toegenomen. Ook bij de sleuteluitgifte was er sprake van vertrouwen. Echter geeft de bewoner aan dat het vertrouwen daarna afnam vanwege het niet nakomen van beloftes over de huurverhoging. De bewoner ervaart hierdoor wantrouwen ten aanzien van de woningcorporatie. Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie *niet* zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Respondent 30

Respondent 30 is van mening dat de *verwachting* van de woningcorporatie goed naar de bewoners is gecommuniceerd en de verwachting van de bewoners naar de woningcorporatie ook. Er zijn geen data over de volgende twee stellingen want deze zijn niet aan de bewoner voorgelegd. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar en de verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) gelijk gebleven. De respondent geeft aan dat de verwachtingen bij de sleuteloverdracht niet overeen kwamen. De belangrijkste reden is het gebrek aan voldoende communicatie vanaf het moment dat de adviseur was gestopt met zijn werkzaamheden

Vertrouwen in de woningcorporatie vindt deze bewoner niet belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. Echter is vertrouwen in de activiteiten en in de medebewoners wel belangrijk om aan activiteiten deel te nemen. Gedurende het proces heeft de bewoner vertrouwen ervaren. Het is aannemelijk dat het hier om vertrouwen in de activiteiten en medebewoners gaat, omdat vertrouwen in de woningcorporatie voor deze respondent geen rol speelde. Ook is de bewoner van mening dat er in de loop van het proces sprake van

toegenomen vertrouwen was. Bij de sleuteluitgifte was er sprake van vertrouwen, maar de bewoner geeft wel aan dat er sprake was van wantrouwen omdat er nog klussen in de woningen moest gebeuren, die de woningcorporatie volgens deze bewoner niet direct na de sleuteluitgifte heeft uitgevoerd. Nadat deze klussen wel uitgevoerd waren, ervoer de bewoner weer vertrouwen in de woningcorporatie. Deze bewoner is van mening dat de woningcorporatie zijn *verantwoordelijkheid* heeft genomen.

Bijlage III Overeenkomst ‘Maak uw woonwensen waar contract’ casestudie van parkstad naar waterstad.



**Overeenkomst “Maakuwoonwensenwaar” project “Steigereiland blok 128”
Maart 2007**

De ondergetekenden

- a. De Algemene Woningbouwvereniging, gevestigd en kantoorhoudend te Amsterdam, aan de Bos en Lommerplein 295 (1055 RW), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H. van Buren , directeur Woondiensten hierna te noemen: “AWV”
en
- b. wonende te Amsterdam aan de/hetverder te noemen “projectdeelnemer”

In aanmerking nemende dat

- AWV samen met het projectbureau IJburg bezig is met een nieuwbouwproject (Steigereiland blok 128) op IJburg dat volgens de huidige plannen 80 woningen zal omvatten waarvan 70 sociale huurappartementen en 10 koop eengezinswoningen, hierna te noemen “het project”;
- AWV bij de ontwikkeling van de 70 sociale huurappartementen de toekomstige (sociale) huishoudens de mogelijkheid wil geven hun eigen nieuwbouwwoning mee te kunnen ontwerpen;
- Het project hierdoor een uniek samenwerkingsverband betreft mede gericht op het tot stand brengen van een woongemeenschap waarin de diversiteit van de Amsterdamse bevolking tot uiting wordt gebracht en de verschillende culturele waarden op het gebied van wonen en woningbouw een stem krijgen;
- AWV voor het verkrijgen van de (sociale) huishoudens en het professioneel begeleiden van de (sociale) huishoudens gedurende de ontwikkeling van het project onafhankelijk adviesbureau Mex-it heeft ingeschakeld;
- Mex-it een groep (sociale) huishoudens heeft geselecteerd aan de hand van door de AWV benoemde criteria;

- Projectdeelnemer heeft aangegeven een door en voor hem ontwikkelde sociale huurappartement in het project te willen huren;
- Partijen vooruitlopend op de te sluiten huurovereenkomst hun afspraken wensen vast te leggen.

Komen het volgende overeen

Artikel 1: Deelname criteria

- 1.1 Om in aanmerking te komen voor deelname aan het project dient de projectdeelnemer een jaarinkomen van maximaal € 35.880,- (prijspeil 01-01-2007) te hebben.
- 1.2 Indien de projectdeelnemer een jaarinkomen groter c.q. hoger heeft dan € 35.880,- (prijspeil 01-01-2007) zal projectdeelnemer niet in aanmerking komen voor deelname aan het project.
- 1.3 De huurwoning die u in het project zult betrekken, dient passend te zijn in relatie tot het aantal inwonenden.

Artikel 2: Passendheidstoets

- 2.1 Projectdeelnemer dient uiterlijk 3 weken na ondertekening en dagtekening van deze overeenkomst de financiële bescheiden, waaronder in ieder geval een kopie van de meest recente jaaropgave en een kopie van de drie meest recente salarisstroken, te overleggen waaruit het inkomen van zijn huishouden blijkt.
- 2.2 De projectdeelnemer dient uiterlijk 3 weken na ondertekening en dagtekening van deze overeenkomst de complete gezinssamenstelling van zijn huishouden aan te tonen door middel van een uittreksel uit het bevolkingsregister en een kopie van een geldig legitimatie bewijs.
- 2.3 Projectdeelnemer zal de in lid 1 en lid 2 genoemde bescheiden aan AWV ter attentie van mevrouw C. Janssen per post doen toekomen (postadres: Postbus 9252, 1006 AG AMSTERDAM).

Artikel 3: Voorlopige huurprijs

- 3.1 De voorlopige huurprijs van de door en voor de projectdeelnemer ontwikkelde woning is bij een jaarinkomen van maximaal € 35.880,- (prijspeil 01-01-2007) bepaald op € 485,- voor 1-2 persoonshuishoudens (maximaal 3 kamers) en € 520,- voor 3 en meer persoonshuishoudens (maximaal 4 of 5 kamers). De genoemde huurprijzen zijn gebaseerd op het prijspeil 01-07-2006 en zijn inclusief de subsidiabele servicekosten.

Artikel 4: Beslissingsbevoegdheid projectdeelnemer en AWV

4.1 Projectdeelnemer heeft invloed op de volgende onderdelen van het project:

- architect
- architectuur
- materiaalgebruik
- plattegronden
- installaties
- afwerkingsniveau (basis)
- afwerkingsniveau (extra)

4.2 AWV heeft de eindbeslissing op de volgende in lid 1 genoemde onderdelen:

- architectuur
- materiaalgebruik
- installaties
- afwerkingsniveau (basis)

4.3 Projectdeelnemer heeft de eindbeslissing op de volgende in lid 1 genoemde onderdelen:

- architect
- plattegronden
- afwerkingsniveau (extra)

Eventuele meerkosten voor een door de projectdeelnemer extra gewenst afwerkingsniveau dienen door de projectdeelnemer direct aan de nog te selecteren bouwkundige aannemer van het project voldaan te worden.

Artikel 5: Bijeenkomsten

- 5.1 Projectdeelnemer is verplicht de bijeenkomsten inzake de architectenkeuze, de Ontwerpateliers en de Ontwerpoverleggen bij te wonen tenzij onvoorziene omstandigheden dit uiteraard echt niet toelaten.
- 5.2 Projectdeelnemer heeft, tenzij daarvoor voorafgaand aan de bijeenkomst door de AWV schriftelijk toestemming is gegeven, geen recht op vervanging.
- 5.3 Projectdeelnemer kan zich bij de bijeenkomsten laten vergezellen door maximaal een ander meerderjarig (18 jaar of ouder) lid van zijn huishouden.
- 5.4 Projectdeelnemer zal actief en constructief deelnemen aan de bijeenkomsten en op respectvolle wijze omgaan met de overige projectdeelnemers. Dit geldt eveneens ook voor de door projectdeelnemer in gebrachte leden die hem bij de bijeenkomsten vergezellen.

Artikel 6: Planning

6.1 AWV staat de volgende planning voor ogen:

- Verkrijgen sociale huishoudens: november 2006 – januari 2007
- Houden individuele gesprekken: februari 2007
- Ondertekenen ontwikkelbewijs: februari/maart 2007
- Opstarten architectenselectie: november 2006 – januari 2007
- Kiezen sociale huishoudens uit 2 voorgeselecteerde architectenbureaus: februari/maart 2007
 - Houden Ontwerpatelier: maart 2007 – april 2007
 - Ontwerpen van de woningen (VO): mei 2007 – augustus 2007
 - Ontwerpen van de woningen (DO): september 2007 – december 2007
 - Prijs- en contractvorming: januari 2008 – februari 2008
 - Bouwvoorbereiding: maart 2008 – juni 2008
 - Uitvoering: september 2008 – december 2009

6.2 AWV behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen. Aan deze planning kan door de projectdeelnemer geen rechten worden ontleend.

Artikel 7: Inspanningsverplichting om te komen tot huurovereenkomst

7.1 Partijen spannen zich in om, voordat de realisatie van de door en voor de projectdeelnemer ontwikkelde woning is gestart, tot ondertekening van de huurovereenkomst te komen.

Artikel 8: Voorwaarden sluiten huurovereenkomst

- 8.1 Op het moment dat de huurovereenkomst gesloten wordt dient de projectdeelnemer te voldoen aan de voor het sluiten van de huurovereenkomst geldende (sociale huur)voorwaarden met name op het gebied van inkomen (een jaarinkomen van maximaal € 35.880,- prijspeil 01-01-2007) en passendheid van zijn huishouden.
- 8.2 Indien op het moment dat de huurovereenkomst gesloten wordt de projectdeelnemer niet voldoet aan de geldende (sociale huur)voorwaarden met name op het gebied van inkomen (een jaarinkomen van maximaal € 35.880,- prijspeil 01-01-2007) en passendheid van zijn huishouden kan AWV geen woning binnen het project verhuren en heeft AWV het recht om op basis hiervan deze overeenkomst te ontbinden.

Artikel 9: Einde van de overeenkomst

9.1 Deze overeenkomst is door beide partijen op ieder gewenst moment opzegbaar zonder inachtneming van een opzegtermijn.

- 9.2 Indien opzegging door de AWV geschiedt zal de AWV de projectdeelnemer de reden van opzegging meedelen.
- 9.3 Indien opzegging door de projectdeelnemer tussentijds geschiedt zal van de projectdeelnemer een financiële onkostenvergoeding verkregen worden ter grootte van € 250,-.
- 9.4 De overeenkomst eindigt van rechtswege indien tussen de partijen een huurovereenkomst van de door en voor de projectdeelnemer ontwikkelde woning wordt gesloten.

Artikel 10: Geheimhouding

Projectdeelnemer zal alle informatie en stukken met betrekking tot dit project behandelen als vertrouwelijke informatie en zal deze informatie niet aan derden ter hand stellen en voor hen strikt geheim houden.

Aldus in drievoud opgemaakt en ondertekend te Amsterdam,
d.d. ..

Projectdeelnemer

Bijlage IV Overzicht woonwensen van bewoners overzicht van Dp6 Architectenstudio

	afkomst	huishouden		huidige woning	droomhuis	centrale hal	gemeensch buitenruimte	berging	woonkamer & keuken	slaap kamers	badkamer & toilet	balkon/ tuin/ orientatie
6.	Suriname	2 pers. 70m2		-slechte muren -slechte stopcontacten -wc-pot -raamkozijnen defect	veel ruimte, veel lichtinval, hoge glazen ramen tot aan de grond, open keukens	niet te klein, memobord	speelplaats voor kinderen	kleine berging in de woning en kleine berging beneden	open keuken, eettafel tussen keuken en woonkamer	aantal: 2	apart toilet geen toilet in badkamer douche en ligbad	ochtendzon meer binnenruimte en een kleiner balkon
7.	NL	2 volw. 70m2		-last van vochtige muren en ze lopen schuif - bepaalde ruimte zijn verkeerd ingedeeld en daardoor klein	veel licht in woonkamer, groter balkon dan huidige woning, grotere ramen zodat er veel licht naar binnen kan, want dat vind ik erg belangrijk	gehele brievenbussen aan de binnenkant, hoeft geen bankje.	bankje om op te zitten, eventueel een stenen tafel	kleine berging in de woning en kleine berging beneden	open keuken, doordat het een open keuken is staat de eettafel logischerwijs al in de keukens	aantal: 2 ruimer slaapkamers dan huidige woning	apart toilet geen toilet in badkamer douche	middag/ avondzon iets groter dan huidige balkon. (2 bij 1m) waar twee stoelen en een tafel kunnen staan.
8.	Suriname	2 pers. 70m2	11	- het is een drie kamer woning, ik kan geen logee ontvangen om te slapen - huis is te klein - veel vocht, schimmel - 4 hoog te veel trappen zonder lift	een 4 kamer woning zodat ik toch loge's en familie leden kan ontvangen om te slapen, een ruime woning zodat ik een extra kamer erbij heb	lift	parkeerterrein en speelplaats	grote berging beneden	open keuken, eettafel in de keukens	aantal: 2 gewenst aantal: 3	apart toilet geen toilet in badkamer douche en ligbad	middag/avondzon meer binnenruimte + kleiner balkon
9.	Ethiopië	2 pers. 70m2	7	- winkels zijn dichtbij, alles is gemakkelijk te vinden - hele rustige buurt en woning - woonkamer is groot genoeg en mooi - kleine keukens, wc is klein en wasbak ontbreekt, badkamer is klein	genoeg ruimte voor kinderen om te spelen eventuele studeerkamer wasbak in wc is belangrijk	brievenbussen in de hal om te openen en de klep voor de postbode aan de buitenkant	speelruimte voor de kinderen ruime tuin voor feestjes	grote berging buiten de woning beneden	gestloten keukens, eettafel in de kamer	aantal: 2 kinderkamer groot genoeg, groter dan huidige	apart toilet-wasbak geen toilet in badkamer leefst douche & bad als hier geen meerprijs aan verbonden is.	balkon uitzicht op park (als mogelijk) voorkeur voor balkon op de middag/avondzon, kleiner balkon en meer binnenruimte
10.	Eritrea	2 pers. 70m2	0	- vochtig, toech en schimmel - zon in gang	mooi uitzicht, meer ruimte	planten	kindertuin	kleine berging in de woning en kleine berging beneden	gestloten keukens eettafel in de woonkamer	aantal: 2 gewenst aantal: 3	apart toilet toilet in badkamer ligbad	ochtendzon meer binnenruimte
11.	NL	2 pers. 70m2	17	- kleine kamers, keukens en douchruimte - vochtig - geluidhinder straat en burens - veel last auto uitkattassen (ik heb m'n ramen altijd op kliepstand)	grote kamers en keukens grote douche-badkamer wonen op bovenste etage een lift aangezien ik geen trappen kan mag lopen		eventueel een slijp en misschien een tuin waar we gezamenlijk kunnen tuinieren? Dat geeft ook een stukje bevestiging en	kleine berging beneden voor fietsen en kleine berging boven	open keukens, eettafel in de keukens	aantal: 2 Een ruimte voor de wasmachine en droogtrommel en eventueel een droogrek	geen apart toilet toilet in badkamer douche én ligbad i.v.m. spierreuma	het liefst middag/avondzon mit het niet aan de schoofant ligt, ik werk in het speciaal basis onderwijs dus wil in m'n vrije tijd niet tegenover een school wonen een groot balkon, maar dat ligt
12.	Suriname	2 pers., weekend 3 70m2	zoon dochter 22 20	- heel kleine badkamer - slechte ventilatie - wasmachine past maar net - keukens klein - centrale ligging (bus, winkelcentrum)	ruime keukens ruime badkamer, plaats voor wasmachine, redelijk groot balkon	geen mening		kleine berging in de woning en kleine berging beneden	open keukens	aantal: 3	2 toiletten, 1 als alles gelijkvloers, ligbad	avondzon grenzend aan woonkamer hoeft niet groot
13.		2 pers. 70m2										
14.	NL	2 pers. 70m2	16	- alles, veel toech en schimmel, klein	lichtsensoren veel ruimte en licht grote woonkamer voorkeur voor een inloopkast	halotoon met videoverbinding	bomen, maar voorkeur voor parkeerterrein	kleine berging in de woning en kleine berging beneden	doorloopkeukens, keukens die in het midden van de kamer is, zodat je via de ene kant in de woonkamer en via de andere kant in de eetkamer komt	aantal: 2 inloopkasten in slaapkamers. Door tussen de twee slaapkamers een inloopkast te plaatsen ontstaat er	apart toilet douche en ligbad	-geen voorkeur, maar op de bovenste etage, met uitzicht op waterpark, meer binnenruimte en kleiner balkon
15.	NL	3 pers. 80m2	10	- alles is slecht	voldoende ruimte, centrale verwarming, dubbel glas, comfortabel wonen	overzichtelijk en licht, brievenbussen in de entreehal, alleen toegankelijk voor de bewoners	groen, speelruimte voor de kinderen met bankjes om op te kunnen zitten	kleine berging in de woning en kleine berging beneden (waar twee fietsen in kunnen)	half open keukens eettafel in de keukens	aantal: 2 lekker ruim	apart toilet geen toilet in badkamer douche en ligbad	ochtendzon wat betreft de grootte: eerst de tekeningen zien voor dat er een besluit genomen kan worden.
16.	NL/ Portugal/ Suriname	2 pers. 70m2	zoon 3	- heel erg gehong - geen goede ventilatie - veel schimmel - kleine kamers - klein balkon - te weinig stopcontacten in kamers - geen aparte ruimte voor	maisonette bovenste verdieping mediterraan uiterlijk grote ramen (zuid: over gehele hoogte, noord: met lage vensterbank) groot balkon, over	brievenbussen binnen bus buiten bellen, telefoon zitplek, sociale functie boodschappen	sociale functie banken, tafels, privé voor de bewoners	beneden: groot (voor fietsen) berging in woning, aparte ruimte voor wasmachinel droger	open keukens/ kookveld eettafel in keukens	aantal: 2 geen vaste kasten	1toilet, toilet en badkamer gescheiden, ligbad + douche	groot balkon over hele lengte van het huis balkon aan de keukens op zuiden woonkamer op noorden één slaapkamer op zuiden

Een gedeelte van de woonwensen-overzicht is ter illustratie genomen.

Bijlage V overzicht van niet overeenkomende patronen vertrouwen en verantwoordelijkheid van respondent 1, 9, 21, 29, 30

(behorend bij paragraaf 3.3)

Samenvatting casestudie Van Parkstad naar Waterstad & De Koningsvrouwen van Landlust				
Beleving van de bewoners				
aantal bewoner: 13				
	Vertrouwen			Verantwoordelijkheid
	vanaf sleuteluitgifte is <u>vertrouwen/wantrouwen</u> in de woningcorporatie	tot 2 jaar ná sleuteluitgifte is <u>vertrouwen/wantrouwen</u> in de woningcorporatie		De woningcorporatie heeft <u>verantwoordelijkheid/ geen verantwoordelijkheid</u> in alles genomen
Respondenten 29	Vertrouwen	Wantrouwen	Wantrouwen	Geen verantwoordelijkheid
Respondent 30	Vertrouwen	Wantrouwen	Vertrouwen	Verantwoordelijkheid
Respondent 21	Vertrouwen	Wantrouwen	Wantrouwen	Verantwoordelijkheid
Respondent 9	Vertrouwen	Vertrouwen	Vertrouwen	<i>neutraal</i>
Respondent 1	<i>neutraal</i>	<i>neutraal</i>	<i>neutraal</i>	Verantwoordelijkheid
Casestudie 1: Van Parkstad naar Waterstad /respondent 9,10,11,13,14,20,21,22				
Casestudie 2: De koningsvrouwen van Landlust/respondent 1,18,19,29,30				

Bij bovenstaande respondenten zijn geen eenduidige verbanden tussen vertrouwen en verantwoordelijkheid te leggen. Opmerkelijk is dat respondent 29 kiest voor vertrouwen bij de sleuteluitgifte, maar tot 2 jaar na sleuteluitgifte kiest voor wantrouwen in de woningcorporatie, vervolgens kiest voor de optie dat de woningcorporatie niet altijd zijn verantwoordelijkheid heeft genomen, en wel met betrekking tot de afspraken over de huurverhoging. Tot slot komt bij respondent 30 een situatie voor waarbij de bewoner kiest voor wantrouwen in de woningcorporatie tot 2 jaar na sleuteluitgifte maar toch van mening is dat de woningcorporatie zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. Opnieuw komt bij respondent 21 een situatie voor waarbij de bewoner kiest voor wantrouwen in de woningcorporatie tot 2 jaar ná sleuteluitgifte terwijl de respondent van mening is dat de woningcorporatie zijn verantwoordelijkheid heeft genomen.

Bijlage VI Vragenlijsten bewoner woningcorporatie en adviseur

Vragenlijst bewoners

Naam:	
Oud adres:	
Nieuw adres (na sloop/renovatie):	
Projectnaam:	
Bij dit project betrokken van.....tot.....	<i>Jaartal:.....tot.....Fasetot.....</i>

1. Wat verstaat je onder actief betrokkenheid van de bewoners tijdens een project?

.....

2. Waarom heb je aan dit proces meegewerkt? Motieven

.....

3. Hoe omschrijft je in hoofdlijnen dit proces?

.....

4. Hoe waren de taken onderverdeeld?

.....

5. Wat wilde je uit het proces halen?

.....

6. Hoe heeft de woningbouw contact met je gelegd?

.....

7. Indien van toepassing: Moest u overtuigd worden om mee te doen aan het participatieproces?

Ja Door wie en op welke manier is dat gedaan?

.....

8. Waardoor komt het dat je tothet einde actief bent geweest in dit proces?

.....

9. Wat heb je in je beleving ingebracht

.....

10. wat heb je ontvangen?

.....

11. Wat was voor jou het gewenste resultaat? Is dat behaald?

.....

12. Welke dingen zijn boven verwachting uitgekomen (**positieve bijvangsten**)

.....

13. Wat zijn dingen die onder verwachting zijn uitgekomen? (**negatieve bijvangsten**)

.....

Je kunt uw antwoord op de vragen aangeven door het aankruizen van de juiste box.
Respondent nr:

1. Verwachting (start, tijdens, einde)					
Verwachting	Helemaal mee eens (1)	Mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee oneens (4)	Helemaal mee oneens (5)
1. De verwachtingen van de woningbouw zijn bij de start van activiteiten helder naar de bewoners gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De verwachtingen van de bewoners zijn bij de start van activiteiten helder naar de woningbouw gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) gelijk gebleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De verwachtingen kwamen aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) niet overeen met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens u met de verwachtingen gesteld?.....

.....

2. Vertrouwen					
Vertrouwen	Helemaal mee eens (1)	Mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee oneens (4)	Helemaal mee oneens (5)
6. Als je vertrouwen hebt in de <u>medebewoners</u> dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6b. Als je vertrouwen hebt in de <u>woningbouw</u> dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Als je vertrouwen hebt in het proces van activiteiten, dan doet je mee aan de activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Gedurende het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. In de loop van het proces van activiteiten is het vertrouwen toegenomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Aan het einde van het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met het vertrouwen gesteld?.....

3. Verantwoordelijkheid					
Stelling	Helemaal mee eens (1)	Mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee oneens (4)	Helemaal mee oneens (5)
11. De verantwoordelijkheden zijn bij de start van activiteiten duidelijk gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. De verdeling van werkzaamheden was helder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. De woningbouw heeft zijn verantwoordelijkheid genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De bewoners hebben hun verantwoordelijkheid genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met de verantwoordelijkheden gesteld?.....

4. Zeggenschap /Inspraak

Stelling	Helemaal mee eens (1)	Mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee oneens (4)	Helemaal mee oneens (5)
1.De bewoners hadden zeggenschap in architect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.De bewoners hadden zeggenschap in de woningplattegronden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.De bewoners hadden zeggenschap in de positionering van hun woning in wooncomplex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.De bewoners hadden zeggenschap in materiaalkeuze van de afwerking in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.De bewoners hadden zeggenschap in schotels (technische installaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.De bewoners hadden zeggenschap in de tuininrichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.De woningbouw heeft door de betrokkenheid van de bewoner tijdens het activiteiten een betere buurt gekregen op het gebied van veiligheid, vervuiling etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.De bewoner heeft geen geld ingebracht maar wel heeft diensten zoals inspraak etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.De woningbouw heeft kennis vergaard van de bewoner, die de woningbouw voorheen niet had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met de uitwisseling van de middelen gesteld?.....

Open vraag: Als u vertrouwen, verwachting, verantwoordelijkheid in volgorde van belangrijkheid zou moeten zetten. Wat zou u dan op 1, 2 en op 3 zetten?

.....

.....

1. Persoonlijke gegevens

Huishoudensamenstelling	Alleenstaand	2 personen	3 of 4 personen	Meer dan 4 personen
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gezamenlijk inkomen (bruto jaarsalaris)	minder dan €33000 per jaar?	Tussen €33000 en €38000	Tussen €38000 en €50000	Meer dan €50000
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat is uw afkomst?

Geboorteland
.....

Vragenlijst corporatie

Naam:	
Woningcorporatie:	<i>Eigen Haard / Stadgenoot</i>
Functie:	
Datum:	
Bij dit project betrokken van.....tot.....	<i>Jaartal:.....tot.....Fasetot.....</i>

1. Wat versta je onder bewonersparticipatie?

.....

2. Wat zijn de motieven geweest om een proces van bewonersparticipatie in te zetten?

.....

3. Wie waren de deelnemers van dit proces?

1:.....2:.....3:.....4:.....

4. Hoe omschrijft u in hoofdlijnen dit proces?

.....

5. Wat was de taakverdeling van de deelnemers?

.....

6. Wat was jouw rol?

.....

7. Wat waren de vooraf gestelde doelstellingen van dit proces?

.....

8. Hebben jullie strategieën ingezet om de doelgroep te bereiken?

.....

9. Hebben jullie strategieën ingezet om de doelgroep te overtuigen mee te doen aan dit proces?

.....

10. Hebben jullie strategieën ingezet om de doelgroep gemotiveerd te houden?

.....

11. Wat heb je in je beleving ingebracht en wat heb je ontvangen?

.....

12. Wat was het gewenste resultaat?

.....

13. Wat zijn de positieve dingen die je niet verwacht had uit dit proces te halen? **(bijvangst)**

.....

14. Wat zijn de negatieve dingen die je niet verwacht had uit dit proces te halen? **(bijvangst)**.....

.....

1. Verwachting (start, tijdens, einde)					
Verwachting	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
7. De verwachtingen van de corporatie zijn bij de start van activiteiten helder naar de bewoners gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De verwachtingen van de bewoners zijn bij de start van activiteiten helder naar de corporatie gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) gelijk gebleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De verwachtingen kwamen aan het einde van het proces (bij sleuteloverdracht) niet overeen met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Vertrouwen					
Vertrouwen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1. Als je vertrouwen hebt in de <u>medebewoners</u> dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b. Als je vertrouwen hebt in de <u>corporatie</u> dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Als je vertrouwen hebt in het proces van activiteiten, dan doe je mee aan de activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Gedurende het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. In de loop van het proces van activiteiten is het vertrouwen toegenomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Aan het einde van het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. Verantwoordelijkheid					
Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1. De verantwoordelijkheden zijn bij de start van activiteiten duidelijk gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De verdeling van werkzaamheden was helder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De corporatie heeft zijn verantwoordelijkheid genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De bewoners hebben hun verantwoordelijkheid genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Zeggenschap /Inspraak					
Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1.De bewoners hadden zeggenschap in architect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.De bewoners hadden zeggenschap in de woningplattegronden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.De bewoners hadden zeggenschap in de positionering van hun woning in wooncomplex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.De bewoners hadden zeggenschap in materiaalkeuze van de afwerking in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.De bewoners hadden zeggenschap in schotels (technische installaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.De bewoners hadden zeggenschap in de tuinrichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.De corporatie heeft door de betrokkenheid van de bewoner tijdens het activiteiten een betere buurt gekregen op het gebied van beheer, veiligheid, vervuiling, sociale cohesie etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.De bewoner heeft geen geld ingebracht maar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

wel heeft diensten zoals inspraak etc.					
9.De corporatie heeft kennis vergaard van de bewoner, die de corporatie voorheen niet had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met de uitwisseling van de middelen gesteld?.....

Open vraag: Als je vertrouwen, verwachting, verantwoordelijkheid in volgorde van belangrijkheid zou moeten zetten. Wat zou u dan op 1, 2 en op 3 zetten?

Vragenlijst Adviseur

Naam:	
I.o.v. Woningcorporatie of bewonersvertegenwoordiging	<i>Eigen Haard / Stadgenoot /</i>
Bedrijfsnaam/Organisatie	
Functie:	
Datum:	
Bij dit project betrokken van.....tot.....	<i>Jaartal:.....tot.....Fasetot.....</i>

1. Wat versta je onder bewonersparticipatie?

.....

2. Wat zijn de motieven geweest om een proces van bewonersparticipatie in te zetten?

.....

3. Wie waren de deelnemers van dit proces?

1:.....2:.....3:.....4:.....

4. Hoe omschrijft u in hoofdlijnen dit proces?

.....

5. Wat was de taakverdeling van de deelnemers?

.....

6. Wat was jouw rol?

.....

7. Wat waren de vooraf gestelde doelstellingen van dit proces?

.....

8. Hebben jullie strategieën ingezet om de doelgroep te bereiken?

.....

9. Hebben jullie strategieën ingezet om de doelgroep te overtuigen mee te doen aan dit proces?

.....

10. Hebben jullie strategieën ingezet om de doelgroep gemotiveerd te houden?

.....

11. Wat heb je in je beleving ingebracht

.....

12. Wat heb je ontvangen?

.....

13. Wat was voor jou het gewenste resultaat? Is dat behaald?

.....

14. Welke dingen zijn boven verwachting uitgekomen (**positieve bijvangsten**)

.....

15. Wat zijn dingen die onder verwachting zijn uitgekomen? (**negatieve bijvangsten**)

.....

nr:

1. Verwachting (start, tijdens, einde)

Verwachting	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
12. De verwachtingen van de corporatie zijn bij de start van activiteiten helder naar de bewoners gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. De verwachtingen van de bewoners zijn bij de start van activiteiten helder naar de corporatie gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. In de loop van de periode van activiteiten kwamen verwachtingen niet overeen met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. De verwachtingen zijn aan het einde van het proces (bij sleuteloeverdracht) gelijk gebleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. De verwachtingen kwamen aan het einde van het proces (bij sleuteloeverdracht) niet overeen met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens u met de verwachtingen gesteld?.....

.....

2. Vertrouwen

Vertrouwen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1a Als je vertrouwen hebt in de <u>medebewoners</u> dan doe je mee aan het proces van activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b. Als je vertrouwen hebt in de <u>corporatie</u> dan doe je mee aan het proces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

van activiteiten.					
2. Als je vertrouwen hebt in het proces van activiteiten, dan doe je mee aan de activiteiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Gedurende het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. In de loop van het proces van activiteiten is het vertrouwen toegenomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Aan het einde van het proces van activiteiten was er sprake van vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met het vertrouwen gesteld?.....

3. Verantwoordelijkheid

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
5. De verantwoordelijkheden zijn bij de start van activiteiten duidelijk gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De verdeling van werkzaamheden was helder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De corporatie heeft zijn verantwoordelijkheid genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De bewoners hebben hun verantwoordelijkheid genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met de verantwoordelijkheden gesteld?.....

.....

4. Zeggenschap /Inspraak

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1.De bewoners hadden zeggenschap in architect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.De bewoners hadden zeggenschap in de woningplattegronden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.De bewoners hadden zeggenschap in de positionering van hun woning in wooncomplex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.De bewoners hadden zeggenschap in materiaalkeuze van de afwerking in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.De bewoners hadden zeggenschap in schotels (technische installaties)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.De bewoners hadden zeggenschap in de tuininrichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.De corporatie heeft door de betrokkenheid van de bewoner tijdens het activiteiten een betere buurt gekregen op het gebied van beheer, veiligheid, vervuiling, sociale cohesie etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.De bewoner heeft geen geld ingebracht maar wel heeft diensten zoals inspraak etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.De corporatie heeft kennis vergaard van de bewoner, die de corporatie voorheen niet had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Open vraag: Hoe was het volgens jou met de uitwisseling van de middelen gesteld?.....

Open vraag: Als u vertrouwen, verwachting, verantwoordelijkheid in volgorde van belangrijkheid zou moeten zetten. Wat zou u dan op 1, 2 en op 3 zetten?

.....

Bijlage VII Omschrijving van groepsbijeenkomsten

Van Parkstad naar Waterstad

Bij casestudie Van Parkstad naar Waterstad zijn er gedurende het proces verschillende bijeenkomsten door Stadgenoot georganiseerd.



Figuur 1 Bron (Dp6 Architectenstudio)

Woonwensen zijn door de architect in het ontwerp vertaald door tijdens zes groepsactiviteiten met een invulling van ontwerpactiviteiten te organiseren. Rondom een bepaalde thema werd een activiteit georganiseerd. Overige ontmoetingen legde minder nadruk op het uitwisselen van woonwensen. De inhoud van deze bijeenkomsten zal nu nader worden toegelicht.

Tijdens de *eerste groepsactiviteit* konden circa 11 huishoudens van de eerste instroom een keuze maken uit 2 architectenbureaus. Stadgenoot heeft een selectieprocedure met vier architectenbureaus georganiseerd, waarvan de corporatie uiteindelijk twee bureaus uitkoos om aan de bewoners te presenteren. In de definitieve keuze voor een architectenbureau heeft Stadgenoot de bewoners dus betrokken. De 11 huishoudens kregen de opdracht om door middel van een scorelijst hun voorkeur aan te geven. De bewoners hebben architectenbureau Dp6 Architectenstudio gekozen, welk vanaf dat moment bij het participatieproces betrokken is geraakt.

De *tweede groepsactiviteit* in april 2007 stond in het teken van onderlinge kennismaking. Verder werden de randvoorwaarden en spelregels werden toegelicht. Tot slot werden er gemeenschappelijke en individuele woonwensen in kaart gebracht. Dit resulteerde uiteindelijk in het bepalen van de woninggroottes aan de hand van de samenstelling van de verschillende huishoudens.

Bij de *derde groepsactiviteit* in mei 2007 had de architect de woonwensen van de bewoners verwerkt tot een concept ontwerp. De bewoners kregen de ruimte om commentaar te geven op dit concept-

ontwerpplan. Verder is besloten dat er geen inpandige gemeenschappelijke ruimte in het wooncomplex komt, maar wel een gemeenschappelijke buitenruimte. Vervolgens is er gekozen voor een complex met galerij en niet voor een complex met verschillende hoofdingangen (portiekontsluiting). De bewoners hadden specifiek een voorkeur voor het toepassen van lichte en heldere materialen voor de buitengevel. De woningcorporatie heeft hiermee ingestemd.

Een medewerker van Rochdale Projectontwikkeling geeft aan dat de bewoners zeggenschap in de woningindeling hebben gehad. Verder wordt hier aangegeven dat de toekomstige bewoners ook zeggenschap in positie van de balkons hebben gehad. De medewerker zegt het volgende:

“Die bewoners hebben eigenlijk de plattegronden samen met de architect gemaakt. Er waren bewoners die een open keuken of een gesloten keuken wilden. Er waren ook bewoners die een groot of klein balkon wilden hebben. Aantal bewoner wilden ook balkons aan de noordkant hebben. De woonwensen waren heel divers. Dat zag je ook in de plattegronden terug” (Rochdale Projectontwikkeling 2013).

Bovenstaande geeft weer waar de bewoners zeggenschap in hebben gehad. Ook geeft het weer hoever de woningcorporatie ging met deze zeggenschap. Uit het interview met de adviseur Rochdale Projectontwikkeling komt naar voren dat indien geen groeps- of individuele activiteiten waren georganiseerd, werden de bewoners met nieuwsbrieven geïnformeerd.

Aan de *vierde groepsactiviteit* in eind juni 2007 nam een tweede instroom van circa 20 huishoudens deel. Instroom 1 en 2 kwamen voor het eerst met elkaar in aanraking. Deze vierde groepsbijeenkomst stond in het teken van het maken van een keuze uit 3 maquettes (A, B, C) van het gehele complex. De bewoners hebben voor het ruimtelijke model gekozen als basis om het ontwerp uit te werken. Bij dit model komen de galerijen zowel aan de binnenzijde van het gebouw (parkzijde) als aan de buitenzijde (straatzijde). De architect kon op basis van de woonwensen van de bewoners een voorlopig ontwerp maken

“De bewoners hebben ook echt mee gekozen in de opzet van het gebouw en of we galerijen of portieken gingen maken en aan welke kant de galerijen kwamen te liggen en aan welke kant de balkons. En daar hebben we een aantal modellen opgesteld”(Dp6 Architectenstudio 2013)

Tijdens de *vijfde groepsactiviteit* in juli 2007 kreeg de eerste instroom een terugblik op de resultaten van de derde workshop. Voor de tweede instroom werd ook een bijeenkomst georganiseerd waar een terugblik op de resultaten van de derde workshop werd gegeven. Hier konden de nieuwe deelnemers ook hun woonwensen kenbaar maken.

De verhuurder organiseerde in oktober 2007 een *zesde groepsactiviteit* voor de instromen 1 en 2, bestaande uit 34 huishoudens. De woningcorporatie organiseerde op de laatste bijeenkomst een busexcursie. Deze excursie was ook bedoeld om het voorlopig ontwerp te presenteren, ondanks het feit dat de directie van Stadgenoot nog geen definitief besluit had genomen over dit ontwerp.

Tussen oktober 2007 en oktober 2008 hebben er geen groepsactiviteiten plaatsgevonden, de bewoners zijn oktober wel aan huis bezocht om een keus in indeling van de woning te maken. De bewoners hebben gedurende circa één jaar geen fysieke contactmomenten gehad met Stadgenoot maar zijn alleen middels nieuwsbrieven op de hoogte gehouden. In het derde kwartaal van 2008 heeft de sociale verhuurder een *zevende* voor de instromen 1 en 2 georganiseerd. Intussen had de woningcorporatie een nieuwe wervingsronde gehouden. Na een lange periode van relatieve stilte kwamen de instromen 1 en 2 weer bij elkaar. Dit was nadat de bouwvergunning in medio 2008 was verleend. Het motief van deze bijeenkomst was om activiteiten in te zetten om met elkaar in contact te blijven. De sociale verhuurder heeft bij Blijburg, een klein strand op IJburg een bewonersfeest georganiseerd. De bewoners werden vanaf het Lambertus Zijlplein per bus naar Blijburg vervoerd. De bewoners werden tijdens deze bijeenkomst in de gelegenheid gesteld een keuze uit drie tuinontwerpen te maken en de maquette van het nieuwe woonblok op IJburg werd feestelijk gepresenteerd. Ook voor de kinderen waren er activiteiten georganiseerd, zoals schminken en het beschilderen van mokken. De dag werd afgesloten met een barbecue en muziek. De bewoners kregen een persoonlijke informatiemap mee naar huis met gegevens over hun toekomstige woning.

Ongeveer een half jaar later, in 2009, is naar de bewoners van de instromen 1 en 2 gecommuniceerd dat er een nieuwe groep bewoners, instroom 3, zou gaan deelnemen. In 2009 is er een busexcursie voor de instromen 1, 2 en 3 georganiseerd. Voor de instromen 1 en 2 was dit de *achtste* groepsactiviteit.

In de maanden erna, in het tweede kwartaal van 2009, zijn met de bewoners individuele gesprekken en groeps gesprekken gevoerd. De bewoners konden tijdens deze gesprekken keuzes maken met betrekking tot de afwerking van hun woning.

Na deze activiteit in 2009 stond de betrokkenheid van de bewoners weer ongeveer één jaar op een laag pitje. De sociale verhuurder verdween naar de achtergrond om maatregelen te treffen om de voortgang in het bouwproces te houden. Hier zijn enkele onbekend aantalhuishoudens uit het proces gestapt. Ook werd er nog een wervingsronde georganiseerd onder bewoners van de Kolenkitbuurt en Nieuwendam wat instroom 4 opleverde. Het aantal huishoudens is onbekend.

In het eerste kwartaal van 2010 is er een groepsactiviteit voor alle instromen georganiseerd. Voor de instromen 1 en 2 was dit de *negende activiteit*. De bewoners hadden de opdracht om een foto, tekening of iets dergelijks mee te brengen. Deze persoonlijke spullen werden in een gezamenlijke koffer van de bewonersgroep gedaan. Deze koffer is onder het wooncomplex begraven. De bewoners hebben dit als zeer bijzonder ervaren. In 2011 stroomde de laatste groep (5) in, afkomstig van Woningnet. In 2011 zijn twee bijeenkomsten georganiseerd. In oktober was een *tiende groepsactiviteit* ter ere van de sleuteluitgifte. In november was er een *elfde groepsactiviteit* ter ere van de oplevering van woningen. De woningcorporatie heeft hier een feestelijke activiteit van gemaakt.

De bewoners hebben meegedacht over een dienstverlening, verschillende onderdelen van het wooncomplex, de woning en gemeenschappelijke buitenruimte;

- Dienstverlening keuze architect
- Wooncomplex: over de ligging van hun galerij en hun balkon
- Wooncomplex: de kleur van de buitengevel van het complex,
- Wooncomplex: positie van hun toekomstige berging,
- Woning: indeling van woningplattegronden
- Woning: afwerking van accessoires
- Woning: positie van hun toekomstige woning in het complex
- Gemeenschappelijke buitenruimte

Bovenstaande informatie is afkomstig uit interviews met medewerkers van Stadgenoot, adviseurs van Rochdale Projectontwikkeling, Dp6 Architectenstudio en Intercultureel Management bureau Mex-IT. En documentenanalyse: Delta Forte Projectmanagement 2007a; Delta Forte Projectmanagement 2007b; Delta Forte Projectmanagement 2007c; Delta Forte Projectmanagement 2007d; Delta Forte Projectmanagement 2007f en interviews

Saskia Bosnie

Bijlage VIII Omschrijving van woonwensen

Koningsvrouwen van Landlust

Woonwensen van bewoners inwilligen: Om woonwensen in te willigen zijn allerlei groepsactiviteiten gestart. Deze groepsactiviteiten zijn door Eigen Haard georganiseerd.



De bewoners hebben over de woningplattegronden mee kunnen denken. Mannen, vrouwen en kinderen kregen in het proces verantwoordelijkheid. Bij de kinderen werd de verantwoordelijkheid neergelegd om een voorstel van woningindeling te maken. Vervolgens hebben vooral de vrouwen over de indeling van plattegrond meegesproken. Maar de vrouwen hebben ook specifiek over het gebruik in de woning nagedacht. De woningcorporatie zegt hier het volgende over:

“De kinderen hebben de plattegronden getekend. En uiteindelijk is dit zo specialistisch. De bewoners hebben zeker input gegeven. Verder hebben ze ook geholpen met na te denken over grote van de woningen. Waar willen we onze keukens hebben? Waar willen we onze schoenen zetten? [...] Daar hebben ze over doorgepraat zodat de architect op basis hiervan hun inspiratie kon verwerken. Dat was wel mooi. Ja voor zover als het kon hebben de bewoners aan het ontwerp bijgedragen. De bewoners hebben maximale inspraak gehad, maar zijn geen architecten. Verder hebben ze de kleuren uitgezocht en we hebben heel veel over de plattegrond gesproken. Maar uiteindelijk heeft de architect het gedaan en de bewoners hebben echt het gevoel dat het hun wens was” (Eigen Haard 2013).

Uit de resultaten komt naar voren dat vanuit het perspectief van de woningcorporatie de bewoners inspraak hebben gehad. Naar voren komt dat de inspraak met betrekking tot de indeling, grootte van de woningplattegronden en keuze in kleur van de afwerking is geweest. Wat verder als bijzonder werd gezien was het scheiden van de toiletruimte en keuken in de woningindeling. Volgens de architect was het belangrijk voor deze bewonersgroep dat deze twee ruimtes zo ver mogelijk bij elkaar vandaan lagen. De architect heeft nieuwe kennis tot

zich genomen en zei het volgende over de afstand tussen toilet en keuken:

“ [...] Vaak gingen we brainstormen over waar we met z'n allen tegenaan liepen. Ook wat voor dingen de bewoners wel of niet belangrijk vonden. Wat tijdens de gesprekken ook naar voren kwam is dat ze het heel belangrijk vonden dat de wc en de keuken ver uit elkaar lag. Daar had ik nooit over nagedacht. Terwijl wij in Nederland heel erg gewend zijn dat de keuken en wc vanuit een soort efficiëntie dicht bij elkaar liggen. Maar de bewoners hadden er toch wel een ander beeld en gevoel bij. Voor de bewoners was het belangrijk dat het toilet en keuken van elkaar dat die verder uit elkaar waren. Uiteindelijk is dat in het ontwerp ook zo gerealiseerd” (Archivolt Architecten 2013).

Met betrekking tot de woninggrootte bleek er behoefte te zijn aan het samenvoegen van een hele en een halve woning; één woning was onvoldoende voor grote gezinnen. De woningcorporatie heeft daardoor een anderhalve woningtype ontworpen.

Op de keuzes met betrekking tot de woningindeling en woninggrootte heeft de Vrouwenraad samen met de bewonerscommissie en renovatieraad invloed gehad. Er zijn een aantal keuzes gemaakt die als bijzonder worden gezien, omdat deze keuzes niet in de reguliere sociale woningbouw voorkomen. De woningcorporatie heeft een oplossing bedacht voor verschil in behoeftes tussen man en vrouw. De woningcorporatie heeft een glazen schuifdeur tussen de keuken en woonkamer aangebracht. De reden was dat de mannen een gesloten keuken wilden hebben, de vrouwen waren het volgens de woningcorporatie niet mee eens. De Architect zegt het volgende hierover.

“De mannen wilden gesloten keukens. Terwijl die vrouwen juist zeiden als we met het gezin onder elkaar zijn dan willen we heel graag die verbinding hebben en zou het heel fijn zijn als het wel open kan. Dan ga je bijvoorbeeld geen glas maken in die schuifdeuren want dan heeft het natuurlijk geen zin als je het dicht zou kunnen zetten” (Archivolt Architecten 2013).

De woningcorporatie is de vrouwen en mannen in hun behoeftes tegemoet gekomen. Verder was er ook een verzoek vanuit de bewoners voor het opbergen van hun schoenen, wat vooraf in de trappenhall lag. Vanwege brandveiligheid was dat

niet meer toegestaan. Voor zowel de bewoners als de woningcorporatie ontstond een win-win situatie. Uiteindelijk werd een opbergkast ontworpen en dat zorgde ervoor dat het trappenhuis aan de eisen van de monumentenzorg voldeed.

“Nou er kwam wel heel erg vanuit de bewoners van. We willen onze schoenen zo graag buiten de deur kwijt kunnen. Hoe lossen we dat nou op? Want in het trappenhuis mogen ze eigenlijk niet staan, dus dat was een soort probleem. Dat gaf ook wel een gedoe omdat dan zogenaamd, ja als je een extra tussenhal maakt dan heb je niet meer de voordeur echt aan het trappenhuis. Dus dat moesten we dan ook wel binnen de regelgeving nog goed voor elkaar zien te krijgen. Dus we moesten dat ook voor de brandweereisen en dat soort dingen moet je dan toch kijken hoe je dat deed. Maar aan de andere kant was het ook wel de oplossing om de overgang tussen het bestaande trappenhuis wat ook een monument was te kunnen blijven handhaven” (Archivolt Architecten 2013).

De bewoners kregen ook een aantal keuzemogelijkheden ten aanzien van de afwerking van de badkamer en de keuken. De keuze was in eerste instantie uitgebreider, maar de woningcorporatie heeft de keuze ingeperkt. Eigen Haard maakte een voorselectie van kleuren en materialen. Aan de hand van deze selectie konden de bewoners een keus maken uit verschillende kleuren in bijvoorbeeld het tegelwerk, aanrechtbladen, keukenkastjes.

“We hebben ons tijdens de vrouwenraad gebogen over de kleuren van de keukens en van de tegels en wat dan wel en niet kon. Toen gingen we zelf naar een soort standaardplek toe en toen mochten we ineens helemaal niet meer uit zoveel dingen kiezen. Terwijl dat eigenlijk wel een leuk proces was zeg maar om daar met die vrouwen mee bezig te zijn. Dat werd nog een enorme leuke toestand over de kleur van de tegels. Op een gegeven moment moet je dat soort dingen ook weer loslaten van oké. Ze mochten op een gegeven moment wel hun keukens kiezen maar niet meer zoveel of zo divers als wij eerst hadden bedacht” (Archivolt Architecten 2013).

Verder is in de eventuele aanwezige tweede toilet een extra aansluiting geplaatst voor het plaatsen van een eventuele extra kraantje. Een aantal bewoners had aangegeven hier behoefte aan te hebben. Hier heeft de woningcorporatie in voorzien.

“De bewoners konden een soort bidet aansluiten. Uiteindelijk is dat alleen in de grotere woningen toegepast want die hadden aparte toiletten. Maar dat weet ik niet helemaal precies, of ze daarvoor konden kiezen of dat ze er voor moesten betalen. De mogelijkheid was er in iedergeval wel om het aan te sluiten[...]” (Archivolt Architecten 2013).

Wat betreft de keuze voor een bepaalde locatie in het complex konden de bewoners hun voorkeur aangeven. De woningcorporatie gaf de bewoners de mogelijkheid om aan te geven op welke plek in het complex ze wilden wonen.

Tot slot kregen de bewoners medezeggenschap in het kiezen van diensten zoals een schoonmaakbedrijf die de portieken schoon hield. Naast het uitkiezen van een schoonmaakbedrijf kregen de bewoners de mogelijkheid om een externe adviseur in te huren die de belangen van de bewoners behartigde. Eigen Haard bood de bewoners de mogelijkheid om een externe adviseur in te schakelen. De kosten voor deze externe adviseur kwamen voor rekening van Eigen Haard. De bewoners werden verder betrokken bij het maken van nieuwsbrieven. De bewonerscommissie had in bijna elke nieuwsbrief een vaste rubriek; in samenwerking met bewoners, de verhuurder en een extern bureau zijn er vanaf mei 2008 tot en met 2012 zijn 14 nieuwsbrieven uitgebracht. In deze nieuwsbrieven kwamen o.a. leden van de bewonerscommissie aan het woord. Hier bespraken zij eventuele discussiepunten tussen de verhuurder en de bewonerscommissie. Hieruit konden alle bewoners en overige betrokkenen de voortgang volgen.

Concluderend kunnen we stellen dat de bewoners inspraak hebben gehad over de indeling en grootte van hun toekomstige woning, over de afwerking van de badkamer en keuken en tot slot over de dienstverlening (het schoonmaakbedrijf, externe adviseurs en nieuwsbrieven).

- Woning: indeling van woningplattegronden; schuifdeuren om de woonkamer en keuken te scheiden, toilet van de keuken scheiden, opbergmogelijkheid voor schoenen in het voorportaal
- Woning: een aantal extra grote woningen (1,5 typen)
- Woning: afwerking van accessoires; een aantal keuzemogelijkheden in bijvoorbeeld kleuren van het tegelwerk en keuken
- Woning: voorziening voor bidet aansluiting

- Woning: positie van hun toekomstige woning in het complex
- Gemeenschappelijke buitenruimte: ontwerp van deze tuin
- Overige: schoonmaakbedrijf, externe adviseur en maken van nieuwsbrieven

Bovenstaande informatie is afkomstig uit interviews met medewerkers van Eigen Haard, adviseur Project- en Interimmanagement, adviseur Archivolt Architecten.

En documentenanalyse:

Eigen Haard 2008b; Eigen Haard 2008e; Eigen Haard 2008f; Eigen Haard 2008g; Eigen Haard 2009a; Eigen Haard 2009c; Eigen Haard 2009e; Eigen Haard 2009f; Eigen Haard 2009g; Eigen Haard 2009h; Eigen Haard 2009i; Eigen Haard 2009j; Eigen Haard 2010b; Eigen Haard 2010d; Eigen Haard 2011b; Eigen Haard 2011c; Eigen Haard 2011d

Saskia Bosnie