Soort bij soort

Leefstijlen in woonruimteverdeling en beheer

Wenda Doff en André Ouwehand m.m.v. Carlinde Adriaanse

platform corpovenista

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van het programma Kennis voor Krachtige Steden van het Nicis-Institute in het onderzoeksconsortium 'Branding' en leefstijlen in de wijk dat bestaat uit Nicis-Institute, Platform Corpovenista, de gemeenten Den Haag, Leeuwarden, Maastricht, Rotterdam, Vestia, ERA Contour en Onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft.

Platform Corpovenista is een samenwerkingsverband van veertien woningcorporaties en Aedes dat zich richt op kennisontwikkeling en kennisuitwisseling over vraagstukken waar wijkontwikkeling, de emancipatie van de bewoners en de ontwikkeling van vastgoed in onderlinge samenhang aan de orde zijn. Ook wil het platform inzicht krijgen in de rol van de verschillende partijen die hierbij betrokken zijn, in het bijzonder die van corporaties. Het platform wil kennis en ervaringen uit beleid, praktijk en onderzoek met elkaar verbinden. In het platform nemen deel: Aedes, De Alliantie, Eigen Haard, Haag Wonen, Lefier, Parteon, Portaal, Havensteder, Rentree, Stadgenoot, Woonbedrijf, WonenBreburg, Woonbron, Woonstad Rotterdam en Ymere.

Voor meer informatie over
Platform Corpovenista
kunt u de website raadplegen
www.corpovenista.nl
of contact opnemen met:

Mariska van der Sluis
Projectsecretaris
Platform Corpovenista
Onderzoeksinstituut OTB
Postbus 5030
2600 GA Delft
T 06 - 539 10 318
@ m.vandersluis@tudelft.nl

Rapport

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen het onderzoeksconsortium 'Branding en leefstijlen in de wijk'

Auteurs: Wenda Doff en André Ouwehand, m.m.v. Carlinde Adriaanse

Mei 2012

Onderzoeksinstituut OTB
Technische Universiteit Delft
Jaffalaan 9, 2628 BX Delft
Tel. (015) 278 30 05
Fax (015) 278 44 22
E-mail mailbox@otb.tudelft.nl
http://www.otb.tudelft.nl

© Copyright 2012 by OTB Research Institute for the Built Environment
No part of this report may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means, without written permission from the copyright holder.

Inhoudsopgave

Voorwoord **3**

1 Inleiding **4**
1.1 Diversiteit in beheer en woonruimteverdeling 4
1.2 Aanleiding voor dit onderzoek 5
1.3 Onderzoeksopzet, onderzoeksvragen en aanpak 5
1.4 Selectie van de twee cases 6
1.5 Opbouw van het rapport en leeswijzer 7

2 Theoretisch kader **8**
2.1 Introductie 8
2.2 Leefbaarheid 8
2.3 De vele doelen en systemen van woonruimteverdeling 11
2.4 Oplossingsstrategieën op basis van de leefstijlbenadering 14
2.5 Conceptueel model en onderzoeksvragen bij deelvraag 5 15

3 Achtergrond, aanleiding en doelen van de initiatieven **18**
3.1 Achttien initiatieven in beeld 18
3.2 Achtergrond en aanleiding 21
3.3 Doelen 22
3.4 Aanpak 24
3.5 De schaal van de experimenten 25

4 Het POL-model, Dordrecht **26**
4.1 Aanleiding 26
4.2 Hoe werkt het systeem? 27
4.2.1 Hoe is het aanbod gesegmenteerd? 28
4.2.2 Hoe is de vraag gesegmenteerd? 32
4.2.3 Hoe komt de matching tot stand? 35
4.3 De leefstijlbenadering en het beheer 38
4.4 Oordeel over het werken met het POL-model 39
4.5 Conclusie 39

5 Leefstijl en woonwaardering POL-model **41**
5.1 De responsgroep 41
5.2 Leefstijl, passendheid en status portiek 43
5.2.1 Leefstijl 43
5.2.2 Passende en botsende combinaties 44
5.2.3 Status cluster 45
5.3 Woonwaardering 47
5.3.1 Tevredenheid met de woning en de buurt 47
5.3.2 Zich thuis voelen in de buurt 49
5.3.3 Waardering buren(contact) 51
5.3.4 Burenoverlast 53
5.3.5 Zelfstandige bijdrage passendheid 56
5.3.6 Conclusie over de woonwaardering 57
5.4 Beoordeling van de beheermaatregelen 58
5.4.1 Vertrouwen in het instrument 58
5.4.2 Nieuwe passende buren 59
5.4.3 Tevredenheid over dienstverlening 60
5.4.4 Conclusie over de beoordeling van de beheermaatregelen 61

5.5 Onderliggende mechanismen 61
5.5.1 Homogeniteit en diversiteit 61
5.5.2 Burencontacten 63
5.5.3 Normen en waarden 66
5.5.4 Conclusie over de mechanismen 67
5.6 Conclusies 67

6 EigenStijl Wonen: Palenstein Zoetermeer 69
6.1 Wijkbeschrijving Palenstein Zoetermeer 69
6.2 Aanleiding voor het experiment 70
6.3 Experiment woonruimteverdeling EigenStijl Wonen 74
6.3.1 Hoe is het aanbod gesegmenteerd? 75
6.3.2 Hoe is de vraag gesegmenteerd? 76
6.3.3 Hoe komt de matching tot stand? 78
6.4 Resultaten van de leefstijlbenadering: uitsortering in beeld 79
6.5 De leefstijlbenadering en het beheer 82
6.6 Oordeel van de professionals over het werken met leefstijlen 84
6.7 Conclusie 86

7 Leefstijl en woonwaardering Palenstein 88
7.1 De responsgroep 88
7.2 Leefstijl en passendheid 91
7.3 Woonwaardering 93
7.3.1 Tevredenheid met de woning en de buurt 93
7.3.2 Waardering van de ontwikkeling van de flat en de buurt 94
7.3.3 Zich thuis voelen in de flat 97
7.3.4 Burenoverlast 99
7.3.5 Conclusie over de woonwaardering 101
7.4 Oordeel bewoners over beheermaatregelen 102
7.4.1 Beoordeling van de beheermaatregelen 102
7.4.2 Vertrouwen in het instrument 'leefstijl' 105
7.5 Onderliggende mechanismen 107
7.5.1 Homogeniteit en diversiteit 107
7.5.2 Burencontacten 108
7.5.3 Normen, waarden 111
7.6 Conclusies 114

8 Algemene analyse twee casestudy's 117
8.1 Aanleiding 117
8.2 Gebruik van de leefstijlmethodiek 117
8.3 Segmentatie 123
8.4 De betekenis van leefstijl voor de woonwaardering 125

9 Conclusies en aanbevelingen 128
9.1 Inleiding 128
9.2 Beantwoording van de onderzoeksvragen 129
9.3 Inzichten 133
9.4 Aanbevelingen 134

Literatuur 135

Bijlage 1 Lijst met geïnterviewde personen 138

Bijlage 2 Tabellen bij hoofdstuk 5 139

Voorwoord

Onderzoeksinstituut OTB van de Technische Universiteit Delft heeft in 2009, in het kader van het onderzoeksprogramma 'Kennis voor Krachtige Steden' van het NICIS Institute, met andere partijen gewerkt aan het formuleren van een onderzoeksproject gericht op het toepassen van leefstijlmethoden in het woondomein. Voor dit project, *'Branding' en leefstijlen in de wijk,* is een consortium gevormd, waarvan naast het OTB, Nicis Institute, Platform Corpovenista, de gemeenten Den Haag, Leeuwarden, Maastricht en Rotterdam, woningcorporatie Vestia en ERA Contour, deel uitmaken.
Het project is najaar 2009 gestart en bestaat uit drie onderdelen. In het eerste deeltraject staan de verschillende leefstijlmethoden die in Nederland worden toegepast en hoe die gebruikt worden bij het onderzoek naar woonvoorkeuren centraal. Het tweede deel richt zich op de toepassing van branding en leefstijlen bij gebiedsontwikkeling en het derde deel, waarvan dit de rapportage is, richt zich op de toepassing van het leefstijlconcept in de woonruimteverdeling en het beheer. De drie delen zijn gelijktijdig gestart om te kunnen aanhaken bij lokale ontwikkelingen. In twee projecten met woningtoewijzing op basis van leefstijl, het POL-model in Dordrecht en EigenStijl Wonen in de Zoetermeerse wijk Palenstein deed zich de mogelijkheid voor om in te spelen op de lokale behoefte aan evaluatieonderzoek.
Nu dit deelrapport op tafel ligt, later dan wij hoopten door een opeenstapeling van ziekte-, zwangerschaps- en opnieuw ziekteverlof, past een woord van dank. Als eerste bedanken we als onderzoekers Nicis Institute en de andere leden die met het OTB het consortium hebben willen vormen om dit onderzoek mogelijk te maken. We danken hun vertegenwoordigers in het consortium die met ons het voorstel hebben vormgegeven en ons tijdens het onderzoek met hun kennis en ervaring hebben geholpen en kritisch op onze conceptrapportages hebben gereageerd. We danken alle contactpersonen van Platform Corpovenista, Vestia en andere corporaties die ons hebben geholpen met informatie bij het maken van de inventarisatie van de verschillende initiatieven in het land. Bovenal bedanken we de verschillende medewerkers van Woonbron en van Vestia die ons onmisbare informatie hebben verschaft over de twee casestudy's die in dit deelrapport centraal staan: het POL-model van Woonbron in Dordrecht en EigenStijl Wonen van Vestia in Zoetermeer en de contactpersonen van de betrokken gemeenten. We danken SmartAgent Company voor hun informatie over hun model en de toepassing in beide cases en hun bereidheid om op basis van de door ons verzamelde antwoorden op hun leefstijlvragen de belevingswereld van de respondenten te bepalen. Dat is belangrijke informatie geweest voor ons onderzoek. Voor de wijze waarop wij die gegevens hebben verzameld en hebben gebruikt in onze analyses, berust de verantwoordelijkheid geheel bij ons. We danken ook de bewoners die zo vriendelijk zijn geweest om de vragenlijst in te vullen, deel te nemen aan de focusgroepen of ons anderszins te woord te staan. Tot slot dank aan onze collega's Carlinde Adriaanse, Sylvia Jansen en Mariska van der Sluis. Sylvia Jansen heeft ondersteuning verleend bij het veldwerk voor beide cases. Mariska van der Sluis heeft grotendeels de inventarisatie die heeft geresulteerd in hoofdstuk 3 uitgevoerd en in het begin meegewerkt aan beide casestudy's. Carlinde Adriaanse heeft het veldwerk in Palenstein uitgevoerd (de enquête, de focusgesprekken en de gesprekken met sleutelpersonen), bijgedragen aan hoofdstuk 2 en hoofdstuk 6 grotendeels geschreven.
Als onderzoekers hopen we dat we met dit onderzoek een steentje hebben kunnen bijdragen aan de relevante discussie over woonruimteverdeling en beheer, de toepassing van leefstijlmethoden en de meer algemene maatschappelijke discussie over homogeniteit en heterogeniteit in flat, buurt en wijk.

Wenda Doff en André Ouwehand, mei 2012.

1 Inleiding

1.1 Diversiteit in beheer en woonruimteverdeling

Woningcorporaties zien zich geconfronteerd met een grote verscheidenheid aan klanten. In het beheer en bij de woonruimteverdeling worstelen ze regelmatig met de diversiteit naar aard en levenswijze van hun bewoners. De samenstelling van de woningvoorraad in een wijk beïnvloedt de samenstelling van de bevolking naar inkomen. Een zekere mate van economische homogeniteit in wijken met veel goedkope huurwoningen gaat echter al lang niet meer samen met een sociaal-culturele homogeniteit en met een door allen gedeeld normen- en waardenpatroon. Dit leidt soms tot overlast, onvrede en spanningen. Sociale verhuurders kunnen – terecht – kandidaat-huurders niet uitsluiten op basis van verschil in leefstijl. Gelijktijdig zijn zij als verhuurder gehouden om hun huurders 'ongestoord woongenot' te bieden. Zij grijpen in door middel van (leef)regels en handhaving, maar ook door werkwijzen waarbij een grotere homogeniteit in leefstijl wordt beoogd. Dat gebeurt zowel op het vlak van wijkbeheer en woonruimteverdeling als op het vlak van gebieds- en projectontwikkeling.
Het streven naar dit soort 'passendheid' is niet van vandaag of gisteren: er is in Nederland een rijke traditie wat betreft het stellen van eisen aan kandidaat-bewoners voor de toewijzing van een woning, ook op het sociaal-culturele vlak en het bewaken van gelijke gedragsnormen. Soortgelijke initiatieven en acties bestaan al sinds het prille begin van de woningcorporaties (zie Deben, 1988). In de woonruimteverdeling vond dat vóór de jaren negentig vaak plaats door het door de woningcorporaties gehanteerde inplaatsingsbeleid, het zogenaamde distributiemodel. Woninginspectrices en verhuurconsulenten namen nieuwe huurders de maat, inspecteerden in de jaren zeventig nog hun woningen en bewaakten de samenstelling van portieken, flats en buurtjes. Het resultaat was een voor de huurders vaak weinig transparante situatie en ook een deels gestuurde segregatie (Smit 1991; CEBEON 1992).
Dit was in de jaren negentig de aanleiding voor de introductie van het aanbodmodel, waarbij het bieden van keuzevrijheid en transparantie aan de huurders voorop stond. Juist het hanteren van zo weinig mogelijk voorwaarden zou de woningzoekende in staat stellen die woning en buurt te kiezen die het beste bij hem/haar past. Door vooral de oplopende wachttijden, of beter gezegd: de deflatie van woon/inschrijfduur, het meest voorkomende volgordecriterium in de woonruimteverdeling, lukt dat binnen het aanbodmodel steeds minder goed. Alleen de woningzoekenden die zich kunnen veroorloven om kieskeurig te zijn – en dat zijn doorgaans niet de mensen die snel een huis nodig hebben – kijken kritisch of een portiek en buurt wel bij hen past. Anderen, 'spoedzoekers', zijn gedwongen om elk aanbod te accepteren (Kromhout et al. 2006). Woningcorporaties zijn daarom steeds vaker op zoek naar andere manieren van woonruimteverdeling om aan de nadelen van de huidige systematiek te ontkomen. Ze introduceren systemen waarbij verschillende woningzoekenden meer gelijke kansen krijgen, geven meer informatie over de kwaliteiten en sfeer van de buurt, proberen bij te dragen aan een betere match tussen zittende en nieuwe bewoners en proberen botsende leefstijlen in de complexen te voorkomen. Zij doen dat in dialoog met gemeenten, provincie/stadsregio en bewoners.
In dit onderzoek richten we ons op de betekenis van de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling en het beheer. Door de toewijzing en het beheer af te stemmen op de verschillen in leefstijl van bewoners willen woningcorporaties een positief effect bereiken op de leefbaarheid van straten en complexen en bijdragen aan een hogere woonwaardering van bewoners. Ze veronderstellen dat homogeniteit in leefstijl op het lagere schaalniveau van portiek of flat, binnen de heterogene buurt of wijk, tegemoet komt aan de wens van veel bewoners om onder gelijkgestemden te wonen. Corporaties hopen met de afstemming op leefstijl tevens hun beheer en dienstverlening effectiever en efficiënter te maken. Zij zetten het leefstijlconcept op verschillende manieren in. Soms gebeurt dat op een sturende

wijze door leefstijl als passendheidscriterium in de toewijzing op te nemen en soms in faciliterende zin door mensen te informeren en keuzes te bieden.

1.2 Aanleiding voor dit onderzoek

De toegenomen belangstelling voor het toepassen van leefstijlen in het woondomein heeft een kennisvraag met zich meegebracht. Dat geldt zeker ook voor de toepassing binnen de woonruimteverdeling. Meest basaal is wel de vraag wat we kunnen leren van de ervaringen die tot nu toe zijn opgedaan. Welke initiatieven zijn er genomen? Welke zijn vroegtijdig gestopt en waarom? Wat zijn de resultaten van toepassing van woningtoewijzing en beheer op basis van leefstijlen? Leidt het toepassen van die methoden tot een hogere woningwaardering van de bewoners en wat zijn de effecten op het beheer van de woningen? In sommige situaties hebben (beperkte) evaluaties plaatsgevonden (bijvoorbeeld Te Winkel 2008; Duyndam 2009; Nio 2010; De Kogel & Hagen 2011), maar bij de start van dit deelonderzoek was er nog geen omvattend onafhankelijk onderzoek naar toepassing van leefstijlen binnen woonruimteverdeling en beheer. De centrale doelstelling van het onderzoek is dan ook om in die leemte te voorzien. Dat leidde al snel tot een tweeledige oriëntatie. Dit onderzoek wil als eerste voorzien in een inventariserend overzicht van de verschillende initiatieven die op dit terrein in Nederland genomen zijn. De tweede ambitie is om door middel van intensieve casestudy's uitspraken te doen over het effect van toepassing van leefstijlen in de woonruimteverdeling.

1.3 Onderzoeksopzet, onderzoeksvragen en aanpak

De centrale vraagstelling voor dit deelonderzoek is als volgt geformuleerd:

> *Op welke wijze en in welke mate draagt het segmenteren van bewoners op basis van leefstijl in de praktijk van de woonruimteverdeling en het beheer bij aan een hogere woonwaardering door bewoners?*

Deze centrale vraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen:

1. *Wat is de voorgeschiedenis van de initiatieven waarbij het leefstijlconcept is toegepast op het gebied van beheer en woonruimteverdeling?*
2. *Welke doelen had men daarbij voor ogen?*
3. *Hoe zijn de initiatieven daadwerkelijk uitgevoerd?*
4. *In welke mate resulteert de toepassing van de leefstijlbenadering tot segmentatie van bewoners naar leefstijl?*
5. *Wat zijn de effecten van de toepassing van de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling en het beheer op de woonwaardering van de bewoners?*

Het onderzoek is onderverdeeld in een drietal fases: een inventarisatiefase waarin een meta-analyse van praktijkvoorbeelden plaatsvindt, een veldwerkfase waarin de casestudy's zijn onderzocht en een analyse/synthesefase waarin we de centrale vraagstelling en onderzoeksvragen hebben beantwoord.

Inventarisatiefase
Er zijn de laatste jaren veel verschillende experimenten uitgevoerd waarbij leefstijl op een of andere wijze gekoppeld is aan het beheer en de toewijzing van woningen. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag is het noodzakelijk de context van die initiatieven in kaart te brengen. In de eerste fase van het onderzoek hebben we de relevante voorbeelden en ervaringen, inclusief initiatieven die niet zijn doorgezet, op beknopte wijze in beeld gebracht: wat is de *voorgeschiedenis* van het betreffende

experiment geweest, de *doelstelling*, de daadwerkelijke *uitvoering* en wat zijn de *resultaten en effecten* van het initiatief? In deze eerste fase staan de drie eerste deelvragen centraal. Voor deze fase hebben we gebruik genaakt van een eerste inventarisatie van Platform Corpovenista[1] en deze gegevens aangevuld door literatuuronderzoek en raadpleging van internet, consortiumpartners en kennisinstituten. Het heeft geresulteerd in een tussenrapportage die binnen het consortium is besproken. Deze rapportage, met aanvullingen tijdens de loop van het onderzoek, is de basis geweest voor hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Veldwerk
Om de resultaten en effecten in beeld te kunnen brengen, hebben we in de tweede fase van het onderzoek twee intensieve casestudy's uitgevoerd van voorbeelden waarin leefstijl als instrument in de woonruimteverdeling en beheer is toegepast. Omdat uit een eerste inventarisatie bleek dat in de praktijk de toepassing op beheer en woonruimteverdeling vaak niet los te koppelen zijn, worden de toepassingsgebieden niet apart onderzocht, maar juist samengenomen. Ook voor de casestudy's brengen wij de context in beeld, maar ligt de focus op de vierde en vijfde deelvraag, de resultaten en effecten. In beide casestudy's hebben we ons als eerste verdiept in de wijze waarop het segmenteren op leefstijl is vormgegeven in zowel de woonruimteverdeling als het beheer. We hebben daarvoor zowel betrokken professionals geïnterviewd als alle beschikbare informatie bestudeerd. In beide situaties hebben we meegelopen met betrokken verhuurmedewerkers/woonmakelaars en de intake van woningzoekenden geobserveerd. Op basis van de verkregen informatie is een bewonersenquête opgesteld. Ter aanvulling op de uitkomsten van de enquête is in bescheiden mate aanvullend kwalitatief onderzoek gedaan onder bewoners. In één case door het organiseren van een drietal focusgesprekken, in de andere case door een aantal individuele interviews met bewoners (bij gebrek aan bereidheid onder bewoners om deel te nemen aan een focusgesprek). In beide cases zijn betrokken professionals in een latere fase nogmaals geraadpleegd voor aanvullende informatie en verduidelijking van de wijze waarop men het betreffende model hanteert.

Analyse en synthese
In de derde fase van het onderzoek hebben we de balans opgemaakt en antwoord gegeven op de centrale vraag van het onderzoek, namelijk in hoeverre het toepassen van segmentatie op basis van leefstijl bijdraagt aan een beter beheer van woningen/buurten en een passender woonruimteverdeling, met als uiteindelijke uitkomst een hogere waardering van de woning en woonomgeving door bewoners. Vervolgens zijn conceptrapportages uitvoerig besproken met de consortiumpartners, waaronder betrokkenen bij beide cases.
Gedurende de loop van het onderzoek zijn tussentijdse resultaten verschillende keren besproken met belanghebbende en geïnteresseerde buitenstaanders.[2]

1.4 Selectie van de twee cases

In het begin van 2009, tijdens de formulering van het projectvoorstel waar dit onderzoek deel van uitmaakt, hebben wij ons al georiënteerd op de verschillende projecten in Nederland waar leefstijltoewijzing wordt toegepast[3]. Dat heeft toen al geleid tot het leggen van contact met zowel Woonbron Dordrecht over het daar toegepaste POL-model (Passend Optie via Loting) en met Vestia over het project EigenStijl Wonen in de Zoetermeerse wijk Palenstein. In beide situaties loopt het lokaal ontwikkelde project, waarbij leefstijl wordt gebruikt in de toewijzing van woningen al enige jaren, waardoor

[1] Zie de notitie voor Platform Corpovenista: 'Het gebruik van leefstijlen en andere begrippen voor sociaal-culturele segmentatie, vragen voor onderzoek', 6 maart 2009, André Ouwehand.
[2] Onder andere op de conferentie 'De wijk: denken, doen en doorzetten' van Platform Corpovenista in juni 2010, de najaarsconferentie van Platform Corpovenista in november 2011, de Leergang Platform Corpovenista 2010 en 2011 en de OTB-cursus Actuele thema's in de woonruimteverdeling.
[3] Zie ook noot 2.

een substantieel deel van de woningen is toegewezen op basis van leefstijlen en zodoende ook effecten verwacht mogen worden. Daarmee bieden beide situaties een goede mogelijkheid om die effecten verder te onderzoeken. In beide situaties bleek lokaal ook behoefte aan evaluatieonderzoek: in Dordrecht gekoppeld aan het driejaarlijkse huurdersonderzoek van de corporatie en in Zoetermeer vanwege de aflopende experimentperiode. De keuze voor deze twee projecten heeft dan ook vanaf het begin vastgestaan. Op basis van de inventarisatie van projecten in de eerste fase van het onderzoek is bezien of zich nog andere cases aandienden die niet gemist zouden mogen worden. Die zijn niet uit die fase naar voren gekomen. Het enige andere project wat voldeed aan het criterium dat het al de nodige jaren moest lopen, is de Peperklip in Rotterdam. We zijn binnen het consortium tot de conclusie gekomen dat toevoeging van de Peperklip als case, mede in acht genomen de gelimiteerde onderzoekscapaciteit, niet voldoende meerwaarde zou opleveren.

1.5 Opbouw van het rapport en leeswijzer

In het volgende hoofdstuk gaan wij in op de literatuur die betrekking heeft op woningwaardering, leefbaarheid en leefstijlen. Op basis daarvan schetsen wij een conceptueel model dat wij gebruikt hebben bij de verdere uitwerking van het onderzoek.
Hoofdstuk 3 geeft de resultaten van de inventarisatie van de diverse projecten in Nederland op basis waarvan we de eerste drie onderzoeksvragen grotendeels hebben beantwoord.
In de volgende vier hoofdstukken (4 t/m 7) komen de casestudy's in beeld. Dat doen wij door steeds eerst de case uitvoerig te beschrijven aan de hand een studie van alle beschikbare documenten, interviews met de betrokken professionals en deels ook van gegevens die we aan de focusgesprekken en interviews met bewoners hebben ontleend. In deze hoofdstukken (4 en 6) leest u hoe het systeem werkt, hoe het aanbod en de vraag gesegmenteerd worden met behulp van leefstijlen en hoe de matching tussen vraag en aanbod tot stand komt. Deze twee hoofdstukken worden elk gevolgd door een hoofdstuk (5 en 7) per case waarin we de uitkomsten van ons onderzoek naar de resultaten en effecten in beeld brengen. In hoofdstuk 8 analyseren wij de overeenkomsten en verschillen van de beide cases en zetten we de resultaten naast elkaar. Hoofdstuk 9 rondt af met conclusies en aanbevelingen.

2 Theoretisch kader

2.1 Introductie

Woningcorporaties hopen met de toepassing van leefstijl in de toewijzing en het beheer een positief effect te bereiken op de leefbaarheid van straten en complexen en daarmee bij te dragen aan een hogere woonwaardering van bewoners. In dit hoofdstuk gaan we eerst na hoe het veelzijdige begrip leefbaarheid door verschillende auteurs en bureaus wordt ingevuld en wat de relatie is met woonwaardering. Ook bespreken we daarbij het relatieve belang van de verschillende factoren waaruit leefbaarheid bestaat voor de woonwaardering. Vervolgens komen de verschillende wijzen waarop 'controle' kan worden uitgeoefend op de leefbaarheid aan bod, door zowel bewoners als woningcorporaties. We zoomen in op de verschillende soorten beheer die woningcorporaties inzetten. Vervolgens gaan we iets uitgebreider in op de verschillende aspecten van de woonruimteverdeling voordat we bespreken welke oplossingsstrategieën zijn bedacht op basis van de leefstijlbenadering. De assumpties achter deze strategieën afpellend, komen we uiteindelijk tot een conceptueel model dat richting geeft aan het empirisch onderzoek.

2.2 Leefbaarheid

Invulling begrip leefbaarheid en relatie met woonwaardering

Het begrip leefbaarheid is door velen en op vele wijzen gedefinieerd. Leefbaarheid is daarbij steeds meer een verzamel- of containerbegrip geworden voor alles wat er mis kan zijn met de leefomgeving van mensen, in het bijzonder in de grote steden (RIGO 2004). Van de Valk en Musterd (1998) definieren leefbaarheid als "de waardering, of het gebrek aan waardering, van het individu voor zijn of haar leefomgeving". In 2002 gaf het Sociaal en Cultureel Planbureau de volgende omschrijving van het begrip leefbaarheid: "Het samenspel tussen fysieke kwaliteit, sociale kwaliteit, sociale kenmerken en veiligheid van de omgeving" (De Hart, 2002). RIGO (2004) sluit daarbij aan door te stellen dat leefbaarheid het totaaloordeel over de woonomgeving is. Leefbaarheid kwam met name op de agenda bij de introductie van het Grotestedenbeleid in 1995. Steden moesten weer 'leefbaar' worden. Om de voortgang op dit gebied te monitoren, werd het begrip geoperationaliseerd aan de hand van diverse indicatoren, zoals 'de sociale kwaliteit van de woonomgeving' en 'de perceptie van verloedering' en zijn binnen de steden survey-onderzoeken uitgezet. In 1997 werd leefbaarheid als vijfde prestatieveld toegevoegd aan de taakstelling voor woningcorporaties door een aanpassing van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). In 2008 is op verzoek van vele gemeenten en in opdracht van het Ministerie van VROM de Leefbaarometer ontwikkeld. RIGO en Stichting Atlas voor Gemeenten, die de Leefbaarometer ontwikkelden, gaan uit van de volgende definitie van leefbaarheid: "Leefbaarheid is de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld." (RIGO 2008, p. 14). Aan de hand van 49 indicatoren berekent dit instrument de leefbaarheidsscore van alle buurten en wijken van Nederland. Met uitzondering van het aspect 'perceptie overlast', worden nu vooral objectieve kenmerken van de woonomgeving meegewogen in het eindoordeel.[4] Zoals RIGO en Atlas voor Gemeenten het verwoorden gaat het om een statisch onderbouwde schatting

[4] De keuze voor de opname van bijna uitsluitend kenmerken in plaats van waardering is opvallend gezien het feit dat leefbaarheid in de regel als een subjectief begrip wordt gezien (zie ook KEI-website) en dat uit eerder onderzoek bleek dat de invloed van objectieve kenmerken op de waardering beperkt is. Deze keuze is gestoeld op de betere beschikbaarheid van dit soort gegevens, ook op een laag schaalniveau. Kritiekpunt is evenwel dat een verandering in een bepaald kenmerk van de wijk/postcodegebied, bijvoorbeeld een vermindering van het aantal sociale huurwoningen, direct van invloed is op de (in dit voorbeeld hogere) score op de Leefbaarometer, los van wat er verder gebeurt in de wijk (Ouwehand, 2011).

van het (subjectieve) oordeel van bewoners over de woonomgeving op basis van (objectieve) registraties.
Zonder uitvoerig op alle definities en operationalisaties van leefbaarheid in te gaan, kunnen we stellen dat het begrip altijd betrekking heeft op zowel de (waardering van de) fysieke alsook de sociale aspecten van de leefomgeving. Bij de fysieke aspecten die de leefbaarheid bepalen moeten we onder meer denken aan de staat van het onderhoud van de openbare ruimte, de mate van verloedering en vervuiling ervan, maar ook aan de uitstraling van de woongebouwen en de buurt of wijk als geheel. Op een lager schaalniveau spelen ook factoren als de vorm, uitstraling en werking van liften en verlichting in trappenhuizen en portieken een rol bij de beleving van leefbaarheid door bewoners. Bij de sociale aspecten van leefbaarheid gaat het onder meer om prettige of onprettige sociale interacties in de woonomgeving. Sprinkhuizen (2002) voegt nog toe dat het bij leefbaarheid niet alleen gaat om de kwaliteit van de alledaagse leefomgeving, maar ook om de mogelijkheid daarin eigen keuzes te maken. We komen hier later nog op terug.
Kortom, het beschrijven van leefbaarheid blijft een lastige bezigheid. De constatering van RIGO (2004) dat dit bemoeilijkt wordt door het feit dat leefbaarheid niet zomaar een vast gegeven is, maar van persoon tot persoon verschilt, is voor dit onderzoek juist een interessante. Wat precies onder leefbaar wordt verstaan hangt in sterke mate af van de opvattingen waarmee iemand een buurt of plek beoordeelt (RIGO 2004, p. 7). Dit betekent dat verschillende groepen – mogelijk ook huishoudens met een bepaalde leefstijl – ook verschillende behoeften hebben ten aanzien van hun woonomgeving.

Relatieve gewicht van verschillende aspecten
Leefbaarheid bestaat dus uit sociale en fysiek aspecten, maar welke zijn nu echt van belang voor de woonwaardering? Op basis van de onderzoeken die zijn gedaan voor de GSB-monitor, concludeert Intomart (2000) dat leefbaarheid voornamelijk wordt bepaald door de kwaliteit van de sociale contacten in de buurt. RIGO (2004) komt op basis van analyses op het WBO2002 tot eenzelfde conclusie. Bewoners vinden fysieke aspecten wel belangrijk, maar kenmerken van de woonomgeving zijn uiteindelijk van beperkte betekenis voor de woonwaardering. Andersom geldt dat bewoners minder belang hechten aan sociale aspecten, terwijl deze juist zwaar doorwegen in het oordeel dat zij uiteindelijk geven over hun woonomgeving. Het gaat dan met name om zaken die niet goed gaan. Het komt niet zo heel veel voor dat mensen (veel) last hebben van hun buren, maar àls dat het geval is werkt het relatief zwaar door in het oordeel over de woonomgeving als geheel (zie ook Adriaanse 2007).
Deze constatering is goed te begrijpen vanuit de rol die zogeheten 'satisfiers' en 'dissatisfiers' spelen in de waardering. Dit onderscheid komt voort uit Herzbergs (1959; 1968) onderzoek naar hygiënefactoren in relatie tot de motivatie van werknemers en is tevens toegepast op de verklaring van woontevredenheid (Land 1969; RIGO 1995; Dogge 2003). Volgens Herzberg komt satisfactie in twee stadia tot stand: in het eerste stadium dienen zaken voorkomen of verwijderd te worden die ontevredenheid opleveren (*hygiene factors* of *basic factors* ofwel de *dissatisfiers*), in het tweede stadium moeten zaken die tevredenheid opleveren juist ontwikkeld worden (*motivators* of *excitement factors* ofwel *satisfiers*) (zie ook Dogge 2003, p. 114). Met betrekking tot de woonomgeving en de betreffende dienstverlening van de corporatie (of gemeente) op dit vlak gaat het bij dissatisfiers om de voorwaarden waaraan deze minimaal moet voldoen. Men acht deze zaken als 'normaal', zoals schone straten en een goede straatverlichting. De afwezigheid ervan leidt tot ontevredenheid. Een voorbeeld is het liftonderhoud (Van Mossel, Straub & Jansen 2006). Wanneer de lift kapot is leidt dat direct tot een verminderd woongenot, terwijl een werkende lift geen toename in woontevredenheid betekent. Satisfiers behoren niet tot de set van voorwaarden en leveren bij afwezigheid geen ontevredenheid op, maar kunnen bij aanwezigheid wel tevredenheid opwekken. Een voorbeeld is een mooi geschilderde gevel (ibid.). Dit kan positief zijn voor het woongenot, maar als bewoners het niet positief ervaren, dan hoeft dat niet per se een negatieve verandering in tevredenheid tot gevolg te hebben. Voor beide factoren geldt dat er een drempel aanwezig is voordat of nadat een bepaalde inzet zich vertaalt in waardering. Bij de dissatisfiers zal er na het 'acceptabele serviceniveau' niet veel winst meer te behalen zijn

wat betreft waardering en bij de satisfiers moet er juist eerst een bepaalde drempel overschreden worden wil het hogere waardering opleveren.[5] Dit kan voor verschillende groepen verschillend uitwerken. In de literatuur wordt hier nauwelijks bij stilgestaan. Voor het huidige onderzoek waarin juist verschillen tussen groepen centraal staan, namelijk verschillen in behoeften en voorkeuren ten aanzien van de woonomgeving en hoe de corporatie daarop kan inspelen, is dat echter wel opnieuw een belangrijke opmerking.

In het onderzoek van Kearns et al. (2000) naar de sociaalpsychologische betekenis van de woning wordt het verschil tussen positieve en negatieve aspecten bevestigd. Het wonen in een buurt met een slechte reputatie of de aanwezigheid van 'probleemburen' heeft een sterke negatieve invloed op de ontologische zekerheid (zich veilig voelen, identiteit, status) die de woning en buurt kunnen bieden. Medebewoners spelen dus een wezenlijke rol in de vervulling van het individuele woongenot en de vervulling van een basisbehoefte aan ontologische zekerheid. Daarmee zijn zij ook van betekenis bij het kunnen ontwikkelen van thuisgevoel (*belonging*).

Blokland (2006; 2008) laat zien dat contacten en ontmoetingen er toe doen. In een situatie waarin men elkaar niet kent en weinig van elkaar weet, waarin 'publieke familiariteit' ontbreekt, wordt niet bijgedragen aan het thuisgevoel en vertrouwen tussen bewoners. Men krijgt dan sneller het gevoel in een onleefbare en onveilige omgeving te wonen. Bewoners oefenen dan ook minder snel sociale controle uit op elkaar, omdat zij niets durven te zeggen, of omdat het hen minder kan schelen. Processen zoals sociale interactie, sociale controle, vertrouwen en thuis voelen zijn nauw verbonden met het begrip collectieve daadkracht (*collective efficacy*) dat in de literatuur over verval van buurten veel aandacht krijgt (Sampson et al. 1997). Onder bepaalde omstandigheden zijn bewoners beter in staat om problemen in de buurt het hoofd te bieden dan in andere. Collectieve daadkracht betreft het proces waarbij bewoners erop durven vertrouwen dat (voldoende van) hun buurtgenoten dezelfde waarden en normen aangaande de publieke ruimte erop nahouden, en dat het dus zin heeft anderen daar op aan te spreken, of op andere wijze controle uit te oefenen (zie ook Kleinhans & Bolt 2010).

Het hebben van controle

Bewoners in een straat of een woongebouw waarin ze met meerdere huishoudens samen wonen, zijn voor hun welbevinden in de woonomgeving in grote mate afhankelijk van het gedrag van hun directe buren, straatgenoten en medeflatbewoners. Zij hebben immers vaker directe buren (zowel naast als boven als onder zich) en maken gebruik van collectieve ruimten. Controle over sociale interacties in de woonomgeving is van belang voor de woontevredenheid. Deze controle kent uiteenlopende vormen: het zich kunnen terugtrekken in de eigen goed geïsoleerde woning maakt dat iemand geluidsoverlast van directe buren beter kan uitbannen. Het weten wie er naast je woont en het van gezicht kennen van medeflatbewoners of portiekbewoners maakt dat je een buurman of buurvrouw gemakkelijker aanspreekt op ongewenst woongedrag. Maar ook het besef dat er bepaalde ongeschreven regels zijn waar de meeste mensen zich doorgaans aan houden, geven een gevoel van controle over de eigen situatie (zie bijvoorbeeld Van Dorst (2005)). Adriaanse (2011) laat zien dat het bij het sociaal klimaat niet zozeer gaat om de sociale cohesie, maar veel meer om de overeenstemming tussen buurtgenoten met betrekking tot de wijze waarop zij collectieve buurtgoederen definiëren en hun bereidheid om zich in te zetten voor het produceren en onderhouden van die collectieve buurtgoederen. Bij voorkeur gebeurt deze 'sociaalklimaatbeheersing' door de bewoners zelf, doordat zij nieuwe bewoners bekendmaken met de ongeschreven regels over het gebruik van de woning en de collectieve ruimtes in de straat, de flat of het portiek en doordat bewoners zelf ingrijpen bij en elkaar aanspreken op overlastgevend gedrag. Het voortdurende proces van bevestiging en herdefiniëring van de ongeschreven re-

[5] Volgens Van Mossel, Straub en Jansen (2006) liggen de kansen voor woningcorporaties om zich te onderscheiden bij de satisfiers. Maar daarvoor dienen – gezien de drempel – wellicht flinke en langdurige investeringen te worden gedaan. Woningcorporaties dienen wat betreft onderhoud van meergezinswoningen vooral in te zetten op het schoonhouden van gedeelde ruimtes en het onderhoud van galerijen, trappen etc. (Van Mossel & Jansen 2010, p. 224), aangezien huurders dit aspect belangrijk vinden en er over het algemeen minder tevreden over zijn.

gels in een buurt, flat of portiek tijdens dagelijkse interacties tussen bewoners, is essentieel voor een goed sociaal klimaat.
Het uitoefenen van controle – collectieve daadkracht – wordt bemoeilijkt als bewoners te veel van elkaar verschillen qua waarden, normen en opvattingen met betrekking tot het wonen. Dat kan leiden tot verschillen in woongedrag, die vervolgens tot irritaties tussen bewoners of een gevoel van *disbelonging* kunnen leiden.

Beheer
De leefbaarheid in complexen en straten is echter niet alleen een verantwoordelijkheid van bewoners, maar ook van de woningcorporatie (en gemeente). Naast het technisch of fysiek beheer, waar de nadruk ligt op het in conditie houden van materiële objecten zoals onderhoud en verbetering van de gebouwde omgeving, de groenvoorzieningen e.d. (zie Adrianow 1993, p. 16), is daarbij vooral het sociale beheer van belang. Sociaal woningbeheer wordt door Adrianow gedefinieerd als alle beslissingen en activiteiten die samenhangen me het aanbieden van woondiensten en die gericht zijn op het instandhouden en/of verbeteren van het sociale woonmilieu. Het sociale woonmilieu betreft de relaties tussen bewoners onderling, de relaties tussen bewoners en beheerders en/of eigenaren, de relaties tussen bewoners en andere gebruikers, en de relaties tussen bewoners en de gebouwde omgeving (Adrianow 1993, p. 187).
Sociaal beheer is ingegeven door de ervaring van bewoners dat het woongedrag van sommige medebewoners een van de grootste problemen in de woonomgeving is. Corporaties zetten diverse sociaalbeheermaatregelen in om het woongedrag in goede banen te leiden, bijvoorbeeld door actief op te treden bij burenoverlast en door buurtbemiddeling, maar ook door grootschalige buurtprojecten rond bijvoorbeeld integratie. Sociaalbeheermaatregelen zoals het voeren van een inplaatsingsbeleid, het aanstellen van een toezichthouder (huismeesters in het bijzonder) en de bestrijding van overlast worden het vaakst genomen (Heeger 1991). Sociaal beheer is dus ook gericht op toekomstige bewoners, namelijk via het toewijzingsbeleid. Voordat we ingaan op hoe de leefstijlbenadering uitwerking heeft gekregen binnen de toewijzing, gaan we eerst in algemene zin in op het thema woonruimteverdeling.

2.3 De vele doelen en systemen van woonruimteverdeling

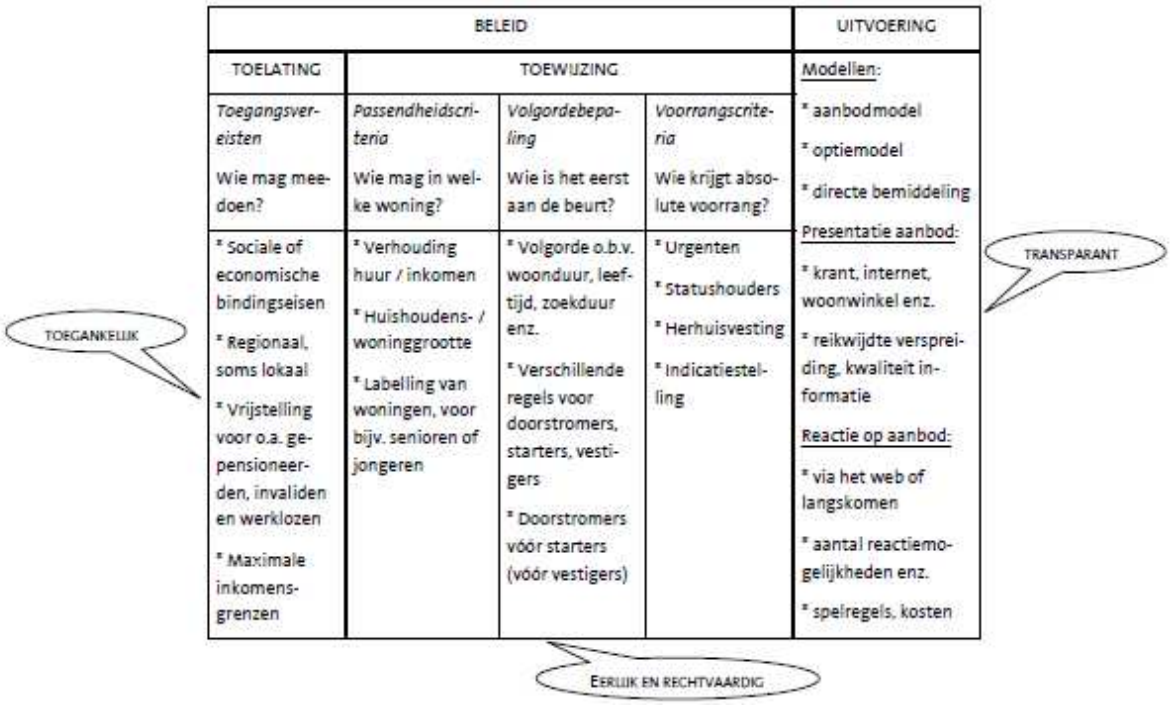
Woonruimteverdeling dient vele doelen en leidt in de praktijk tot veel discussies. De primaire doelstelling van de volkshuisvesting is het bieden van huisvesting aan die groepen in de samenleving die daar door hun eigen beperkte middelen niet zelf in kunnen voorzien binnen de geldende randvoorwaarden van de woningmarkt. Omdat het in heel veel situaties gaat om een schaars goed dat binnen de normale wetten van de markt niet vanzelf bij diegene terechtkomt die daar behoefte aan heeft, vervult de verdeling een kernfunctie. Het is van het grootste belang die verdeling op een rechtvaardige wijze te laten plaatsvinden. Het gaat letterlijk en figuurlijk om verdelende rechtvaardigheid: krijgt een ieder wel een eerlijk deel, rekening houdend met haar of zijn specifieke situatie? De middelen om in sociale huisvesting te voorzien zijn niet onbeperkt. Een tweede belangrijk doel is dan ook dat woonruimteverdeling op een effectieve en efficiënte wijze plaatsvindt. Volkshuisvesting is echter niet alleen het verdelen van de woningen, die verdeling is een onderdeel van het permanente proces van het bieden van huisvesting: het maakt onderdeel uit van het woningbeheer. Daarmee is ook gelijk duidelijk dat het niet alleen gaat om de kandidaat-bewoners. Woonruimteverdeling heeft niet alleen een effect voor de mensen die zich aanmelden voor de nieuwe woning, maar ook voor de buren van de vrijgekomen woning en per definitie hebben die laatste andere belangen. Met al die verschillende belangen heeft de verdelende instantie te maken. Het mag duidelijk zijn dat bij het inrichten van het woonruimteverdelingssysteem het noodzakelijk is om de doelen helder te formuleren en duidelijke keuzes te maken tussen die doelen. Vervolgens kan men het systeem inrichten.

Dat gebeurt door het vastleggen van een stelsel van regels en criteria aan de hand waarvan vraag een aanbod bij elkaar komen. Binnen dit systeem kunnen verschillende schijven van selectie worden onderscheiden. De 'sleutels naar de sleutel' (Van Daalen et al. 2005) omvatten de volgende typen regels en criteria (zie ook Kromhout et al., 2006):

- De *toelatingscriteria* bepalen wie er überhaupt in aanmerking komt voor een woning in een bepaald woningmarktgebied. De bekendste zijn de bindingseisen die gemeenten stellen aan woningzoekenden van buiten de regio (sociale of economische binding).
- De *passendheidscriteria* bepalen wie voor welke woning in aanmerking komt (labelen op inkomen, aantal personen, 55+, e.d.).
- De *volgorderegels* bepalen wie als eerste aan de beurt komt (inschrijfduur, woonduur, loten e.d.)
- De *voorrangsregelingen* bepalen wie absolute voorrang krijgen (urgentie, lokale voorrang, maatwerk, e.d.)
- De *modelkeuze* bepaalt hoe vraag en aanbod uiteindelijk samenkomen (model, presentatie aanbod, reactie op aanbod).

Grafisch is dat weergegeven in figuur 1.1, waarbij de toelating betrekking heeft op de toegankelijkheid, bij de toewijzing het vooral gaat om de criteria eerlijk en rechtvaardig en voor de rechterkolom het ook gaat om de transparantie van het systeem.

Figuur 1.1 De elementen van het woonruimteverdelingssysteem



Bron: Kromhout et al. (2006)

Als we kijken naar de veelheid van verschillende modellen van woonruimteverdeling (aanbodmodel, lotingmodel etc.), zijn er in feite twee basismanieren waarop de match tussen woning en woningzoekende tot stand komt. Of de vrijkomende woning wordt door de verhuurder kenbaar gemaakt (geadverteerd) en de woningzoekende reageert daar zelf op, of de woningzoekende maakt eerst op complexniveau zijn of haar woonwensen bekend en als er een woning vrijkomt die daaraan voldoet worden vraag en aanbod gekoppeld door een medewerker van de verhuurder.

In het distributiemodel dat tot eind jaren tachtig dominant was, schreven woningzoekenden zich in, maakten hun wensen kenbaar en kwamen vervolgens op een wachtlijst te staan. De verhuurder wees de vrijkomende woningen 'zo goed mogelijk' toe aan degenen die op de lijst stonden. Omwille van het 'harmonieuze samenleven' in wooncomplexen en buurten werden sommige categorieën woningzoekenden geweerd, zoals mensen met een overlastverleden of gehele categorieën bewoners die weerstanden bij zittende bewoners zouden oproepen (Van Daalen & Kullberg 1999, p. 8). Dat leidde in de praktijk tot het selectief inplaatsen van bepaalde categorieën woningzoekenden en tot minder goede uitkomsten voor bijvoorbeeld allochtone woningzoekenden (CEBEON 1992). Het Delftse model (het advertentie- of aanbodmodel) maakte van de woningzoekende een actieve in plaats van afwachtende partij door de open presentatie van het gehele aanbod en het zelf kunnen zoeken en reageren. Op deze wijze zouden woningzoekenden bewuste, goed gemotiveerde keuzes maken, wat stabiele buurten en gelukkige huurders zou opleveren. Anderzijds was er ook terughoudendheid bij de verhuurders met het oog op de geringere mogelijkheid tot sturen; zij zouden de greep verliezen op wie in welke woning kwam.
Het aanbodmodel heeft de hooggespannen verwachtingen niet helemaal waar kunnen maken. Al snel kwamen de 'wachtlijsten' terug, en door de veelheid aan regels en uitzonderingen zijn de huidige systemen verre van transparant. Woningzoekenden reageren 'klakkeloos' op het aanbod, zo is het idee, en het aantal weigeringen is hoog. De keuzevrijheid die het model theoretisch zou kunnen bieden, blijkt in de praktijk niet uit de verf te komen. Bovendien blijkt in veel gemeenten en regio's een aanzienlijk deel van vrijkomende woningen buiten het model gehouden te worden ('directe bemiddeling' of 'lokaal maatwerk'). Stabielere buurten lijken er door het aanbodmodel niet te zijn gekomen. Sterker nog, volgens de meeste verhuurders moet er juist meer gestuurd worden op de bevolkingssamenstelling van wijken om de leefbaarheid van wijken te beïnvloeden, meestal ten koste van de keuzevrijheid van de individuele woningzoekende.
De behoefte meer te kunnen sturen heeft geleid tot allerlei aanpassingen van het aanbodmodel en tot experimenten. Er zijn modellen ontwikkeld waarin elementen uit de verschillende benaderingswijzen voor matching tussen een woningzoekende en specifieke woningen zijn gecombineerd, bijvoorbeeld in het optiemodel waarbij de bewoner reageert op een (model)woning en de verhuurder bij het vrijkomen van een specifieke woning, deze koppelt aan de betreffende woningzoekende. Er zijn experimenten om in bepaalde wijken woningzoekenden met een hoger inkomen voorrang te verlenen boven lage inkomens (bijvoorbeeld in Overvecht, Utrecht). Ook de inmiddels gesneuvelde mogelijkheid die was opgenomen in het voorstel tot de nieuwe Huisvestingswet speelde in op deze behoefte. Het uitgangspunt van de wet is weliswaar vrije vestiging, maar op het moment dat zich leefbaarheidsproblemen voordoen, zouden gemeenten en corporaties tijdelijk voorwaarden mogen stellen aan de instroom, zoals aan de hoogte van het inkomen en de huishoudensamenstelling. Sturen op basis van leefbaarheid (naast schaarste) werd in een volgend voorstel in 2011 geschrapt waarvoor een ruime mogelijkheid tot lokaal maatwerk in de plaats kwam. Door de val van het kabinet Rutte in april 2012, is de invoering van de nieuwe Huisvestingswet op dit moment onduidelijk. Het gaat net als in de experimenten echter steeds om 'traditionele' kenmerken van huishoudens, terwijl de vraag is of er wel een directe relatie is tussen bijvoorbeeld inkomen en de leefbaarheid van de buurt.
Het idee dat de standaardkenmerken onvoldoende houvast bieden bij het sturen op wie waar komt te wonen en uiteindelijk onvoldoende de leefbaarheid van een wijk, buurt of complex garanderen, heeft geleid tot de introductie van het begrip leefstijl in de woonruimteverdeling. Het rekening houden met de leefstijl van bewoners grijpt gedeeltelijk terug op de wijze waarop vóór de tijd van het aanbodmodel rekening werd gehouden met de passendheid wat betreft levenswijze van een woningzoekende binnen een portiek, straat of buurt.

De discretionaire ruimte van de verhuurmedewerker

In vergelijking met het distributiemodel is de discretionaire ruimte van de medewerker in het aanbodmodel afgenomen. Doordat woningzoekenden zelf reageren op het aanbod en de selectie vaak

geheel geautomatiseerd gaat (degene met de langste woonduur komt bovenaan de lijst te staan), kunnen medewerkers geen of minder invloed uitoefenen op de selectie. Ook binnen het aanbodmodel blijven echter besluitvormingsmomenten bestaan waar de medewerker wel een bepaalde beslissings- of beoordelingsruimte heeft, bijvoorbeeld ten aanzien van het informeren van de klant (zie Raat 1997, p. 62). Bovendien houden veel corporaties een deel van de woningen buiten het aanbodmodel om zo maatwerk te kunnen leveren. We zullen zien dat de mate van discretionaire ruimte tussen beide cases nogal verschilt. Binnen het POL-model (hoofdstuk 4) wordt niet alleen gekeken naar de leefstijl van de kandidaat-huurder, maar wegen ook andere kenmerken mee in het doen van een passend aanbod. In de case Palenstein-Zoetermeer is de beslissingsruimte van de medewerker bij het maken van de match veel kleiner (hoofdstuk 6).

2.4 Oplossingsstrategieën op basis van de leefstijlbenadering

Vrijwel gelijk met de introductie van het aanbodmodel zijn er uitzonderingen gemaakt op de openheid en het volledig neerleggen van de beslissing wie waar zou kunnen komen te wonen. De meest kenmerkende is misschien wel de uitzondering die is gemaakt voor 55^{+}-woningen. Begin jaren negentig was het bieden van geschikte huisvesting voor die doelgroep een specifiek beleidsdoel, waarbij de functionele geschiktheid van de woning (0-traps) centraal stond, maar gaandeweg zeker ook het bieden van een rustige woonsfeer voor deze doelgroep een rol ging spelen.
De eerste initiatieven voor het daadwerkelijk introduceren van leefstijl als criterium in de woonruimteverdeling ontstonden naar aanleiding van voortdurende leefbaarheidsproblemen en de ontoereikende standaardvorm van beheer in de Peperklip in Rotterdam. Men constateerde heftige contrasten tussen de leefwijzen van de bewoners. Opdelen van het aanbod en de vraag naar de door de bewoners gewenste vorm van leven in de flat, leek perspectief te bieden. De verschillende leefstijlen zijn geformuleerd op basis van onderzoek in het betreffende complex. De Peperklip was al jarenlang een voorbeeld van een complex met grote leefbaarheidsproblemen. Er is een maatwerkoplossing gezocht voor die uitzonderingssituatie.
Pas later ontstonden in andere situaties, die niet per se allemaal als problematisch werden gezien, de behoefte aan een meer algemeen toepasbaar systeem om nieuwe woningzoekenden beter te matchen met de zittende bewoners. Die behoefte was misschien al langer aanwezig, maar door de meer algemene criteria die golden in de woonruimteverdeling, was het wellicht ook moeilijk om voldoende steun bij alle verschillende betrokken partijen te genereren voor het ontwikkelen van initiatieven waarin leefstijl kon worden toegepast. Dat betekent ook dat er eind 2009, bij de start van dit onderzoek, slechts op een paar plaatsen al enige jaren ervaring is opgedaan met woonruimteverdeling waarbij matching op leefstijl een rol speelt. Pas in de laatste jaren is er meer politieke ruimte om daar over te praten en na te denken. Recent zijn er dan ook veel meer van dit soort initiatieven genomen.
De toegenomen belangstelling heeft te maken met de toegenomen diversiteit van bewoners en het perspectief dat die diversiteit in de komende jaren verder zal toenemen. De toegenomen individualisering en maatschappelijke fragmentatie gaat daarbij gepaard met een groeiende maatschappelijke behoefte om beleid te formuleren om daarmee om te kunnen gaan, niet in de laatste plaats in het woondomein. Gelijktijdig is in het laatste decennium meer belangstelling ontstaan voor leefstijlen binnen het woondomein, ook bij het verkennen van woonvoorkeuren en plan- en gebiedsontwikkeling. Dat heeft er mede voor gezorgd dat 'leefstijl' een meer gangbaar begrip is geworden, hoewel het evengoed nog steeds een omstreden begrip is. In de politieke context roept het discussie op omdat het snel gekoppeld wordt aan de mogelijke uitsluiting van bepaalde groepen bewoners. In de vakwereld en de wetenschap speelt daarnaast een rol dat een robuuste en eenduidige definiëring van het begrip leefstijl ontbreekt, de onafhankelijke variabelen die de leefstijl bepalen niet eenduidig zijn en – misschien wel het belangrijkste discussiepunt – de kwestie in hoeverre leefstijlen stabiel blijven onder invloed van sterk wijzigende economische of sociaaldemografische omstandigheden, zoals bijvoor-

beeld de overgang van de ene levensfase in de andere levensfase nog niet is opgelost (Ouwehand et al. 2011).
De afgelopen decennia is op verschillende plaatsen en door verschillende partijen de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling toegepast (zie het volgende hoofdstuk). Daarbij wordt 'leefstijl' opgevat als een passendheidscriterium: leefstijl wordt dan ingezet om de best mogelijke match te maken tussen woning en huurder. Zoals we later zullen zien, wordt leefstijl soms als enige criterium gehanteerd, in andere gevallen wordt er naast leefstijl ook naar andere kenmerken van woningzoekenden gekeken. Ondanks de verschillen in concrete praktijken, is het centrale uitgangspunt bij de toepassing van leefstijl binnen de woonruimteverdeling steeds dat mensen van elkaar verschillen qua behoeften, voorkeuren, verwachtingen, beleving en dat dit tot verschillen in gedrag leidt waarbij die verschillen niet alleen maar toe te schrijven zijn aan iemands demografische en sociaaleconomische kenmerken. De veronderstelling is dus dat de informatie over iemands leefstijl (extra) kennis oplevert die als input kan dienen voor de verbetering van de woningtoewijzing en andere sociaalbeheermaatregelen door woningcorporaties.
Met de toepassing van de leefstijlbenadering op het domein van de woningtoewijzing en het beheer, wordt gestreefd naar een beter aansluiting tussen bewoners op het gebied van:

- Voorkeuren en verwachtingen ten aanzien van 'samenleven' ofwel de sociale omgang met buren (soort en intensiteit burencontact).
- Opvattingen en normen ten aanzien van woongedrag (het gebruik van de woning en woonomgeving). Hierbij gaat het om verschillen in tolerantie en de intensiteit en stijl van sociale controle ten aanzien van woongedrag. Onder tolerantie verstaan we de acceptatie van gedrag dat van de eigen normen en opvattingen afwijkt.
- Voorkeuren ten aanzien van de samenstelling van de bevolking. Hierbij gaat het om preferenties ten aanzien van de soort en mate van diversiteit/homogeniteit. Diversiteit of homogeniteit kan er zijn ten aanzien van leefstijl, maar ook ten aanzien van culturele achtergrond, leeftijd, inkomen en huishoudenssamenstelling.
- Voorkeuren ten aanzien van de fysieke uitstraling van het woongebouw en de inrichting, de uitstraling en het beheer van de directe woonomgeving, en het belang dat daaraan wordt gehecht voor de algehele woontevredenheid.

2.5 Conceptueel model en onderzoeksvragen bij deelvraag 5

In deze paragraaf werken we deelvraag 5 over de effecten van de leefstijltoepassing in woonruimteverdeling en beheer verder uit.
Naar aanleiding van de voorgaande bespreking van de literatuur kunnen we stellen dat de woontevredenheid van bewoners bestaat uit negatieve en positieve aspecten. Dit onderscheid vinden we ook terug in de doelstellingen die woningcorporaties hanteren ten aanzien van de interventies in beide casestudy's.[6] Het uiteindelijk verwachtte effect valt uiteen in het verminderen van (over)last van buren (naar aanleiding van verschillend gebruik van de woning en collectieve ruimtes) en het verhogen van het woongenot door een aansluitende omgang met buren en thuisgevoel. De daarvoor ingezette instrumenten zijn: woningtoewijzing, leefregels en fysieke ingrepen. Wat betreft het eerste dient voor de praktijk in Dordrecht nog een onderscheid gemaakt te worden tussen de toepassing van leefstijl en het bij de matching rekening houden met (potentieel) overlastgevend gedrag van zowel woningzoekenden als zittende bewoners (zie verder hoofdstuk 4).

[6] In het onderzoek richten we ons in beide casestudy's op alle woonwaarderingsaspecten, ongeacht of een bepaald aspect wel of geen expliciete beleidsdoelstelling is.

In het conceptueel model is aangegeven via welke routes deze instrumenten uiteindelijk tot een hogere woonwaardering zouden kunnen leiden. Ten aanzien van de toepassing van leefstijlen in de woonruimteverdeling onderscheiden we drie routes.
De *eerste* route betreft het zich thuis voelen. De hypothese is dat het gesegmenteerd wonen naar leefstijl ertoe leidt dat bewoners zich beter kunnen identificeren met buren met passende, niet-botsende leefstijlen. De veronderstelling hierbij is dat mensen met een onderling *verschillende* dominante leefstijlkleur ook onderling verschillende behoeften en voorkeuren hebben voor de diversiteit van de bevolkingssamenstelling van de flat, de buurt of het portiek. Wanneer de voorkeuren voor hetzij homogeniteit hetzij diversiteit meer aansluiten op de voorkeuren van bewoners, zouden zij zich prettiger voelen in hun woonomgeving. Zij kunnen zich beter herkennen in hun buren en zich met hen identificeren, wat publieke vertrouwdheid oplevert. Dat zal vervolgens het gevoel van zich thuis voelen bevorderen.
De eerste deelvraag is:

- *Is een zekere mate van homogeniteit van leefstijlen (passende leefstijlen) een voorwaarde voor het zich thuis voelen?*

De *tweede* route in het conceptueel model richt zich op de waardering van het burencontact. De veronderstelling hierbij is dat mensen met een onderling *verschillende* dominante leefstijlkleur, andere behoeften en voorkeuren hebben voor de soort en de frequentie van burencontact. Wanneer mensen tussen gelijkgestemden wonen, zullen hun behoeften en voorkeuren ten aanzien van de sociale omgang met buren beter tot hun recht komen en dat zou leiden tot een hogere waardering van het burencontact.
De tweede deelvraag is:

- *Leidt een grotere mate van homogeniteit naar leefstijl tot aansluitende soorten en intensiteit van burencontact en levert dit een hogere waardering van het contact op?*

De *derde* route heeft betrekking op de waardering van het woongedrag van buren en dan vooral de perceptie van overlast. De verwachting is dat bewoners met gelijksoortige leefstijlen gedeelde opvattingen hebben over het gebruik van de woning en collectieve ruimtes en dat zij een gedeeld tolerantieniveau hebben ten aanzien van verschillende vormen van overlast. Dit zou moeten leiden tot overeenkomend gedrag in zowel de woning als de collectieve ruimtes, alsook tot gelijke tolerantieniveaus ten opzichte van ongewenst woongedrag en een gelijksoortige manier van aanspreken op ongewenst gedrag. Uiteindelijk zal dat tot meer woontevredenheid leiden.
De derde deelvraag is:

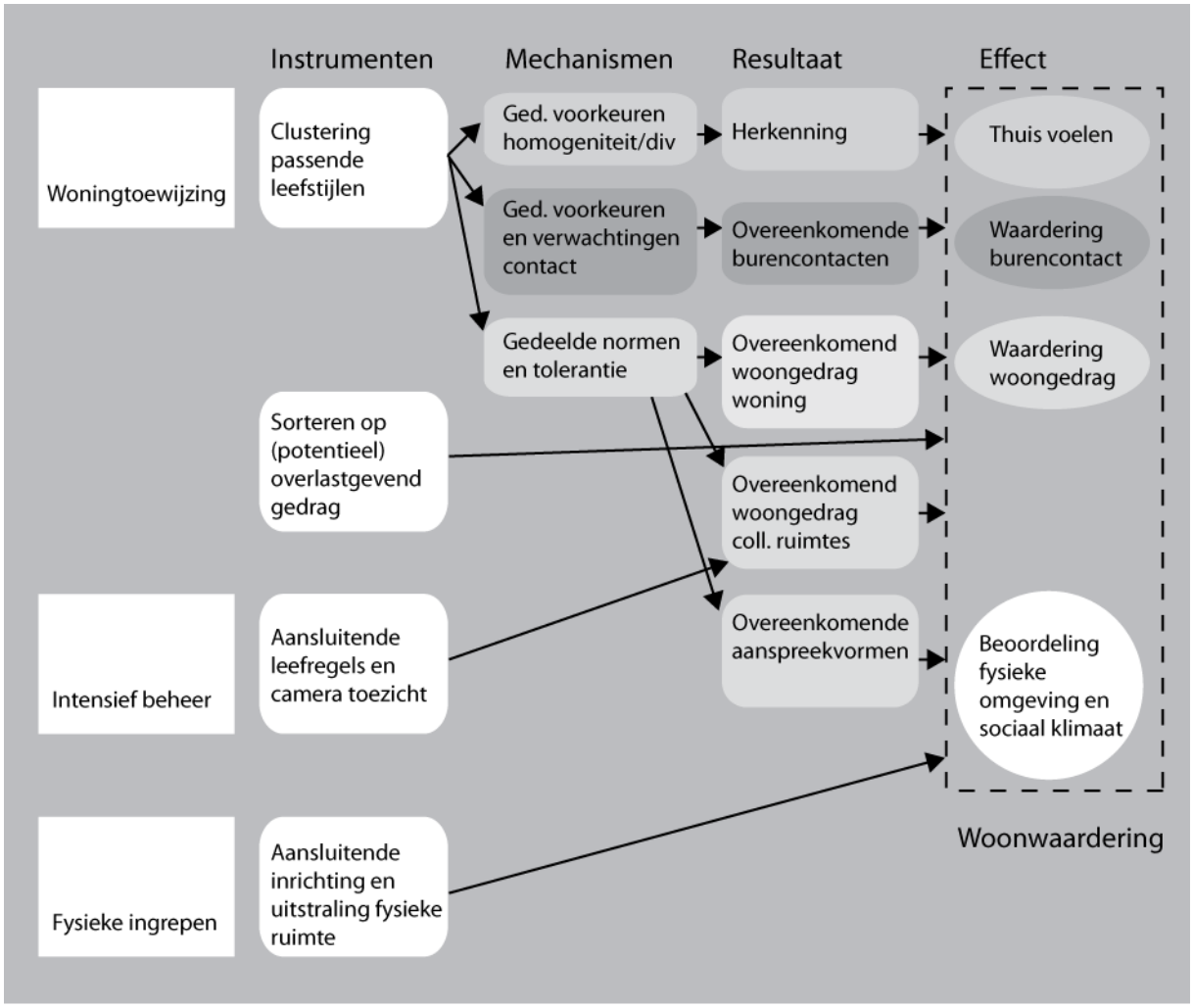
- *Hebben passende leefstijlen gedeelde opvattingen ten aanzien van woongedrag, tolerantie en ingrijpen en leidt een zekere mate van homogeniteit tot minder overlastervaring van de buren?*

Een *vierde* route vertrekt vanuit de andere aspecten van het beheer en heeft betrekking op de invoering van geïntensiveerd beheer (leefregels, cameratoezicht e.d.) en fysieke ingrepen zoals de (her) inrichting en uiterlijke vormgeving van woongebouwen en (semi-)openbare ruimtes. Door de ruimtelijke uitsortering naar leefstijl(combinaties) kunnen andere fysieke en sociale beheermaatregelen worden toegespitst op de specifieke behoeften en voorkeuren van de verschillende leefstijlen. De veronderstelling is dat de beheermaatregelen en mogelijk ook de diversificatie op basis van specifieke voorkeur van de betreffende leefstijl zullen leiden tot een hogere waardering van de fysieke woonomgeving en het sociaal klimaat.
De vierde deelvraag is:

- *Leiden beheermaatregelen tot een hogere woonwaardering en wat is hierbij de meerwaarde van verdere afstemming van die maatregelen op de specifieke voorkeuren van de betreffende leefstijl?*

Woonbron sorteert in POL ook op potentieel overlastgevend gedrag. Het effect daarvan op de woonwaardering hebben we vanwege het ontbreken van data niet onderzocht.

Figuur 2.1 Conceptueel model van de toepassing van de leefstijlbenadering bij sociale en fysieke beheermaatregelen in het wonen



Na het toetsen van de veronderstellingen die ten grondslag liggen aan het model en het beantwoorden van de bijbehorende onderzoeksvragen, kunnen we constateren of en in welke mate door de leefstijltoepassing in het sociaal en fysiek beheer, de woonwaardering van bewoners is verhoogd. Ook hebben we dan een beter inzicht gekregen in de mechanismen die hierbij een rol spelen en kunnen we preciezere uitspraken doen over de paden die het meest geëigend zijn om via leefstijlsegmentatie het doel van een hogere woonwaardering te bereiken.

3 Achtergrond, aanleiding en doelen van de initiatieven

In Nederland zijn er in de afgelopen jaren enkele tientallen initiatieven ontwikkeld op het gebied van de woonruimteverdeling waarin leefstijl een belangrijke rol speelt. De laatste jaren nemen deze initiatieven toe onder invloed van door sommige corporaties opgedane ervaringen in bepaalde pionierprojecten. Toepassing van leefstijlen in het woningbeheer zijn spaarzamer. Sommige initiatieven om leefstijlen een rol te laten spelen in de woningtoewijzing zijn vroegtijdig gestopt omdat er te weinig draagvlak voor was, andere projecten zijn wel uitgevoerd. Met enige regelmaat zijn daarover ook (beperkte) evaluaties verschenen, maar een overzicht ontbrak. In dit hoofdstuk willen we dat bieden, waarbij we een antwoord geven op de eerste drie onderzoeksvragen:

1. *Wat is de voorgeschiedenis van de initiatieven waarbij het leefstijlconcept is toegepast op het gebied van beheer en woonruimteverdeling?*
2. *Welke doelen had men daarbij voor ogen?*
3. *Hoe zijn de initiatieven daadwerkelijk uitgevoerd?*

We pretenderen niet dat het een volledig overzicht is van alle initiatieven in Nederland maar denken wel dat we de belangrijkste in kaart hebben kunnen brengen. We gaan in dit hoofdstuk slechts heel beperkt in op de resultaten en effecten. Een uitgebreide beantwoording van die onderzoeksvragen komt in de volgende hoofdstukken op basis van de casestudy's aan de orde. Hier zullen we de resultaten alleen zijdelings aan de orde stellen in relatie tot besluiten over de voortzetting van het betreffende experiment en de uitbouw door de betreffende woningcorporatie in andere wijken en complexen.

3.1 Achttien initiatieven in beeld

Wij zijn achttien projecten op het spoor gekomen van corporaties in Nederland die het leefstijlconcept hebben ingezet in de woonruimteverdeling of dat serieus hebben overwogen. De inventarisatie is tot stand gekomen op basis van literatuuronderzoek en korte gesprekken met sleutelpersonen bij gemeenten en woningcorporaties. Ook hebben we dankbaar gebruik gemaakt van informatie die door Platform Corpovenista is verzameld. In deze inventarisatie hebben we alleen die projecten opgenomen waarin (kandidaat-)bewoners (mede) op basis van leefstijlsegmentatie een woning in een specifiek portiek/flat/cluster krijgen toegewezen, dan wel in het initiatief de intentie aanwezig is om dat zo te gaan doen. Projecten waarin het gaat om het stellen van specifieke voorwaarden aan kandidaat-huurders door het hanteren van een contract met leefregels,[7] hebben we buiten beschouwing gelaten. Ook het voornemen van woningcorporatie Staedion om in Den Haag Zuidwest bij een aantal portiekflats de voorwaarde te stellen aan nieuwe huurders dat zij zich moeten inzetten voor de buurt, is buiten beschouwing gelaten. Dat geldt evenzeer voor bijvoorbeeld het 'Leefstijlexperiment Overvecht' (Utrecht), waar wel de term leefstijl wordt gebruikt, maar het niet gaat om het hanteren van leefstijlcriteria maar om sociaaleconomische en sociaaldemografische criteria bij woningtoewijzing om meer kansrijke huishoudens aan te trekken. Ook toetsing op basis van zinvolle dagbesteding en criminele

[7] Een voorbeeld daarvan is Woningstichting Den Helder. In 2010 is een experiment gestart in een aantal portiekflats waarbij men spreekt van 'leefstijlregels'. Naar onze mening zijn het leefregels/gedragsregels en hebben ze niet veel met het concept leefstijl te maken, zie: http://www.gemeente.nu/web/Actueel/Ruimte-Milieu/Wonen/Wonen-Artikel/52528/Den-Helder-bekijkt-toewijzen-op-leefstijl.htm. Voorbeelden waarbij in de intake wordt geselecteerd op basis van gedrag en leefregels is Woningstichting St Joseph in Almelo en woningcorporatie Woonwens in Venlo voor het gebied Venlo-Oost (VROM-inspectie 2011).

antecedenten, zoals in Hambaken (Tilburg) (Vrom-Inspectie 2011; Wilkens et al. 2011) is buiten beschouwing gelaten. In ander onderzoek zijn al dat soort projecten met aanvullende criteria bij woonruimteverdeling wel beoordeeld als toewijzing op basis van leefstijl (Vrom-Inspectie 2011), maar ze voldoen duidelijk niet aan het door ons hierboven geformuleerde criterium. In tabel 3.1 staan alle projecten op een rij, waarbij steeds de verantwoordelijke woningcorporatie, de omvang van het project en de status is vermeld.

Tabel 3.1 Overzicht experimenten en projecten leefstijltoepassing bij woonruimteverdeling (mei 2012)

Project	Corporatie	Aantal woningen	Status
Amsterdam, Gibraltar; Almere, Mozaiek; Haarlemmermeer, Getsewoud	Ymere	120	Gestopt na experiment
Delft, Rode Dorp	Vestia	345	Loopt
Den Haag, Duindorp	Vestia	1.800	Gestopt na verkenning
Den Haag, Kampen, Mariahoeve	Haag Wonen, Staedion, Vestia	630	Loopt
Dordrecht, woningbezit corporatie	Woonbron	7.431	Loopt
Eindhoven, alle wijken	Woonbedrijf	21.993	Gestopt na verkenning
Hoogvliet, Lampreibuurt	Vestia	264	Loopt
Rotterdam, de Peperklip	Vestia	317	Loopt
Rotterdam, Bergpolderflat	Vestia	72	Loopt
Rotterdam, Bloemhof Zuid	Woonstad Rotterdam	2.000	Voorbereiding
Rotterdam, Schiebroek Zuid	Vestia	701	Loopt
Rotterdam Noord, Walenburgerweg	Vestia	73	Loopt
Rotterdam, Zuidwijk, Meerleveld	Vestia	156	Loopt
Utrecht, Kanaleneiland	Mitros	721	Loopt
Zaandam, Oase	Parteon	73	Gestopt na verkenning
Zoetermeer, Buytenwegh	Vestia	186	Loopt
Zoetermeer, Oosterheem	Vestia	451	Gestopt na verkenning
Zoetermeer, Palenstein	Vestia	381	Loopt

Opvallend is het grote aandeel projecten van woningcorporatie Vestia. Deze corporatie is zeer te spreken over de ervaringen met leefstijltoewijzing in zowel de Peperklip in Rotterdam als in Palenstein in Zoetermeer. Ze is de toepassing aan het 'uitrollen' naar andere complexen waar zich leefbaarheids- of andere problemen voordoen of bverwacht worden waarbij een regulering van de toewijzing gewenst is.

Van de achttien projecten zijn er vijf om verschillende redenen gestopt. Het experiment van woningcorporatie Ymere in drie complexen in de regio Amsterdam is gestopt omdat de gemeente Amsterdam leefstijltoewijzing niet wenselijk vond. Daarvoor zijn drie argumenten genoemd: de niet optimale woningbezetting van vooral de grote woningen in het experiment; het paternalistische en deterministische karakter van het toekennen van woonprofielen aan complexen; de uitvoeringstechnische aspecten in de vorm van capaciteitsinzet van corporaties, beperkte transparantie van het systeem en afhankelijkheid van een extern adviesbureau. Zowel bij het Woonbedrijf (Eindhoven) als bij Parteon (Zaanstad) is het initiatief in de verkenningsfase gestopt vanwege een gebrek aan draagvlak bij de zittende huurders om hun leefstijl als informatie in het woningaanbod kenbaar te maken. De toepassing in het Haagse Duindorp is door Vestia gestopt omdat bij de nulmeting een zeer dominante leefstijlgroep aanwezig bleek te zijn. Segmentatie bleek geen nut te hebben. Ook in Zoetermeer Oosterheem is door Vestia het voorstel voor het invoeren van toewijzen op basis van leefstijl gestopt in de initiatieffase vanwege het beperkte te verwachten nut, in dit geval door de zeer beperkte mutatiegraad.

Toepassing in beheer

In de bovengenoemde initiatieven gaat het steeds om toepassing in de woonruimteverdeling. Toepassing in het beheer is, zoals vermeld, spaarzamer en ook minder verder uitgewerkt. Er zijn corporaties die in hun overige beheeractiviteiten wel in enige mate rekening houden met de aanwezige leefstijl, maar we kunnen niet spreken van een gedetailleerde consequente uitwerking. Woonbron, met vestigingen in Delft, Rotterdam, Spijkenisse en Dordrecht, is wel actief in het operationaliseren van het leefstijlgericht werken in alle bedrijfsprocessen en al hun vestigingen. De belangrijkste motieven daarbij zijn het vergroten van de klantgedrevenheid van de organisatie, het bieden van meer diversiteit in woonmilieus en woningaanbod en beter aansluiten bij de markt. De corporatie heeft met gebruikmaking van het BSR-model van SmartAgent Company (SAC) in een intern werkboek de operationalisering van de leefstijltoepassing verder uitgewerkt voor verschillende beheeractiviteiten (zie figuur 3.1). Toepassing in het dagelijkse beheer is echter niet eenvoudig omdat bij de betreffende medewerkers de 'sense of urgency' niet altijd aanwezig is, zo stelde Martine van Sprundel, manager Markt en Beleid. Het interne gesprek met medewerkers over leefstijlverschillen en de toepassing daarvan helpt wel om hen bewust te laten worden van de verschillen die er zijn tussen hen en de klant/bewoners. De oriëntatie van de verhuur- en beheermedewerkers van Woonbron is van huis uit dikwijls groen/geel georienteerd (de twee rechtervlakken). Als medewerkers zich daarvan bewust zijn kunnen ze misverstanden met klanten die een andere oriëntatie hebben, voorkomen.

Figuur 3.1 Toepassing van leefstijlen in het beheer bij Woonbron

Bron: Werkboek Leefstijlen, Woonbron

In enkele projecten waar op leefstijl wordt toegewezen, passen woningcorporaties de leefstijlbenadering ook toe in het beheer. De leefregels in Palenstein (Zoetermeer) zijn daarvan een voorbeeld. Dat is echter incidenteel, daarom concentreren we ons in het vervolg van dit hoofdstuk op de toepassing bij woonruimteverdeling.

3.2 Achtergrond en aanleiding

Wat waren de achtergrond en aanleiding om het leefstijlconcept toe te passen in de woonruimteverdeling? Als we de verschillende projecten op een rij zetten, blijkt dat verschillende onderwerpen een rol spelen. Sommige onderwerpen zijn duidelijk onderscheidend ten opzichte van elkaar, andere onderwerpen overlappen elkaar deels en verschillen in urgentie of in correctieve dan wel preventieve inzet van de maatregelen.

Leefbaarheidsproblemen
Manifeste leefbaarheidsproblemen vormen een belangrijke achtergrond en aanleiding om het leefstijlconcept te introduceren, zoals in 2006 in de Zoetermeerse wijk Palenstein. De leefbaarheidsproblemen zijn niet overal hetzelfde. Soms is er sprake van een conflict tussen zittende bewoners en nieuwkomers (Nieuw-Krispijn/Dordrecht) of zorgen groepen jongeren voor veel overlast (Schiebroek-Zuid). Wanneer de leefstijlbenadering wordt ingezet om de leefbaarheid te verbeteren, gaat het vaak om gebieden waar bewoners dicht op elkaar leven, vaak in naoorlogse (portiek)flats (verschillende wijken in Dordrecht, Schiebroek-Zuid, Palenstein, Peperklip). De woningen zijn vaak verouderd en slecht geïsoleerd. Geluidsoverlast van buren is een vaak gehoorde klacht. In alle gevallen is de gedachte dat wanneer de corporatie bij plaatsing van nieuwe bewoners rekening houdt met de zittende bewoners, veel overlast in de toekomst voorkomen kan worden.

Ontbreken van sturing in (potentieel) kwetsbare situaties
In kwetsbare situaties ontbreekt het in het aanbodmodel aan enige mate van sturing om problemen te voorkomen. In de Scheveningse wijk Duindorp kregen in het verleden, als onderdeel van de afspraken bij herstructurering, Duindorpers voorrang bij de toewijzing van een woning in de wijk. Toen de herstructurering vorderde namen de kandidaat-huurders uit Duindorp af. Vestia wilde problemen, die zouden kunnen ontstaan als er geen goede match zou worden gemaakt tussen nieuwkomers en zittende huurders, voorkomen. Daarom wilde Vestia verhuring op basis van leefstijl introduceren. In Zuidwijk (Rotterdam) is Vestia geconfronteerd met teruglopende belangstelling voor 55^{+}-woningen in het complex Meerleveld. Toen de corporatie het 55^{+}-label wilde laten vallen om andere vraag aan te trekken, vreesden de bewoners voor hun rust. Om hen tegemoet te komen heeft Vestia leefstijltoewijzing voorgesteld. De leefstijlbenadering wordt dan als preventief instrument ingezet. Ofwel om een bijdrage te leveren aan meer sociale samenhang in een complex (projecten van Ymere in Amsterdam, Almere en Haarlemmermeer) of om leefbaarheidsproblemen in de toekomst te voorkomen.

Zwakke positie van zittende bewoners
Op veel bewonersvergaderingen en tijdens interviews met bewoners is de hartenkreet te horen dat ze 'asocialen' in het portiek of de straat hebben geplaatst. Corporaties leggen dan vaak uit dat zij niemand geplaatst hebben maar dat het model zo werkt dat de hoogst genoteerde nu eenmaal een woning krijgt aangeboden. Bij veel corporaties, onder andere bij Woondrecht, de voorganger van Woonbron in Dordrecht, heeft dat toewijzingsproces geleid tot de constatering dat zittende bewoners weinig positie hebben in het verhuurproces, terwijl dat in veel gevallen wel goede klanten van de corporatie zijn. Recht doen aan de positie van de zittende huurders is een belangrijke achtergrond geweest bij de ontwikkeling van het POL-model.

Ontevredenheid over de effectiviteit en efficiëntie van de vigerende woonruimteverdeling
Vigerende woonruimteverdelingssystemen, in veel gevallen het aanbodmodel/Delftse model met woonduur of inschrijvingsduur als volgordecriterium en zonder verdere matchingsinstrumenten, worden door professionals als weinig effectief en efficiënt bestempeld. Het model bevordert passiviteit en een afwachtende houding bij woningzoekenden met een stevige positie; woningzoekenden met een zwakke positie (starters/spoedzoekers) hebben maar een geringe kans om een woning te krijgen. Als er een woning vrijkomt wordt deze bovendien vaak meerdere keren geweigerd door de woningzoe-

kenden die hoog genoteerd staan. Deze algemene ontevredenheid met het vigerende model leidde onder andere bij Ymere en Vestia tot een zoektocht naar alternatieven, waaronder het toepassen van leefstijlen als matchingsinstrument.

Anonieme klantcontacten en ontbreken van informatie over de klant
In het aanbodsysteem ontbreekt het vaak aan informatie over de klant voordat er een huurcontract wordt afgesloten. De contacten zijn geanonimiseerd, medewerkers weten nauwelijks aan wat voor persoon zij de woning verhuren. Bij toewijzing met behulp van leefstijlen vindt vrijwel altijd een kennismakingsgesprek plaats waarin de leefstijltest wordt ingevuld, maar ook andere gegevens worden uitgewisseld en de verhuurmedewerker kan eventueel nog advies geven.

Ontbreken van informatie over de woonsituatie voor de klant
In het aanbodmodel is de meest elementaire informatie over de woning aanwezig. Soms geeft de verhuurder daarnaast informatie over de betreffende buurt, maar dat is vaak beperkt. Het is voor de woningzoekende moeilijk om zich een goed beeld te vormen van de sfeer en woonbeleving in het betreffende portiek of de buurt. Informatie over de aanwezige leefstijlen en de dominante leefstijl geven een getrouwer beeld van wat voor buurt en buren de woningzoekende kan verwachten. Dit was de aanleiding voor Woonbedrijf om uit te zoeken of introductie van leefstijltyperingen een goed idee zou zijn.

Ontoereikende marketing, verhuurproblemen en specifieke wooncomplexen
In Zaandam vormde het feit dat Parteon moeite had met het vinden van nieuwe bewoners voor het complex seniorenwoningen Oase de aanleiding om de leefstijlen van de zittende bewoners in kaart te brengen. De gedachte was dat als duidelijk is wat de overheersende leefstijl is, je doelgroepen beter kunt benaderen. Voor andere corporaties waren verhuurproblemen misschien niet de directe aanleiding, maar wordt leefstijlonderzoek wel gebruikt om doelgroepgerichter te werk te kunnen gaan. In het huisvestingsproject voor jongeren van Vestia aan de Walenburgerweg in Rotterdam was dat de aanleiding om duidelijk in te zetten op een specifieke leefstijlgroep.

3.3 Doelen

Welke doelen streven initiatiefnemers na bij het inzetten van het leefstijlconcept in hun projecten? We hebben ze in tabel 3.2 bij de projecten vermeld. Daaruit blijkt dat een rijke schakering aan doelen wordt nagestreefd, maar er bestaan ook overeenkomsten tussen de projecten. De doelen kunnen we onderscheiden in een aantal groepen (die geen rangvolgorde beogen): 1- het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk; 2- het beter kunnen aansluiten op de leefstijl van de bewoners in het beheer en de inrichting van de buitenruimte; 3- het realiseren van een efficiënter en klantvriendelijker verhuurproces; 4- het bieden van betere productinformatie aan kandidaat-huurders.

Het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk
Leefstijlproblemen, manifest of latent aanwezig, zijn vaak de aanleiding om in een bepaald gebied of complex het leefstijlconcept toe te passen. Het verbaast dan ook niet dat het verhogen van de leefbaarheid het belangrijkste doel vormt. Zo heeft Woonbron Dordrecht het POL-model ontwikkeld met als belangrijkste motivatie de vergroting van de leefbaarheid in de vele portiekwoningen die deze corporatie in Dordrecht in haar bezit heeft.
Zowel in Palenstein, de Peperklip en in de nieuwbouwwijk Oosterheem is het verhogen van de leefbaarheid en het tegengaan van aanwezige overlast de belangrijkste doelen. In de laatste wijk had Vestia het idee dat conflicterende leefstijlen de belangrijkste oorzaak waren van de overlast en besloot daarom bij de analyse daar specifiek op in te zoomen. Leefbaarheid is ook het focuspunt in Schiebroek waar de snel veranderende bevolkingssamenstelling voor spanningen tussen oude en nieuwe bewo-

ners zorgde. In Duindorp, Mariahoeve en Meerleveld is het verhogen van de leefbaarheid en vooral het voorkomen van mogelijke leefbaarheidsproblemen de inzet (geweest).
Al is het verhogen van de leefbaarheid in veel gevallen het doel, er is wel een duidelijk verschil tussen de projecten in de uitwerking, vooral waar het gaat om de mate van sturing door de betrokken professionals. Woonbron Dordrecht (destijds Woondrecht) heeft gekozen voor een model waarin professionals een duidelijk sturende invloed hebben. In andere situaties, waar Vestia veelvuldig de beheerder is, heeft de corporatie juist gekozen voor een aanpak waarbij de matching juist geobjectiveerd wordt met behulp van een geautomatiseerd systeem.

Tabel 3.2 Doelstellingen geformuleerd voor leefstijlbenadering

Project	Doelstellingen leefstijlbenadering
Amsterdam, Almere, Haarlemmermeer/ Ymere	Positievere keuze van de woningzoekende voor de woning en daarmee een prettiger woonmilieu in het betreffende complex; een efficiëntere verhuur van woningen
Delft, Rode Dorp	Verhogen leefbaarheid
Den Haag, Duindorp	Zittende huurders geruststellen; grip op instroom nieuwkomers
Den Haag, Mariahoeve	Verbeteren van de leefbaarheid door een meer gecontroleerde instroom
Dordrecht, bezit Woonbron	Leefbaarheid in portiekflats vergroten; klanttevredenheid van kandidaat-huurders en zittende huurders vergroten
Eindhoven, Alle wijken	Het bieden van extra informatie aan kandidaat-huurders
Hoogvliet, Lampreibuurt	Verhogen leefbaarheid, als onderdeel van een algemeen verbeterplan waarbij de flats zijn opgeknapt, leefregels en een lik-op-stuk-beleid zijn geïntroduceerd
Rotterdam, de Peperklip	Vergroten van de leefbaarheid; komen tot een praktisch instrument om woonstijlen te onderscheiden en complex te segmenteren
Rotterdam, Bergpolderflat	Garanderen van een rustig woonmilieu bij nogal gehorige woningen in dit monument
Rotterdam, Bloemhof Zuid	Verhogen van de leefbaarheid
Rotterdam, Schiebroek Zuid	Leefbaarheid vergroten en inrichting en beheer van de buitenruimte laten aansluiten op leefstijlen om zo sociale samenhang te bevorderen
Rotterdam Noord, Walenburgerweg	Matchen van kandidaat-huurders met stedelijke woonmilieu van deze jongerenhuisvesting
Rotterdam Zuidwijk, Meerleveld	Garanderen van een rustig woonmilieu bij woningen die tot voor kort als 55+-woning gelabeld zijn; geruststellen van zittende bewoners
Utrecht, Kanaleneiland	Verhogen van woongenot in 74 portieken door bij nieuwe verhuringen woningen toe te wijzen op basis van overeenkomende woonbeleving
Zaandam, Oase	Aantrekkelijkheid van het complex vergroten voor nieuwe huurders door het verstrekken van informatie over de leefstijlen van zittende huurders; gerichte benadering van kandidaat-huurders op basis van leefstijlinformatie zittende huurders
Zoetermeer, Buytenwegh	Vergroten van de leefbaarheid en woontevredenheid bij de 'dekwoningen' in de wijk
Zoetermeer, Oosterheem	Verbeteren leefbaarheid en betere afstemming op de verschillende woonmilieus binnen de buurt
Zoetermeer, Palenstein	Vergroten van de leefbaarheid; doorbreken van anonimiteit; onderdeel van een algeheel verbeterplan met renovatie van de flats, en het introduceren van leefregels en een lik-op-stuk-beleid.

Beheer en inrichting van de buitenruimte

In Schiebroek wordt expliciet de koppeling gelegd met de inrichting en het beheer van de buitenruimte. Door de leefstijlen duidelijk te onderscheiden en te sorteren – homogeniteit op laag schaalniveau – hoopt men preciezer te kunnen aansluiten op de voorkeuren van de verschillende groepen en wil men ook in het beheer daar rekening mee houden. In feite is een aantal andere projecten hier ook onder te scharen. In Oosterheem was Vestia van mening dat de specifieke hofjesstructuur beter paste bij de groen en gele belevingswereld en het andere deel met strakke straten bij de rode en blauwe leefwe-

reld. Bij Meerleveld, de Bergpolderflat en de Walenburgerweg gaat het steeds om een specifieke leefstijl waaraan men het beheer wil aanpassen.

Een efficiënter en klantvriendelijker verhuurproces
Vestia startte het leefstijlexperiment in Palenstein mede om te bekijken of dit een goed en efficiënter alternatief zou kunnen bieden voor het aanbodmodel. Het werken met dat model leverde veel no-show en weigeringen op. Ymere wilde met haar experiment ook een alternatief creëren voor het weinig efficiënt verlopen van het verhuurproces. In Dordrecht speelde het verbeteren van het klantcontact een rol. De corporatie was van mening dat het aanbodmodel erg klantonvriendelijk was, omdat het contact met de kandidaat-huurder pas plaatsvond als hij of zij een woning toegewezen had gekregen. In het POL-model wordt de anonimiteit tegengegaan door een vroeg contact met de verhuurconsulenten.

Betere kwalitatieve informatie aan kandidaat-huurders
De informatie over te verhuren woningen die het aanbodmodel bood, was vaak heel beperkt. Vooral kwalitatieve informatie over hoe er in een buurt wordt samengeleefd, ontbrak doorgaans. Ymere noemde het bieden van die informatie als specifiek doel voor haar leefstijlexperiment in de woonruimteverdeling. De veronderstelling daarbij was, dat als je kunt zorgen voor een beter inzicht voor de kandidaat-huurder en daardoor een betere match, dit zowel een grotere woontevredenheid als ook een efficiënter verhuurpraktijk oplevert. Kortom, het leidt tot snellere realisatie van andere doelen. In Zaandam en Eindhoven stond het bieden van betere informatie ook voorop in het in beide gevallen snel afgebroken project om leefstijlen in beeld te brengen. In beide situaties was het project gericht op het bieden van die informatie zonder directe koppeling naar de feitelijke toewijzing. Een project dat niet beschreven is in de projectenlijst, maar wel het vermelden waard is: het initiatief in de stadsregio Rotterdam om na te denken over het bieden van leefstijlinformatie in het aanbodmodel.[8]

3.4 Aanpak

Veel SAC
Wanneer woningcorporaties besluiten om met leefstijlen te gaan werken, nemen ze bijna altijd een bureau in de arm dat hen bijstaat in de uitvoering van het project. Een belangrijke overweging van corporaties om voor de leefstijlbenadering te kiezen, is om de schijn van partijdigheid te voorkomen. Niet de opvatting van de corporatie bepaalt wie met wie komt te wonen, de keuze wordt bepaald door een objectieve leefstijltest, geïntroduceerd door een bedrijf dat zich gespecialiseerd heeft op dit gebied. In vrijwel alle genoemde gevallen is door de betreffende corporaties voor SAC gekozen. Een enkele keer is gekozen voor samenwerking met een andere partij (Laagland Advies/Werken aan de Stad in de Peperklip/Rotterdam) of om geen bureau in te schakelen (Eindhoven). Vestia is veelvuldig initiatiefnemer bij leefstijlprojecten. De keuze van deze corporatie weegt daarom sterk door in het algemene beeld. Zij heeft aangegeven dat ze het model van SAC, in vergelijking met modellen en methodieken van andere bedrijven, het best toepasbaar vinden in wijken waar de inkomensvariatie niet al te groot is en er conflicten tussen zittende bewoners bestaan. Vestia meent dat het model van SAC sterk gericht is op welke wijze bewoners met hun naaste buren willen samenleven en minder kijkt naar het inkomen van een persoon. Daarnaast speelt een rol dat het model met vier leefstijlen een van de eenvoudigste is, wat het beter hanteerbaar maakt in de communicatie dan andere modellen.

[8] zie hiervoor Ouwehand et al 2011, hoofdstuk 3

Aanpassing op lokale situatie
Uit de inventarisatie komt tevens naar voren dat het toewijzingsmodel regelmatig wordt aangepast aan de lokale context en eigen wensen van de corporatie. Zo heeft Woonbron het toewijzingsmodel Passend via Optie middels Loting ontwikkeld (POL). In dit model is de leefstijl van de kandidaat-huurder een onderdeel, slechts een van de factoren waar rekening mee wordt gehouden in de toewijzing van een woning. Het kennismakingsgesprek met de kandidaat-huurder waarin de woonconsulente informatie over de desbetreffende persoon vergaart, speelt echter een minstens zo belangrijke rol in de toewijzing (zie verder hoofdstuk 4 en 5).
Het aanpassen aan de lokale situatie heeft ook te maken met opvattingen van de corporaties over hun invloed op de sturing. Woonbron Dordrecht had de wens de verhuur stringenter te willen begeleiden en deels ook te sturen. Vestia plaatst het labellen van huurders echter geheel buiten de deur, met uitzondering van de Peperklip. Zij en andere corporaties willen het *labelen* objectiveren en willen bij toewijzing op leefstijl de discretionaire ruimte van de betrokken professionals niet vergroten. Marktomstandigheden zijn echter ook dwingend. Vestia past, indien nodig, de labels van woningen aan op basis van de veranderende verhouding tussen vraag en aanbod omdat er te weinig kandidaat-huurders met de gelabelde leefstijl op een woning in de desbetreffende flat reageerden, terwijl de wachtlijst voor kandidaat-huurders met een andere woonstijl opliep (zie hoofdstuk 6 en 7).

Experimentenstatus
In veel gevallen begonnen de projecten als experiment binnen de woonruimteverdeling. Daarvoor wilden bevoegde instanties wel ontheffing verlenen van geldende criteria in de betreffende regio. Zo kon Vestia op die experimenteerbasis de gangbare toewijzingscriteria in de regio Haaglanden als huishoudengrootte en inkomen laten vallen in de experimentperiode tot februari 2011. Omdat Vestia in de nabije toekomst veel meer projecten op het gebied van leefstijlen wil starten, kiest ze er nu voor om voor nieuwe projecten geen experimentstatus aan te vragen. De corporatie hanteert nu een werkwijze waarin ze de criteria van het aanbodmodel combineert met het toewijzen op leefstijlen.
De stopzetting van het project van Ymere was het gevolg van de negatieve beoordeling van de gemeente Amsterdam van het experiment. Andere gemeenten reageerden wel positief op experimenten of verbonden er een aantal voorwaarden aan, zoals de gemeente Den Haag.

3.5 De schaal van de experimenten

In onze inventarisatie hebben we negentien projecten verwerkt en op basis daarvan een antwoord gezocht op de gestelde vragen. Tot slot past het om enkele opmerkingen te maken over de omvang van de projecten, de spreiding en betekenis voor de ontwikkelingen op het domein van het wonen.
We pretenderen niet dat deze achttien projecten alle initiatieven op het gebied van leefstijltoepassing bij woonruimteverdeling en beheer afdekken. Al met al is het aantal projecten niet zo groot en gaat het om net meer dan 13.000 woningen in de lopende en in voorbereiding zijnde projecten. Dat is slechts een fractie van de sociale woningvoorraad. Maar dat zegt nog niet zo veel over de betekenis: experimenten beginnen altijd in het klein. Juist waar het gaat om problematische buurten wat betreft leefbaarheid, kan het middel van betekenis zijn en dat zijn ook niet alle buurten van Nederland. We zien ook dat tot nu toe nog maar een beperkt aantal corporaties bij de experimenten is betrokken. Een groot aandeel betreft bezit van Vestia. Er is echter wel veel belangstelling voor die experimenten en projecten bij andere verhuurders in het land. De gesignaleerde achtergronden, aanleidingen en doelstellingen van de projecten zijn dan ook karakteristeken die we in tal van wijken en complexen in Nederland tegenkomen.

4 Het POL-model, Dordrecht

4.1 Aanleiding

De invloed van de woonruimteverdeling op de probleemcumulatie in sommige wijken in Dordrecht, krijgt al geruime tijd de aandacht (zie bijvoorbeeld Van Daalen & Kullberg 1999). Tot 2003 zijn sociale huurwoningen in Dordrecht aangeboden via het aanbodmodel. Sinds 2000 gebeurde dat in regionaal verband (de regio Drechtsteden), maar drie jaar later besloot Woondrecht (nu Woonbron Dordrecht) uit dit samenwerkingsverband te stappen. Belangrijkste aanleiding was de ontevredenheid met de werking van het aanbodmodel. Per 1 januari 2004 werkt Woonbron Dordrecht met een nieuw systeem: het POL-model. Het doel van het systeem is de wensen van de woningzoekende én de zittende huurder centraal stellen, de klanttevredenheid te verhogen en de leefbaarheid van portieken[9] (of cluster eengezinswoningen) en buurten te verbeteren (zoals verwoord in de functionele beschrijving POL-model, 2009).

Een belangrijk aspect van het nieuwe systeem is de aandacht voor de wensen en behoeften van de *zittende* bewoners. Woonbron ontving zeer regelmatig kritiek van zittende huurders over nieuwe bewoners. Zij zouden qua leefstijl slecht passen en er deden zich als gevolg ergernissen en botsingen voor tussen bewoners. De leefbaarheid kwam onder druk te staan. "*In het aanbodmodel, waar degene met de langste woonduur de vrijgekomen woning krijgt, was het niet mogelijk te sturen, waardoor er botsende leefstijlen binnen portieken terechtkwamen"*, aldus Dick Reinders, een van de bedenkers van het model. De vraag was dus hoe een systeem te bouwen dat niet noodzakelijk de woning toewijst aan de langst ingeschreven woningzoekende, maar aan iemand die 'past'. Daarvoor haalde men een deel van de matchingsverantwoordelijkheid terug naar de woningcorporatie en ging men bij een nieuwe verhuring beter kijken naar passendheid in het portiek/complex (Reinders, 2011).

Een hulpmiddel daarbij vond men in de leefstijl van woningzoekende en zittende bewoners. De corporatie was al geruime tijd geïnteresseerd in het concept leefstijlen en had contact met het bureau Kolpron dat het BSR-model ontwikkelde (in 2003 ondergebracht bij SAC). Uiteindelijk kreeg de SAC-segmentatie van zes woonbelevingsgroepen een belangrijke, maar zeker geen doorslaggevende rol in de toewijzing.

Een nevendoel was om met het nieuwe systeem beheerrisico's (overlast) te voorkomen. Dit vroeg om een gerichte plaatsing van (potentieel) overlastgevenden in de portieken. In 'vitale' portieken wijst men liever alleen 'stabiele personen' toe en voorkomen moet worden dat binnen één portiek meerdere huishouden wonen die (mogelijk) overlast geven.

Om een weloverwogen match te kunnen maken, was het belangrijk meer informatie over de woningzoekenden te verzamelen en te registeren. Tegelijkertijd vroeg dat om een kwalitatieve beoordeling van het woningaanbod en informatie over de zittende bewoners. Woonbron Dordrecht heeft een gedetailleerd systeem opgezet waarin de kenmerken en wensen van de woningzoekenden, de status van het portiek en de kenmerken en wensen van zittende bewoners zijn vastgelegd. De woonmakelaar[10] kan kandidaat-huurders op deze wijze een passend aanbod doen. Daarnaast is het kennismakingsgesprek met de woningzoekenden geïntroduceerd, om zo een preciezer beeld van de klant te krijgen.

[9] Het systeem gebruikt Woonbron Dordrecht ook voor de toewijzing van eengezinswoningen en andere meergezinswoningen, maar de aanleiding ligt vooral in het voorkomen van botsende leefstijlen in portieken.

[10] De woonmakelaar is de medewerker die zowel verantwoordelijk is voor verhuur als verkoop van woningen.

4.2 Hoe werkt het systeem?

De letters POL staan voor Passend via Optie middels Loting. Passend staat niet voor niets vooraan: het model moet een beter match tussen vraag en aanbod mogelijk maken. Optie verwijst naar de wijze waarop men de woningen aanbiedt en loting naar de wijze waarop de volgorde van woningzoekende tot stand komt. *Optie* geeft aan dat woningzoekenden hun wens kenbaar maken ten aanzien van de wijk en het type woning alvorens een woning daadwerkelijk vrij komt. Men reageert daarvoor op een advertentie van een zogeheten modelwoning. Op deze manier heeft de woonmakelaar de ruimte om een passend aanbod te doen. Via *loting* ontstaat er een 'voorraad' kandidaat-huurders, die de woonmakelaar in een bepaalde periode een aanbod moet doen. Bij het vrijkomen van een woning kiest de woonmakelaar daarvoor de kandidaat die het beste past bij het betreffende portiek en de zittende bewoners. Bij *passend* gaat het om leefstijl zoals door SAC bepaald en vele andere relevante kenmerken en wensen van zowel kandidaat-huurders als de zittende bewoners. Woonbron Dordrecht hanteert de zesindeling zoals in figuur 4.1 is weergegeven.

Figuur 4.1 Omschrijving van de SAC-leefstijlgroepen

Ongebondenen

Avontuurlijke, kritische en intelligente mensen, vaak eigenwijs, assertief en eigenlijk wat brutaal. Het gaat vaak om alleenstaanden in de pre-gezinsfase, ook samenwonenden, relatief veel 20-ers. Vaak zijn er (nog) geen kinderen. Ongebondenen hebben een gemiddeld inkomen. Qua wonen gaat het om een groep die hecht aan privacy, anonimiteit, aan functioneel wonen, een woning die "anders" is, een dynamische woonomgeving en ook aan luxe.

Dynamisch individualisten

Nuchtere, intelligente en zelfverzekerde mensen, zakelijk, leidinggevend en bedachtzaam, met een sterk karakter, energiek, assertief, capabel en klassevol. Het gaat meestal om jongere huishoudens, vaak dertigers, vaak ook met (jongere) kinderen. Dynamische individulisten hebben meestal een inkomen boven modaal. Qua wonen gaat het om een groep die hecht aan vrij en ruim wonen, privacy, functioneel wonen, aan een buurt met gelijkgestemden en aan exclusiviteit en luxe.

Samenlevers

Spontane, gezellige mensen met interesse in anderen, vlot, enthousiast en joviaal, maar ook wel een beetje ongeduldig. Net als de dynamisch individualisten gaat het vaak om jongere huishoudens in de leeftijdscategorie 25 tot en met 40, vaak ook met (jongere) kinderen. Samenlevers hebben vaker een modaal of bovenmodaal inkomen. Qua woonbeleving gaat het om een groep die hecht aan gezelligheid in de woonomgeving, knus wonen, veel in- en uitloop en samen de zorg voor de kinderen delen.

Stille luxe

Eerlijke, nuchtere en gewone mensen, kalm en serieus. Het gaat relatief veel om veertigers en vijftigers, vaak nog (net) met kinderen, de post-gezinsfase naderend of in de postgezinsfase. Stille luxe hebben vaker een modaal of bovenmodaal inkomen. Qua woonbeleving gaat het om een groep die hecht aan vrij wonen met veel ruimte, gezelligheid in de buurt, samen de zorg voor de kinderen delen.

Verankerden

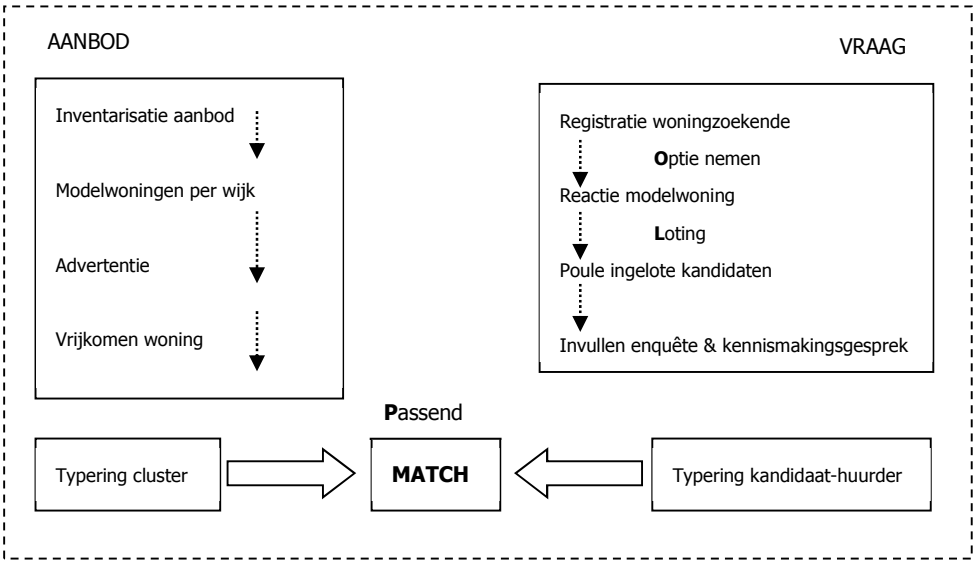
Behulpzame mensen, geïnteresseerd in anderen, zachtaardig, sympathiek, keurig en een beetje verlegen. Het gaat voor een belangrijk deel om huishoudens in de leeftijdscategorie 30 tot en met 50, vaak ook met kinderen. Verankerden hebben vaker een modaal inkomen. Qua woonbeleving gaat het om een groep die hecht aan gezelligheid in de woonomgeving, veiligheid, een huis dat altijd open staat voor anderen, gelukkigst in het eigen huis, knus wonen en samen de zorg voor de kinderen delen.

Terugtreders

Zachtaardige, kalme en serieuze mensen, keurig ook. Het gaat voor een belangrijk deel om huishoudens in de leeftijdscategorie 60+, vaak alleenstaand, emptynester. Terugtreders hebben vaker een benedenmodaal inkomen. Qua woonbeleving gaat het om een groep die hecht aan privacy en anonimiteit.

Figuur 4.2 geeft aan hoe het systeem grofweg werkt. In de hiernavolgende paragraaf bespreken we de wijze waarop het aanbod daarbij is gesegmenteerd en in paragraaf 4.2.2 doen we dat voor de vraagkant. In paragraaf 4.2.3 komt de daadwerkelijke matching aan bod.

Figuur 4.2 Procesmodel POL

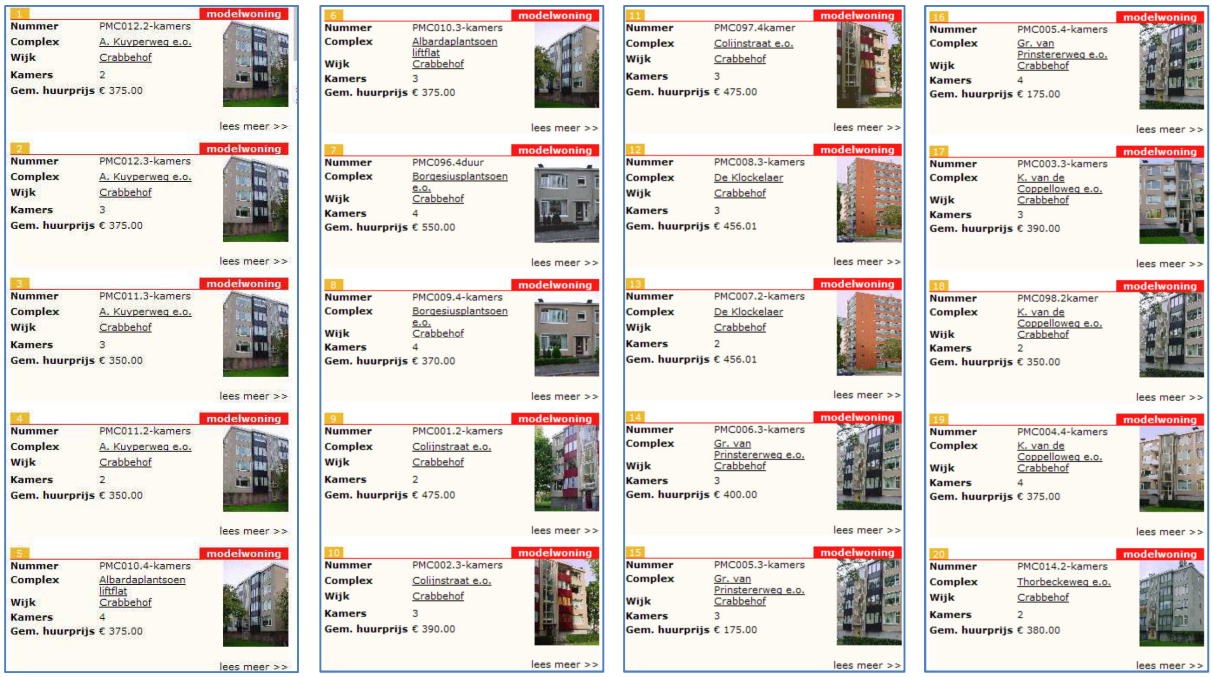


4.2.1 Hoe is het aanbod gesegmenteerd?

Presentatie van het aanbod

Woonbron Dordrecht presenteert haar aanbod, dat voornamelijk uit portiekwoningen bestaat (80%), door middel van zogeheten modelwoningen. Elke modelwoning is een verzameling van gelijksoortige woningen, bijvoorbeeld 3-kamer portiekwoningen, in een bepaalde wijk. In totaal gaat het om 90 modelwoningen. Aangezien het 'Te Woon'-concept in het POL-model is geïntegreerd, kan het zowel om huur als koop gaan. Een woonmakelaar heeft één, of in sommige gevallen twee wijk(en) onder zich. In totaal gaat het ongeveer om duizend woningen per woonmakelaar.

Figuur 4.3 De 20 modelwoningen van de wijk Crabbehof



Bijvoorbeeld: Modelwoning 7: De eengezinswoningen in het middengebied, 118 woningen, zowel hoek- als tussenwoningen. Op jaarbasis komen 9 van deze woningen vrij. Modelwoning 17 en 18: De portieketagewoningen op de 1e, 2e, 3e en 4e etage in Crabbehof Noord, 800 woningen, zowel 3- als 4-kamerwoningen. Op jaarbasis komen 92 van deze woningen vrij.

Woonbron Dordrecht adverteert periodiek, afhankelijk van de mutatiegraad, meerdere modelwoningen. In de advertentie van de modelwoning staat hoeveel woningzoekenden er zullen worden geloot, met vermelding van het aantal verwachte reacties en de lotingskans. Verder zijn de voorwaarden opgenomen waaraan de woningzoekenden moeten voldoen, bijvoorbeeld ten aanzien van het inkomen, omvang van het huishouden of leeftijd, en het *niet* hebben van een huurschuld of overlastverleden bij Woonbron Dordrecht of een andere verhuurder.

Figuur 4.4 Voorbeeld advertentie modelwoning

Informatie over de clusters/portieken

Voor intern gebruik zijn de woningen opgedeeld in clusters. In totaal zijn het er 850, variërend van straten met 2 tot wel 70 adressen tot portieken met gemiddeld 8 adressen. Woonbron Dordrecht registreert informatie over deze clusters die gebruikt wordt bij de matching. Van primair belang daarbij zijn de dominante leefstijl en de status van het cluster/portiek.

Leefstijl

Van bijna alle clusters is de dominante (meest voorkomende) en secundaire (op één na meest voorkomende) leefstijl vastgesteld, gebaseerd op ten minste twee huishoudens binnen elk cluster. Op dit moment is van de helft van alle huurders de leefstijl bekend, verkregen via de leefstijlvragen van SAC zoals ingevuld door ingelote woningzoekenden of via de bewonersenquête die om de drie jaar gehouden wordt en waarin de leefstijlvragen van SAC zijn opgenomen (gehouden in 2003, 2006 en 2009). In tabel 4.1 is de verdeling van de dominante leefstijlclusters en bijhorende adressen weergegeven. [11]

[11] Zie het rapport van traject 1 voor een uitgebreide beschrijving van de SAC-methode en de leefstijlgroepen (Ouwehand et al., 2011).

Tabel 4.1 Verdeling dominante leefstijl van de clusters en adressen

	Aantal clusters	%	Aantal adressen	%
Ongebondenen	73	9	579	9
Samenlevers	110	13	742	11
Verankerden	165	19	1653	25
Stille luxe	73	9	533	8
Terugtreders	191	23	1573	24
Dynamisch individualisten	156	18	1214	18
Onbekend	82	10	388	6
Totaal	850	100	6682	100

Statusbepaling

Woonbron Dordrecht heeft in het POL-model de clusters een 'status' gegeven. Er zijn zes statussen onderscheiden, waarbij de eerste staat voor de meeste en de laatste voor de minste kwaliteit: vitaal, stabiel, kansrijk, kanshebbend, mager en kritiek. In de Leidraad portieken (ook geldend voor andere typen woningen) staat omschreven aan welke kenmerken de verschillende statussen voldoen (figuur 4.5).

De beschrijving van de typen is een combinatie van het oordeel van professionals over de fysieke uitstraling van het portiek, informatie over overlast en huurachterstanden en de woonwaardering van bewoners (inclusief waardering van burencontacten, eventuele verhuiswens en gepercipieerde overlast). Ook de leefstijl van de bewoners wordt genoemd. Portieken waar men groepsgericht en minder tolerant is, zijn vooral vitale en stabiele portieken; portieken waar men minder groepsgericht en gematigd tolerant is, zijn met name kansrijke en kanshebbende portieken en portieken waar men egogericht en tolerant is, zijn vooral magere en kritieke portieken. Leefstijl is geen criterium geweest voor de indeling naar typen, maar bij de inventarisatie van de clusters/portieken bij de introductie van het nieuwe systeem, is er wel een relatie tussen leefstijl en status geconstateerd.

De informatie voor de statusbepaling komt uit verschillende bronnen: de verhuurinformatie van Woonbron Dordrecht zelf (over huurachterstanden), informatie over overlast die direct via bewoners, sociaal beheer of de politie binnenkomt en enquêtegegevens over woonwaardering verkregen via de driejaarlijkse bewonersenquête. Daarnaast beoordelen de wijkteams op basis van bezoeken de portieken op zaken zoals schoon, overlast en saamhorigheid. Tevens controleert de woonmakelaar bij de eindinspectie, wanneer een huurder de woning verlaat, of de geregistreerde status overeenkomt met de aangetroffen situatie. Zo nodig kan de woonmakelaar of het hoofd verhuur de status aanpassen in het systeem. De verdeling is als volgt (tabel 4.2):

Tabel 4.2 Verdeling status clusters en adressen

	Aantal clusters	%	Aantal adressen	%
Kritiek	31	4	227	3
Mager	126	15	996	15
Kanshebbend	141	17	1068	16
Kansrijk	219	26	1453	22
Stabiel	297	35	2469	37
Vitaal	9	1	150	2
Onbekend	27	3	319	5
Totaal	850	100	6682	100

Figuur 4.5 Leidraad cluster/portiekprofielen

PORTIEKEN ZONDER PROBLEMEN

Vitaal portiek

Een schoon en veilig portiek. Men is (zeer) tevreden over de woning en de buurt.

Men voelt zich verantwoordelijk voor het portiek. Geen huurachterstanden. Sociale overlast is niet aanwezig. Relatie met de buren is goed/heel prettig. Men is groepsgericht/minder tolerant. Willen niet verhuizen.

Stabiel portiek

Een schoon en veilig portiek. Men is tevreden over de woning, maar iets minder over

de buurt. Men voelt zich verantwoordelijk voor het portiek. Geen of weinig huurachterstanden. Sociale overlast is niet aanwezig. Relatie met de buren is goed, voldoende privacy/ of niet veel contact met elkaar. Men is groepsgericht/minder tolerant. Willen niet verhuizen.

PORTIEKEN MET EVENWICHT TUSSEN KANSEN EN PROBLEMEN

Kansrijk portiek

Een redelijk netjes, schoon en opgeruimd portiek. Men is redelijk tevreden over de woning en over de buurt. Men voelt zich gemiddeld verantwoordelijk voor het portiek. Relatie met de buren is redelijk: weinig contact, weinig last van of willen wel contact hebben. Minder groepsgericht en gematigd tolerant. Huurachterstanden gemiddeld tot goed. Sociale overlast is soms aanwezig. Niet verhuizen, behalve als men zich kan verbeteren.

Kanshebbend portiek

Een redelijk netjes, schoon en opgeruimd portiek. Men is een beetje ontevreden/neutraal over de woning en over de buurt. Men voelt zich gemiddeld verantwoordelijk voor het portiek. Relatie met de buren is redelijk: weinig contact, weinig last van of willen wel contact hebben. Minder groepsgericht en gematigd tolerant. Huurachterstanden lager dan gemiddeld. Sociale overlast is gemiddeld aanwezig. Wel wil verhuizen, maar zoekt hier niet actief naar.

PORTIEKEN MET PROBLEMEN

Mager portiek

Een vies en rommelig en kaal portiek. Men is niet tevreden over de woning en is van mening dat de leefbaarheid van de buurt achteruit holt. Men voelt zich niet verantwoordelijk voor het portiek. Het contact met de buren is matig: geen contact en willen dit ook niet/ men heeft soms ook last van de buren. Ego-gericht en tolerant. Huurachterstanden is hoog. Sociale overlast is gemiddeld aanwezig. Men wil zo snel mogelijk verhuizen.

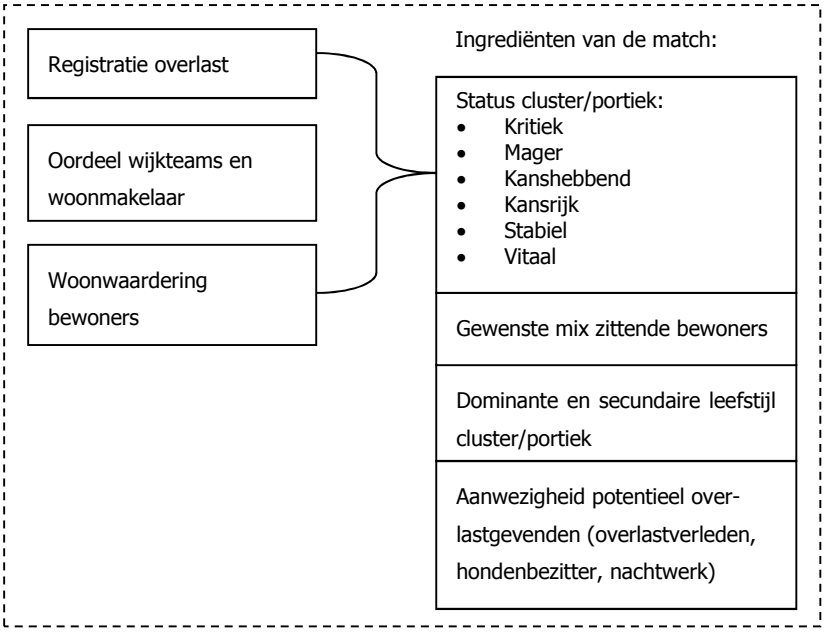
Kritiek portiek

Een vies en rommelig en kaal portiek. Men is niet tevreden over de woning en is van mening dat de buurt onleefbaar is en wil ook weg uit de buurt. Men voelt zich niet verantwoordelijk voor het portiek. Het contact met de buren is slecht: men ervaart last van de buren. Concentratie van kansarmen: veel huurachterstanden. Ego-gericht en tolerant. Sociale overlast is meer dan gemiddeld aanwezig. Men wil zo snel mogelijk verhuizen.

Welke informatie precies doorslaggevend is bij het bepalen van de status, is lastig te zeggen. Het hoofd verhuur zegt: "*Je kijkt naar alle ingrediënten die er zijn: de overlast, de huurschuld, enzovoorts. Als bijvoorbeeld van de acht mensen zes een huurschuld hebben, dan is het geen stabiel portiek. Je kijkt ook naar welk cijfer mensen hun buurt geven. Aan de hand van al die ingrediënten, dat zijn er een stuk of 6, 7, 8 en onze eigen kennis, die komt er ook nog bij kijken, en die klopt eigenlijk altijd wel een beetje met de uitslag, bepalen we wat kansrijk is, wat stabiel, etc. Ja, het blijft altijd een beetje nattevingerwerk.*" Klachten over overlast worden in elk geval altijd meegenomen. Het gaat daarbij ten eerste om feitelijke overlastklachten van bewoners of overlastgegevens van de politie. Klachten worden gecheckt door sociaal beheer en als de klachten gegrond zijn, wordt het geregistreerd in het systeem. Ook staat opgenomen om welke vorm van overlast het gaat (geluidsoverlast e.d.). Naast feitelijke overlast betreft het ook 'potentieel' overlast van bijvoorbeeld bewoners met een huurschuld.

Overige informatie
In het overzicht van de clusters is naast de status en de dominante en secundaire leefstijl van het cluster/portiek, ook nog de gewenste mix van bewoners zoals aangegeven door de zittende huurders en de waardering van het burencontact genoemd (ingevuld op basis van de bewonersenquête). In het POL-systeem zijn verder relevante kenmerken van zittende huurders opgenomen (opnieuw op basis van de bewonersenquête of zoals geregistreerd bij de intake). Zo kan de woonmakelaar rekening houden met de potentiële overlast die zittende bewoners kunnen geven bij bijvoorbeeld nachtwerk of het bezit van huisdieren.
Woonbron Dordrecht zet zich in om via onder andere de bewonersenquête en inspectie door huis- en buurtmeesters de informatie over zittende huurders en het portiek aan te vullen en te verversen. Het is echter mogelijk dat de geregistreerde informatie van de zittende bewoners verouderd is op het moment dat de match plaatsvindt. Het dag/nachtritme als gevolg van het werk dat iemand doet en medebepalend is voor in welk type portiek men een woning krijgt aangeboden, kan bijvoorbeeld na een aantal jaar gewijzigd zijn. Ter illustratie zegt een geïnterviewde bewoner als reactie op de vraag of de corporatie rekening heeft gehouden met haar dag/nachtritme bij de matching: "*Ja, dat zal wel. Ik kwam toen vaak laat thuis, want ik werkte 's nachts bij de McDonalds. Nou, en ik zit inderdaad bij nachtbrakers. Ik ben nu afgestudeerd, maar de situatie is nog steeds hetzelfde.*"
In figuur 4.6 is de segmentatie van de aanbodzijde schematisch weergegeven. Hoe de diverse ingrediënten meewegen in de uiteindelijke match, bespreken we in paragraaf 4.2.3.

Figuur 4.6 Segmentatie aanbodzijde



4.2.2 Hoe is de vraag gesegmenteerd?

Inschrijving (toelating)
Wie voor een woning van Woonbron Dordrecht in aanmerking wil komen, kan zich kosteloos via internet inschrijven. Het maakt daarbij niet uit of de woningzoekende in Dordrecht woont of van buiten de stad komt (de gemeente kent geen economische of sociale bindingseisen). Heeft de kandidaat geen beschikking over internet, dan kan hij of zij zich inschrijven bij de servicebalie, eventueel met hulp van een baliemedewerker. Na inschrijving kan men op zoek naar een woning binnen het POL-model.

Reageren
Woningzoekenden kunnen reageren op de door Woonbron Dordrecht geadverteerde modelwoningen. Ingeschrevenen met een e-mailadres krijgen via de mail bericht dat er een nieuwe advertentie is en ontvangen daarbij een link naar de modelwoningadvertenties op de website. Ingeschrevenen zonder e-mailadres ontvangen thuis een brief met daarin de modelwoningadvertenties.
Iedere woningzoekende kan op elke advertentie van een bepaalde modelwoning één keer reageren (via internet of indien nodig op het kantoor van Woonbron Dordrecht). De registratiegegevens van elke woningzoekende worden opgeslagen in de zogeheten POL-box, een eigen webpagina voor de woningzoekende. Hier kan de woningzoekende bij latere internetbezoeken overzichten opvragen van reacties die hij heeft gegeven, nagaan of hij in- of uitgeloot is en zijn inschrijfgegevens raadplegen en aanpassen.

Bijzondere doelgroepen (voorrang)
Van de ingeschreven woningzoekenden behoort ongeveer 10 procent tot de bijzondere doelgroepen (sociaal/medisch urgenten en woningzoekenden met contracten met instanties zoals verslavingszorg en Leger des Heils). Indien zij een urgentieverklaring hebben van de gemeente, hebben zij voorrang op de reguliere woningzoekenden. Urgenten doen niet mee met de loting, maar de verdere intake verloopt in principe zoals die van reguliere woningzoekenden. Ook urgenten dienen dus een vragenlijst in te vullen en op kennismakingsgesprek te komen. De toewijzing gebeurt in samenwerking met de sociaal beheerders. In de praktijk voeren zij ook het kennismakingsgesprek. Zij maken een dossier aan, doen de leefstijlbepaling en dragen alles over aan de woonmakelaar (Reinders, 2010, p. 19).

Loting (volgorde)
Na sluiting van de reactietermijn vindt er loting plaats onder de geïnteresseerde kandidaten. Op basis van verhuurresultaten uit het verleden loot het systeem ongeveer zoveel kandidaten in als er naar verwachting woningen vrij zullen komen van het betreffende type modelwoning in het aankomende half jaar. De ingelote kandidaten krijgen via e-mail of post bericht dat ze zijn ingeloot en krijgen de garantie dat zij binnen een half jaar een woning krijgen aangeboden die behoort tot het modelwoningtype waarop is gereageerd.
Bij elke volgende mutatie van een woning behorend tot het modelwoningtype, zal de woonmakelaar telkens één van die kandidaten de woning aanbieden, net zolang tot allen een woning hebben geaccepteerd of twee keer hebben geweigerd. Voordat de poule ingelote woningzoekende op is, wordt opnieuw met de modelwoning geadverteerd.

Bepalen van de leefstijl en verwacht woongedrag (passendheid)
Kandidaat-huurders die zijn ingeloot voor een woning vullen een vragenlijst in. Naast de SAC-vragen om de leefstijl te bepalen gaat het om vragen over nacht/dagritmes (het hebben van nachtwerk), bepaalde hobby's (een muziekinstrument bespelen of aan brommers sleutelen) en het hebben van huisdieren. De kandidaat krijgt tot twee keer toe een herinnering als hij de enquête niet invult. Reageert de kandidaat niet, dan wordt hij van de lijst gehaald. Men gaat er dan vanuit dat de kandidaat op dat moment niet echt op zoek is naar een woning. Het niet reageren als je ingeloot bent heeft geen consequenties voor nieuwe lotingsprocedures.
Nadat de enquête is ingevuld, bepaalt SAC de leefstijl. Dit gaat automatisch: de antwoorden op de leefstijlvragen worden verstuurd en de corporatie krijgt de leefstijlbepaling terug. Vervolgens wordt de ingelote kandidaat uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek, om zo een compleet beeld te krijgen van de persoonlijke omstandigheden, woonwensen en motieven van de kandidaat-huurder. De woonmakelaar kijkt voorafgaande aan het gesprek of ingelote kandidaten niet op de 'zwarte lijst' staan (bijvoorbeeld mensen met een bijzonder overlastverleden aan wie geen woning wordt verhuurd), of er openstaande huurschulden zijn of dat er sprake is van een overlastverleden. Is dit het geval, dan is het aan de woonmakelaar om een persoon al dan niet uit te nodigen voor een kennis-

makingsgesprek. In zogenoemde 'buurtbeheergebieden' in delen van de wijken Crabbehof, Wielwijk en De Staart en twee complexen in de Binnenstad, wint de woonmakelaar vooraf het advies van de politie in.

Figuur 4.7 De bespreekruimte

In het gesprek zelf wordt nader ingegaan op de woonwensen van de kandidaat (waarom iemand wil verhuizen, hoe groot moet de woning zijn etc.). De woningzoekende heeft zelf gekozen voor een bepaald type woning in een bepaalde wijk, maar de woonmakelaar kan in het gesprek de woningzoekende nog begeleiden in die keuze. Tijdens het meelopen met de woonmakelaar bleek dat het ook wel eens voor komt dat iemand niet beseft voor welke woning hij of zij is ingeloot. Een kandidaat denkt dat hij voor flatwoning komt, maar is ingeloot voor een jongerenwoning (een studio) in de binnenstad. De woonmakelaar adviseert hem te wachten. Achteraf zegt zij de kandidaat pas een aanbod te doen als ze een tweekamerflat heeft. Een andere kandidaat is zeer verbaasd als in de loop van het gesprek blijkt dat de woning in Crabbehof staat, een wijk waar zij eigenlijk helemaal niet wil wonen. In eerste instantie wil de kandidaat doorgaan met het gesprek; zij is immers ingeloot voor een woning. De woonmakelaar probeert af te tasten of zij de woning echt wil en uiteindelijk besluit de kandidaat het gesprek toch te stoppen.

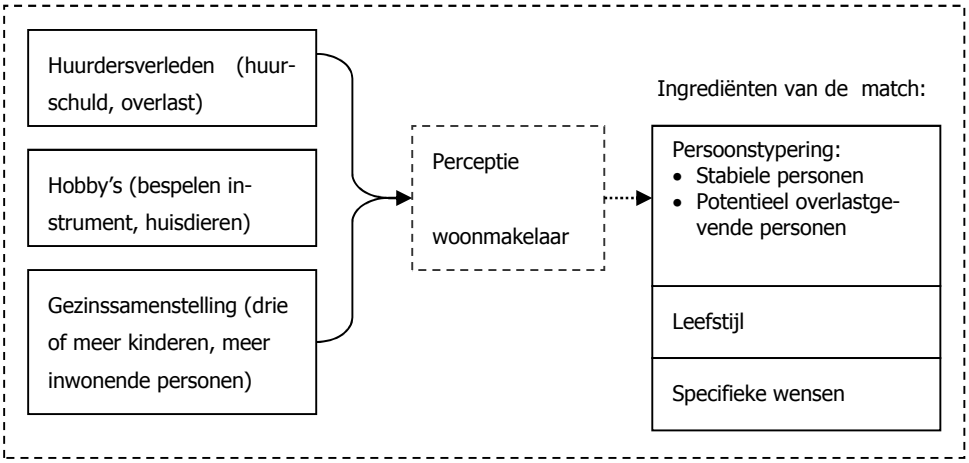
Zoals gezegd wordt bij passendheid ook gekeken of iemand een potentiële overlastgever is. Dit betreft uiteindelijk een kleine minderheid van de totale groep woningzoekenden (volgens de betrokken functionarissen ongeveer 10%). De handleiding voor de matchingsprocedure geeft hiervoor een aantal aanknopingspunten: of iemand een urgentiestatus heeft, een verhuurderverklaring[12] heeft, de antwoorden op de enquête en hoe het kennismakingsgesprek is verlopen. Woonbron Dordrecht onderscheidt drie gronden voor potentieel overlast: de hobby's die de kandidaat heeft, de grootte van het huishouden en een overlastverleden. Wanneer dat laatste het geval is, wordt altijd een pluscontract of een zorgmakelaarscontract afgesloten. Leefstijl is geen indicatie voor het potentieel overlastgevend zijn. In de handleiding staat wel vermeld dat de overlastgevenden vooral voorkomen bij de terugtreders: "*Vanuit de aard van de terugtreders (a-normatief) wijkt deze groep namelijk af van de heersende normen en waarden en daardoor, wanneer het op samenleven aankomt, wellicht vaker problematischer zal zijn. <u>Maar dit is geen wetmatigheid en bovendien betekent een terugtreder niet automatisch overlast</u>.*" (onderstreping zoals in het document).

Het is aan de woonmakelaar om alle informatie uit de vragenlijst en het gesprek af te wegen en een inschatting te maken. "*Je bekijkt het eerst puur administratief, dan heb je het kennismakingsgesprek en dat smelt dan samen*", aldus de woonmakelaar. Indien er een aanwijzing is voor potentieel overlastgevend gedrag, gaat ze daar in het gesprek verder op in. "*Wanneer iets jaren geleden gebeurd is, en iemand heeft zijn leven verbeterd, moet je iemand dan blijven labelen? Daarom is zo'n kennismakingsgesprek dan ook belangrijk.*" Op de opmerking dat het een lastige afweging lijkt voor de medewerkers, zegt het Hoofd verhuur: "*Dat is hun vak. Daar zijn ze op getraind. Dat weten ze gewoon. Ze zien ze ook. Dat is het voordeel van een kennismakingsgesprek. Dat je voordat je iedereen gaat inplaatsen, met ze gaat praten. Dat je ze leert kennen. Eigenlijk een soort sollicitatiegesprek, en je hoopt dat je het goed doet.*" De woonmakelaar beaamt dit: "*Het gaat om de indruk die je krijgt tijdens het gesprek. Daar spelen allerlei factoren bij mee. Het is wikken en wegen.*" De uiterlijke verschijning van een persoon is daarbij volgens de woonmakelaar niet belangrijk. "*Het gaat er niet om of*

[12] Met een verhuurdersverklaring verklaart de huidige verhuurder of de huurder voldoet aan zijn betalingsverplichtingen (wel of geen huurachterstand en of hij regelmatig de huur betaalt) en of hij wel of geen overlast heeft veroorzaakt.

iemand in een driedelig pak komt. Wat bijvoorbeeld wel van belang is, is of iemand zijn papieren in orde heeft. Het is vooral de houding die iemand aanneemt, of men bijvoorbeeld open is over zijn of haar verleden. Het is gewoon op basis van je ervaring.".
Net als bij een sollicitatiegesprek is het dus erg belangrijk welk beeld zich vormt van de kandidaat. Dat bepaalt voor een groot deel tot welke categorie de toekomstige huurder wordt gerekend: tot de (grote) groep 'gewone' woningzoekenden of tot de (kleine) groep potentieel overlastgevenden. Daarmee is de perceptie van de woonmakelaar leidend in de uiteindelijke toewijzing.
In figuur 4.8 is de segmentering aan de vraagzijde schematisch weergegeven.

Figuur 4.8 Segmentatie vraagzijde



4.2.3 Hoe komt de matching tot stand?

Wanneer de woonmakelaar een huuropzegging binnenkrijgt, begint het daadwerkelijke matchingsproces. Op de voorkant van het dossier van de vrijkomende woning staat zowel de status als de dominante leefstijl van het portiek/cluster vermeld. De woonmakelaar gaat na wie van de ingelote kandidaten, van wie de leefstijl bekend is en die hij of zij allemaal al heeft gezien op het kennismakingsgesprek, het beste past bij het betreffende portiek/cluster. Daarbij kijkt men vooral naar de persoonstypering (stabiel persoon/potentieel overlastgevend) en de leefstijl.
Wanneer iemand getypeerd is als potentieel overlastgevend zal de woonmakelaar deze alleen in bepaalde portieken/clusters een aanbod doen, namelijk in de magere of kritieke portieken en indien mogelijk in stabiele (als er het vermoeden is dat potentieel overlastgevenden in deze omgeving zich in positieve zin zullen aanpassen). Daarbij geldt de regel dat als er al een overlastgevende in het cluster/portiek woont, daar geen woning aan een potentieel overlastgevende wordt aangeboden. Daarvoor kijkt men ook naar de kenmerken van zittende bewoners, zoals de hobby's en of zij huisdieren hebben. Wanneer een van de zittende bewoners een (grote) hond heeft, zal geen kandidaat geplaatst worden die ook een (grote) hond heeft. Of als een zittende bewoner heeft aangegeven nachtwerk te doen, dan zal niet voor iemand worden gekozen die een muziekinstrument bespeelt. Volgens het hoofd verhuur en de woonmakelaar is er voldoende speelruimte om bij de matching tegelijkertijd rekening te houden met de status van het portiek/cluster en de persoonstypering aan de ene kant en de leefstijl van de kandidaat en de dominante leefstijl van het portiek/cluster aan de andere kant. Wel geeft het hoofd verhuur aan dat de matching van potentieel overlastgevenden "wat meer aandacht kost". In de handleiding staat vermeld dat men vooral in de vitale portieken er op moet letten dat de kandidaat past qua leefstijl, levenswijze en achtergrond. Benadrukt dient nog te worden dat het bij de matching niet alleen gaat om de overlast die de kandidaat-huurder kan veroorzaken, maar ook om de overlast die hij of zij kan ervaren.

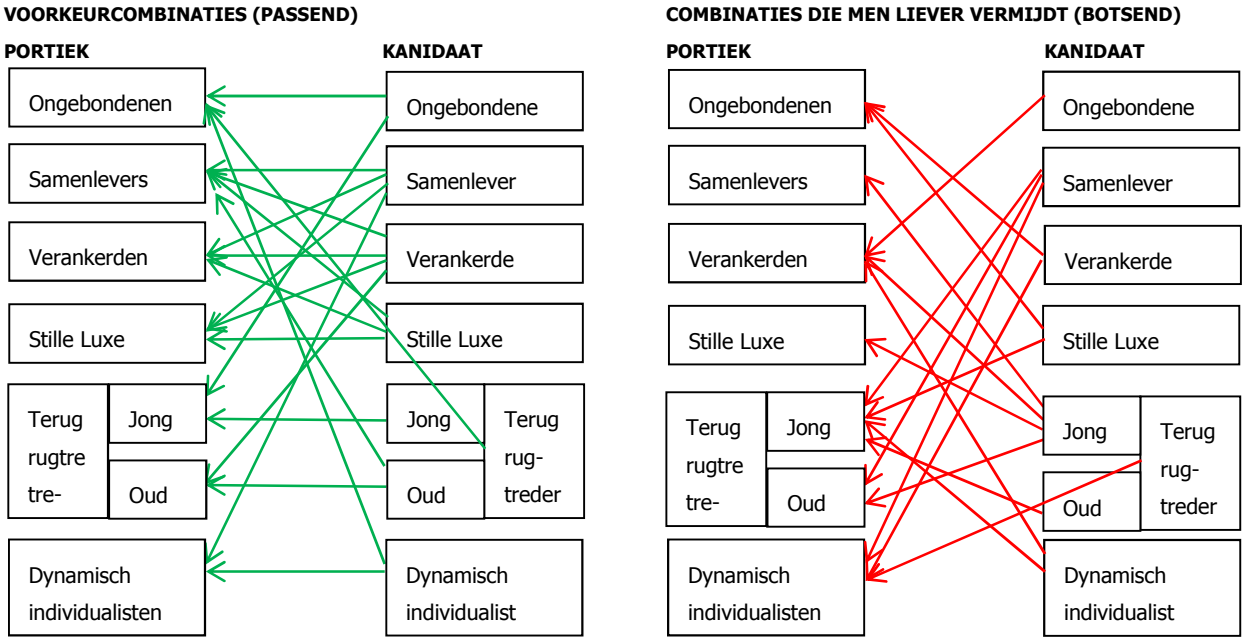
Wat betreft matching naar leefstijlen streeft Woonbron Dordrecht niet per se naar *ontmenging* van leefstijlen. Dit is gezien de ruimtelijke structuur van het aanbod ook moeilijk te bereiken (dit in tegenstelling tot de flats in Palenstein, zie hoofdstuk 6). De leefstijl van de kandidaat hoeft dus niet precies overeen te komen met de dominante leefstijl van het portiek/cluster; het mengen van sommige leefstijlen kan prima, terwijl andere combinaties juist nadrukkelijk vermeden worden (Reinders, 2010, p. 12). Zo veronderstelt men dat verankerden en samenlevers heel goed samen in hetzelfde portiek/cluster kunnen wonen, terwijl dat niet geldt voor verankerden en dynamisch individualisten. Tabel 4.3 laat de voorkeurtoets zien die de woonmakelaar hanteert bij de matching en die is opgesteld in overleg met SAC. Deze geeft aan voor welke combinaties er een voorkeur is ('passende combinaties') en welke combinaties liever vermeden dienen te worden ('botsende combinaties'). De matching op leefstijl is niet geheel dichtgetimmerd: de term voorkeur geeft aan dat, indien de woonmakelaar dat nodig acht, een andere keuze kan worden gemaakt. Bovendien worden niet alle combinaties ingedeeld op voorkeur: er zijn combinaties die noch in het rijtje 'voorkeur' noch in de reeks 'geen voorkeur' voorkomen.

Tabel 4.3 Voorkeurtoets leefstijlen

Dominante leefstijl cluster	Leefstijl huurder	
	Voorkeur (passend)	Geen voorkeur (botsend)
Ongebondenen	Ongebondenen, Terugtreders, Dynamisch individualisten	Verankerden, Stille luxe
Samenlevers	Samenlevers, Verankerden, Stille luxe, Oude terugtreders	Jonge terugtreders
Verankerden	Verankerden, Samenlevers, Stille luxe	Ongebondenen, Jonge terugtreders, Dynamisch individualisten
Stille luxe	Stille luxe, Samenlevers, Verankerden	Jonge terugtreders
Jonge terugtreders	Jonge terugtreders, Ongebondenen	Oude terugtreders, Samenlevers, Stille luxe, Dynamisch individualisten
Oude terugtreders	Oude terugtreders, Verankerden, Jonge samenlevers	Jonge terugtreders, Samenlevers
Dynamisch individualisten	Dynamisch individualisten, Ongebondenen	Samenlevers, Verankerden, Terugtreders

Uit de tabel blijkt dat Woonbron Dordrecht naast de leefstijl ook rekening houdt met de *leeftijd* van de kandidaat. Voor het bepalen van de passende en botsende combinaties onderscheidt men 'jonge' en 'oude' terugtreders. Zij zijn zelf een van de combinaties die liever vermeden dient te worden. Ook komt de term 'jonge' samenlevers een keer aan bod. In het systeem en de database wordt dit onderscheid evenwel niet gemaakt (zie bijv. tabel 4.1).
Figuur 4.9 geeft grafisch weer voor welke combinaties er een voorkeur is (linker grafiek) en welke juist liever vermeden dienen te worden (rechter grafiek). Het onderscheid tussen jonge en oude terugtreders is wel opgenomen, maar om de grafiek niet nog ingewikkelder te maken is de voorkeurcombinatie oude terugtreders - jonge samenlevers weggelaten.

Figuur 4.9 Grafische weergave van de voorkeurtoets



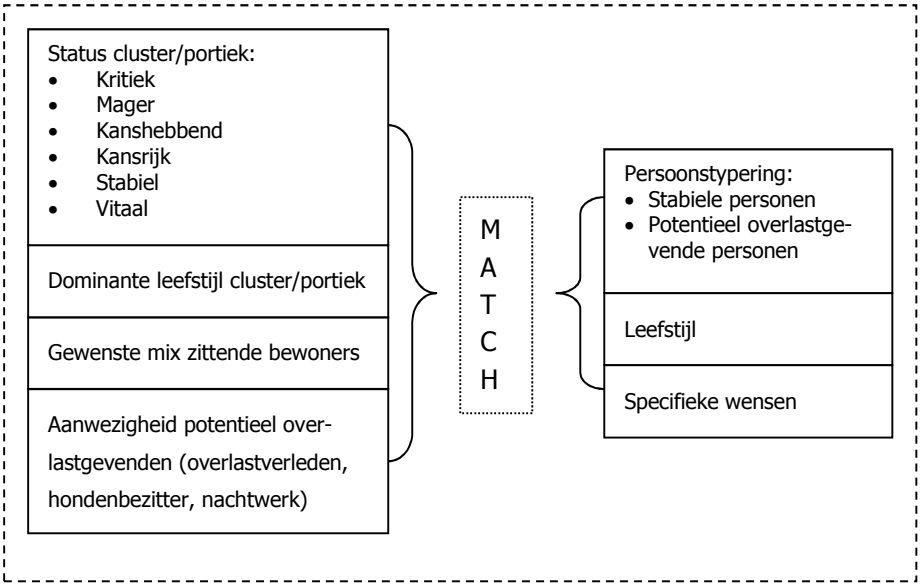
We zien dat een verankerde de meeste kans heeft op een voorkeurcombinatie: deze leefstijl maakt een voorkeurcombinatie met vier van de zeven dominante leefstijlportieken (zeven inclusief het onderscheid jonge/oude terugtreders). De terugtreder maakt met slechts één leefstijlportiek een voorkeurcombinatie, hoewel een oude terugtreder ook een voorkeurcombinatie maakt met het samenleversportiek. De jonge terugtreder maakt alleen een voorkeurcombinatie met het eigen leefstijlportiek. Voor een dynamisch individualist is er naast het eigen leefstijlportiek ook slechts één andere voorkeurcombinatie en wel met het ongebondenenportiek. Dat een leefstijl geen voorkeurcombinatie maakt met een portiek, wil echter niet zeggen dat Woonbron Dordrecht dit direct als botsend interpreteert. Dit geldt alleen voor de combinaties zoals die zijn weergegeven in de rechtergrafiek. We zien dat de terugtreders het sterkst vertegenwoordigd zijn in de niet-voorkeurcombinaties en dan met name de jonge terugtreders. Ook de samenlevers maken met drie van de zeven combinaties een 'liever te vermijden' combinatie.

Wanneer we de beide grafieken in ogenschouw nemen, zien we dat niet alle mogelijke lijnen zijn ingetekend. Dit komt omdat Woonbron Dordrecht niet alle combinaties heeft ingedeeld naar voorkeur. Tegenover de overige combinaties staat men blijkbaar neutraal. Bijvoorbeeld: voor een kandidaat met de leefstijl ongebonden zijn de combinaties met het ongebondenenportiek en het jongeterugtredersportiek de voorkeurscombinaties en de combinatie met het verankerdenportiek een liever te vermijden combinatie. Er blijven vier combinaties over waarvan van tevoren niet vaststaat of deze gewenst dan wel ongewenst is. Het niet geheel ingevuld zijn van alle mogelijke combinaties en het verdere onderscheid naar leeftijd stelt ons voor een aantal lastigheden ten aanzien van het empirisch onderzoek, waarover meer in het volgende hoofdstuk.

Naast leefstijl (en feitelijk ook leeftijd) en de kwaliteit van het portiek/de persoonstypering houdt de woonmakelaar bij het doen van een aanbod ook rekening met de wens van de zittende bewoners. Volgens het protocol zijn 'de wensen van de zittende bewoners' het tweede element die bij de matching aan de orde zou moeten komen, maar in de praktijk weegt de leefstijl, het derde element, zwaarder mee. Men kijkt hiervoor naar de enquêtevraag over de gewenste bevolkingssamenstelling: "Tussen welke mensen zou u het liefst willen wonen?", waarbij de volgende antwoorden mogelijk zijn: 'tussen een mix'; 'tussen mensen die op dezelfde manier leven'; 'waar veel ouderen wonen'; en 'waar veel kinderen wonen'. Tot slot worden soms specifieke wensen van de woningzoekende meegewogen,

zoals het wonen op de eerste verdieping (zie figuur 4.9 voor alle elementen die er bij het maken van de match toe doen).
Een goede match dient bij te dragen aan het woonplezier van zowel nieuwe als zittende bewoners. Het idee is dat de positie van de clusters/portieken uiteindelijk verbetert of in elk geval niet verslechtert. Het protocol schrijft bijvoorbeeld voor dat in de minder goede portieken (de magere en kritieke) waar meerdere mutaties zijn, alleen stabiele personen een aanbod dient te worden gedaan, opdat de positie van het portiek snel kan verbeteren. In de praktijk gelden echter ook andere overwegingen. De woonmakelaar stelt: "*Als een portiek matig is, plaats je dan iemand waarvan je denkt die is ook matig, en houd je het portiek matig of wil je het portiek upgraden? En is dat ook haalbaar als je bedenkt wat voor typen mensen wonen daar en hoe vaak komt er wat leeg. En als je weet dat de mutatiegraad heel laag is en je gaat er iemand plaatsen die stabiel is… één persoon kan een portiek niet upgraden, dan moet je minimaal de helft hebben. Dus dat zijn gewoon afwegingen die je maakt.*"

Figuur 4.10 De match



Concluderend maakt de woonmakelaar ten aanzien van het doen van een passend aanbod een ingewikkelde afweging tussen vele vraag- en aanbodkenmerken, waarbij daarnaast ruimte overblijft om maatwerk te leveren. Zoals het hoofd verhuur stelt: "*Het is een afweging de hele tijd (…) Dat gaat eigenlijk altijd allemaal tegelijk.*" Leefstijl is daarbij niet per se van doorslaggevende betekenis. Wanneer de leefstijl "niet op het plaatje past", luistert men naar "het gevoel" waarbij andere factoren meewegen (Reinders, 2010, p. 19).

4.3 De leefstijlbenadering en het beheer

Woonbron vindt dat leefstijl ook een rol zou moeten spelen in het beheer. Om het concept over te brengen naar de medewerkers, worden zij getraind en er vinden jaarlijks sessies plaats. In het opstellen van de beheerplannen geeft men aandacht aan de verschillende wijzen waarop beheer kan worden ingezet, en stelt men zich de vraag of bepaalde complexen een ander soort beheer behoeven (differentiatie). De wijkteams, waarin sociaal beheer, opzichters en incasso zijn vertegenwoordigd, zijn daarbij betrokken.
In de praktijk is dat in Dordrecht nog niet heel geprononceerd uitgewerkt. De medewerkers sociaal beheer zijn op de hoogte van het POL-model en de leefstijlbenadering daarbinnen en zijn betrokken bij de matching van urgenten. In hun dagelijkse werk ligt de nadruk vooral op het beheersen van de 'echte' overlastgevers in de portieken. Die moeten hard worden aangepakt, zo stelt het hoofd sociaal

beheer. Naast een harde aanpak is contact tussen buurtbewoners volgens het hoofd belangrijk om overlast te voorkomen. Het elkaar leren kennen leidt vaak al tot meer begrip tussen mensen, zo stelt hij. In Crabbehof zijn er bijvoorbeeld portiekgesprekken georganiseerd om buren met elkaar in contact te brengen. Op de vraag naar welke rol sociaal beheer heeft bij de statusbepaling van de portieken, antwoordt het hoofd sociaal beheer dat dit meer iets van verhuur is. "*We zijn er niet zo nadrukkelijk bij betrokken. Wij geven wel informatie, leveren wel input*." Er worden in dit verband sessies met de wijkteams georganiseerd, waarin de wijkteamleden hun mening geven over de buurten en portieken, bijvoorbeeld over de typen mensen die er wonen, eventuele overlast en de netheid van een portiek.

4.4 Oordeel over het werken met het POL-model

In de vorige paragrafen is het werken met POL al af en toe aan bod gekomen. Kenmerkend voor het POL-systeem is de grote beslissingsruimte die medewerkers hebben. Die ruimte maakt het werk interessant. De woonmakelaar is verantwoordelijk voor het afwegen van de informatie waarover hij of zij beschikt, om de persoon en situatie in te schatten en uiteindelijk een passend aanbod te doen. Zoals opgemerkt wordt in de door Woonbron Dordrecht zelf uitgevoerde evaluatie van het POL-model: de woonmakelaars hebben het gevoel dat zij meer 'keuzevrijheid' hebben gekregen bij het doen van een aanbieding, namelijk de keuze tussen meerdere kandidaten (Reinders, 2010, p. 18). Het kennismakingsgesprek is het cruciale moment waarop hij of zij die afweging maakt en waar de discretionaire ruimte zich het meest doet gelden. Uit de eigen evaluatie blijkt dat de medewerkers het gesprek zeer waarderen; zonder dit gesprek zouden zij niet in staat zijn een goede match te maken (idem, p. 19). Vanwege de complexiteit van het systeem, kostte het de meeste medewerkers wel enige tijd om aan het nieuwe model te wennen. Dat betrof vooral de wijzigingen in het aanbieden van de woningen, maar ook het houden van het kennismakingsgesprek. Het vergt bepaalde gespreksvaardigheden en ervaring om die informatie uit het gesprek te halen die voor de matching van belang is.
Onder de medewerkers bestaat een groot vertrouwen in de methodiek van het POL-model. Zij zien leefstijl als belangrijk hulpmiddel bij het maken van de match, maar beschouwen het als een van de ingrediënten.

4.5 Conclusie

Betekenis leefstijl
Zowel aan de aanbod- als vraagzijde van het model is leefstijl van betekenis. Ten eerste is in de beschrijving van de portiekstatus een relatie gelegd met de leefstijl van de zittende bewoners. Ook al is leefstijl geen criterium voor het bepalen van de status, met deze omschrijving wordt wel een zekere relatie gelegd. In de gesprekken met de uitvoerders van het model komt de notie dat bepaalde portieken 'gekoppeld' zijn aan een leefstijl meerdere keren aan de orde; de koppeling zit dus wel bij de woonmakelaars in het hoofd. Ten tweede is de dominante leefstijl van het cluster/portiek medebepalend voor de match. Daarnaast wordt gekeken naar de kenmerken van de zittende bewoners. Het gaat derhalve niet alleen om de overlast die kandidaat-huurders kunnen geven, maar ook om de eventuele overlast die zij kunnen ervaren. Aan de vraagzijde wordt bij de match gekeken naar de leefstijl van de kandidaat-huurder en of degene een (potentieel) overlastgevende is. Bij het laatste wegen 'traditionele' factoren mee zoals huishoudensomvang, alsook het verwachte woongedrag. Het is onduidelijk welk van de ingrediënten het sterkst doorweegt – de status van het portiek en zittende bewoners, de persoonstypering op basis van verwacht gedrag of de leefstijl – aangezien men stelt dat het 'allemaal tegelijkertijd' gebeurt. Omdat het POL-model niet inzet op het ontmengen van leefstijlen, heeft de woonmakelaar in de regel voldoende speelruimte om zowel wat betreft leefstijl als leef/woongedrag een passend aanbod te kunnen doen.

Dekking en kwaliteit van de geregistreerde informatie
Een voorwaarde voor de uitvoering van het POL-model is dat men beschikt over gedetailleerde kennis van zowel woningzoekenden als zittende huurders. Woonbron Dordrecht probeert door middel van de driejaarlijkse bewonersenquête de informatie aan te vullen en te verversen, maar feit blijft dat de woonmakelaar bij de matching gebruik maakt van gegevens van een *deel* van de zittende huurders (minimaal twee huishoudens per portiek) die mogelijk verouderd zijn. De informatie van bewoners die in 2003 meededen, maar in 2006 en 2009 niet, is op het moment van de laatste meting zes jaar oud. Is het al onzeker of de leefstijl van iemand in die periode constant blijft, dan is dat zeker het geval voor andere kenmerken waarop het POL-model stuurt, zoals het hebben van huisdieren. Het POL-model stelt feitelijk zeer hoge eisen aan het up-to-date houden van de informatie als men de ambitie heeft rekening te willen houden met de feitelijke situatie, die per definitie aan verandering onderhevig is.

Discretionaire ruimte
Het POL-model kent een grote discretionaire ruimte (beslisruimte) van de woonconsulent bij het bepalen wie van de ingelote woningzoekenden een vrijkomende woning (in een bepaald portiek met bepaalde zittende bewoners) wordt aangeboden. Daarvoor vormt hij of zij op basis van beschikbare informatie een beeld van de persoon en diens situatie. Onderzoek naar de werking van discretionaire ruimte laat zien dat naarmate de beslissingsruimte groter is, het persoonlijke oordeel van de medewerker in de uitleg en toepassing van regels zwaarder doorweegt (Lipsky, 1980; Raat, 2007). Dat is niet per se 'fout', maar wel iets om als organisatie alert op te zijn. Naast informeel overleg op de werkplek (een kantoortuin waar alle medewerkers en het hoofd verhuur een bureau hebben), speelt bij Woonbron Dordrecht collegiale intervisie een belangrijke rol in het elkaar scherp houden.

Uitwerking in beheer
Vanuit Woonbron wordt geprobeerd de leefstijlbenadering ook een plaats te geven in het beheer. In de praktijk van POL is dat nog weinig uitgewerkt, zoals Woonbron ook zelf aangeeft. Bovendien sluiten bepaalde programma's, zoals het bevorderen van burencontact, weinig aan op de leefstijlgedachte dat niet iedere bewoner contact wil met zijn of haar buren.

5 Leefstijl en woonwaardering POL-model

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten van de analyses die zijn uitgevoerd op gegevens van de bewonersenquête die eind 2009 is uitgezet. Zoals besproken in hoofdstuk 3 betreft het een periodiek onderzoek van Woonbron Dordrecht. Voor het voorliggende onderzoek is de vragenlijst op een aantal punten uitgebreid, maar de ruimte daartoe was beperkt. Dat betekent dat een aantal thema's niet volledig aan de orde is gekomen, zoals de waardering van (het samenleven in) het portiek. De leefstijlvragen van SAC zijn op dezelfde wijze gesteld zoals dat het geval was bij de vorige twee bewonersenquêtes die Woonbron heeft uitgevoerd. Ter aanvulling op de enquête zijn begin 2011 een zevental interviews met bewoners gehouden, die we op sommige momenten gebruiken ter illustratie van het enquêtemateriaal.

5.1 De responsgroep

In totaal heeft 33% van de klanten van Woonbron Dordrecht de bewonersenquête ingevuld. Voor de analyse zijn eigenaar-bewoners en de huurders van clusters waar veel woningen zijn verkocht uit het bestand verwijderd. Sinds de introductie van POL is voor een substantieel aantal complexen woningen het besluit genomen om vrijkomende woningen te verkopen dan wel 'te woon' aan te bieden. Kopers nemen (in de regel) niet deel aan POL, zij worden dus niet op basis van leefstijl gematcht met een bij hen passend cluster. In die clusters waar inmiddels een substantieel aandeel woningen verkocht is, is dus ook voor daar al langer wonende huurders geen sprake meer van een situatie waarbij de samenstelling van het cluster beïnvloed is door leefstijlmatching. Ook zijn 178 seniorenwoningen uit het bestand gehaald waar het POL-model niet is toegepast. In totaal blijft er een respondentengroep van 1.624 huurders over. Bijna 40 procent van hen (38%) woonde er al voor de invoering van het POL-model (1 januari 2004) en iets meer dan 60 procent (62%) heeft een woning aangeboden gekregen via het POL-model.

Tabel 5.1 Woningen en respondenten per wijk

	% Woonbron	% survey
Binnenstad	10	10
Crabbehof	20	17
Nieuw Krispijn	16	20
Oud Krispijn	4	7
Reeland	14	17
Staart	7	5
Wielwijk	29	25
Totaal	100	100

Tabel 5.2 Woonduur in de buurt

	%
Korter dan 1 jaar	9
1-2 jaar	12
3-7 jaar	22
8-12 jaar	14
13-17 jaar	11
Langer dan 17 jaar	33
Totaal	100

Woonbron heeft vooral bezit in de wijken Wielwijk, Crabbehof, Nieuw Krispijn en Reeland (tabel 5.1). We zien dan ook dat de respondenten vooral in deze wijken wonen. Bijna 70 procent (68%) van hen woont in een meergezinswoning (grotendeels portiekwoningen) en ruim 30 procent (32%) in een eengezinswoning. Een aanmerkelijk aandeel, namelijk een derde, woont langer dan 17 jaar in de buurt (tabel 5.2). Tegelijkertijd woont ruim 20 procent (21%) er korter dan twee jaar.
Bijna de helft van de huurders (47%) is een eenpersoonshuishouden en bijna 30 procent (28%) vormt een gezin, waarvan meer dan de helft een eenoudergezin (15%) (tabel 5.3). Bijna een kwart betreft paren zonder kinderen. Wat betreft de leeftijdsopbouw zien we dat 11% van de huurders jonger dan

25 jaar is, 31% ouder dan 25 maar jonger dan 35 jaar is, 35% in de leeftijdscategorie 35 tot 55 jaar valt en 24% ouder is dan 55 jaar (tabel 5.4). Meer dan 60 procent (64%) van de respondenten is autochtoon in de zin dat beide ouders in Nederland zijn geboren (tabel 5.5). Van degenen van wie een van de ouders in het buitenland is geboren en dus volgens de CBS-definitie allochtoon, behoort 18% tot de zogeheten 'klassieke' etnische categorieën (Turken: 6%, Marokkanen: 4%, Surinamers: 3% en Antillianen/Arubanen: 5%), 12% tot de 'nieuwe' (zoals bijvoorbeeld Somaliërs) en 6% heeft een Europese achtergrond.

Tabel 5.3 Huishoudenssamenstelling

	%
Eenpersoonshuishouden	47
Paar zonder kinderen	23
Paar met kinderen	13
Eenoudergezin	15
Anders	3
Totaal	100

Tabel 5.4 Leeftijdsopbouw

	%
Jonger dan 25	11
26-35 jaar	31
26-55 jaar	35
Ouder dan 55	24
Totaal	100

Tabel 5.5 Etnische achtergrond

	%
Autochtoon	64
Turks	6
Marokkaans	4
Surinaams	3
Antilliaans	5
Overig Europees	6
Overig niet-Europees	12
Totaal	100

Tabel 5.6 Opleiding

	%
Basisonderwijs	19
Lager beroepsonderwijs	31
Voortgezet onderwijs	8
Middelbaar beroepsonderwijs	27
Hoger beroepsonderwijs/universitair	15
Totaal	100

Ten aanzien van sociaal-economische kenmerken zien we in tabel 5.6 dat een behoorlijk aandeel van de huurders, namelijk ongeveer 20 procent (19%), uitsluitend basisonderwijs heeft gevolgd. Een derde (31%) heeft lager beroepsonderwijs gevolgd, 35% HAVO/VWO of middelbaar beroepsonderwijs en 15% een HBO/WO-opleiding. Wat betreft het inkomen, blijkt ruim 40 procent (43%) een netto-inkomen lager dan 1.118 euro per maand te hebben (tabel 5.7).

Tabel 5.7 Netto-inkomen per maand

	%
Minder dan €839	11
€839 - €1.118	32
€1.118 - €1.398	22
€1.398 - €1.677	14
€1.677 - €2.236	14
€2.236 - €2.795	4
€2.795 - €3.355	2
Meer dan €3.355	1
Totaal	100

5.2 Leefstijl, passendheid en status portiek

5.2.1 Leefstijl

De respondenten vulden als onderdeel van de vragenlijst de leefstijltoets, zoals deze wordt gebruikt door Woonbron, opnieuw in. Van zestien bewoners kon vanwege het ontbreken van (een deel van) de antwoorden op de vragen de leefstijl niet worden bepaald.

Tabel 5.8 Verdeling leefstijlen

	N	Aandeel	Nederlands gemiddelde*
Ongebondenen	142	9	12
Samenlevers	193	12	17
Verankerden	456	28	21
Stille luxe	165	10	18
Terugtreders	491	31	17
Dynamisch individualisten	161	10	15
Totaal	1608	100	100

* *Bron:* SAC, 2000 (dit is de meest recente bron als het gaat om de verdeling van de *zes* leefstijlgroepen; SAC rapporteert daarna uitsluitend over de *vier* belevingswerelden)

Tabel 5.8 laat zien dat de leefstijlgroepen terugtreders en verankerden het meest voorkomen onder de huurders van Woonbron Dordrecht. Ongebondenen, dynamisch individualisten, stille luxe en samenlevers vormen kleinere groepen binnen de huurderspopulatie. Vergeleken met de aandelen zoals bekend voor Nederland als totaal, valt vooral de sterke oververtegenwoordiging van de terugtreders op (31% in Dordrecht en 17% in Nederland als geheel). In totaal zien we een lichte oververtegenwoordiging van de groepsgeoriënteerde leefstijlen (samenlevers, verankerden, stille luxe en terugtreders) in Dordrecht (81%) ten opzichte van Nederland (73%) en een lichte ondervertegenwoordiging van de egogeoriënteerde leefstijlen (ongebondenen en dynamisch individualisten) (19% in Dordrecht en 27 % in Nederland).
Tot welke leefstijlgroep men behoort, blijkt sterk samen te hangen met de 'traditionele' achtergrondkenmerken van het huishoudens zoals leeftijd en opleiding en ook met de etnische achtergrond van de persoon. In grove pennenstreken komt het volgende beeld van de groepen naar voren.
Ongebondenen zijn vaker eenpersoonshuishoudens, relatief jong en vaker hoog opgeleid. Ze hebben minder vaak een middeninkomen en zijn zowel enigszins oververtegenwoordigd in de lage als in de hogere inkomens. Ze wonen vaak korter dan 2 jaar in de buurt. *Samenlevers* vormen vaker een eenoudergezin, zijn relatief jong, laag opgeleid en hebben een laag inkomen. Qua woonduur zijn zij oververtegenwoordigd in de categorie 3 tot 7 jaar. *Verankerden* zijn relatief vaak een paar zonder thuiswonende kinderen, zijn wat ouder, vaker autochtoon, relatief laag opgeleid en hebben vaker een middeninkomen. Zij hebben een relatief lange woonduur (> 17 jaar). *Stille luxe* zijn vaker paren (met of zonder kinderen), zijn wat ouder, hebben vaker een lbo-opleiding en een middeninkomen. Zij wonen relatief lang in de buurt. *Terugtreders* zijn vaker eenpersoonshuishoudens, zijn wat ouder en laag opgeleid. Ook deze groep heeft een lange woonduur. *Dynamisch individualisten* zijn vaker paren met kinderen, zijn jonger en hebben vaker een allochtone achtergrond. Zij zijn ook hoger opgeleid en hebben een hoger inkomen. Relatief gezien hebben zij een korte woonduur.
Over het algemeen komt dit beeld goed overeen met de profielschets van SAC (vergelijk figuur 4.1). Een uitzondering betreffen de samenlevers: deze hebben in onze onderzoekspopulatie lagere in plaats van hogere inkomens. Verder zijn de verankerden in onze situatie vaker stellen zonder kinderen in plaats van stellen met kinderen.

5.2.2 Passende en botsende combinaties

In het vorige hoofdstuk is besproken hoe Woonbron bij de toewijzing rekening houdt met de leefstijl van de nieuwe huurder en de dominante leefstijl van het portiek. We zagen dat de woonmakelaar een voorkeurtoets hanteert. Per portiek geeft deze aan welke leefstijlen de voorkeur hebben (passende combinaties) en welke niet (botsende combinaties). We tekenden deze combinaties uit in figuur 4.9. Een eerste observatie daarbij was dat niet alle mogelijke lijnen waren ingetekend. Er zijn dus neutrale combinaties waarvan de (on)gewenstheid niet expliciet wordt vermeld en waarvan niet kan worden gezegd dat zij passend of botsend zijn. Ten tweede zagen we dat Woonbron naast leefstijl rekening houdt met de leeftijd van de bewoners. Vooral van de groep 'jonge' terugtreders verwacht Woonbron Dordrecht botsende combinaties. Het in de handleiding gemaakte onderscheid tussen 'jonge' (<25 jaar), 'middelbare' (25-55 jaar) en 'oude' (>55 jaar) terugtreders(portieken) vinden we echter niet terug in het systeem. Noch de clusters worden op die manier in de beschikbare database onderscheiden, noch registreert men de (kandidaat-)huurders op die wijze. Blijkbaar wordt dat overgelaten aan de discretionaire bevoegdheid van de woonmakelaar die immers ook andere factoren meeweegt (zie figuur 4.8). We staan daarom voor een aantal keuzes wat betreft de hierna volgende analyse.
Buiten de categorie van de terugtreders(portieken), kunnen we de combinaties eenvoudig invullen als passend, botsend en neutraal. Blijven de combinaties met terugtreders(portieken) over. Drie daarvan zijn duidelijk, aangezien geen onderscheid wordt gemaakt naar leeftijd, te weten de combinaties samenlever-terugtredersportiek (botsend), terugtreder-ongebondenportiek (passend) en terugtreder-dynamisch individualistenportiek (botsend). De overige combinaties waarbij 'jonge' en 'oude' terugtreders worden onderscheiden, wijzen we aan als neutrale combinaties. Daarmee blijven de 'botsende' jonge terugtreders(portieken) buiten beeld. Omdat het uiteindelijk maar om een kleine groep gaat, zal de foutmarge niet groot zijn (in totaal zijn er 39 terugtreders die jonger zijn dan 25 jaar, dat is slechts 8,5% van de totale groep terugtreders en nog geen 2,5% van de totale populatie; het aantal portieken met jonge terugtreders als een dominante leefstijl zal ook buitengewoon beperkt zijn). Tot slot beschouwen we de combinatie terugtreder-terugtredersportiek als passend.
Een en ander resulteert in tabel 5.9. Op de diagonaal staan de overeenkomende combinaties (de donkergroene vakjes). Tezamen met de completerende combinaties (de lichtgroene vakjes) vormen zij de passende combinaties. Botsende combinaties zijn aangegeven met de rode vakjes en de neutrale combinatie, waarvan de (on)gewenstheid niet expliciet is vermeld of vanwege het onderscheid tussen jonge en oude terugtreders niet konden worden ingevuld, blijven wit.

Tabel 5.9 Aandeel combinaties over het totaal (N=1506[13])

		Leefstijl **huurder**					
		Ongebonden	Samenlever	Verankerde	Stille Luxe	Terugtreder	Dyn. ind.
Dominante leefstijl **portiek**	Ongebondenen	3,2	1,3	0,9	0,5	1,9	0,8
	Samenlevers	0,5	4,8	2,0	0,7	2,7	0,5
	Verankerden	1,6	2,3	16,6	2,5	5,8	1,3
	Stille Luxe	0,1	0,2	1,9	3,3	1,5	0,1
	Terugtreders	1,2	1,9	5,0	2,1	15,5	1,5
	Dyn. ind.	1,8	1,5	2,5	1,1	3,0	5,9

Groen: passende combinaties

donkergroen: overeenkomende combinaties

lichtgroen: complementerende combinaties

Rood: botsende combinaties

Wit: neutrale combinaties

[13] Zoals gezegd is van 16 personen de leefstijl onbekend. Daarnaast weten we van 104 respondenten niet de dominante leefstijl van het portiek. In totaal missen we daardoor 118 cases. Deze cases worden in de verdere berekening buiten beschouwing gelaten.

Woonbron Dordrecht slaagt er goed in om met behulp van het POL-model tot een segmentatie op basis van passende leefstijlen te komen. Bij een volstrekt willekeurige verdeling van de leefstijlgroepen over de clusters, zouden de aandelen op de diagonaal iets minder dan 3% zijn (36 mogelijke combinaties verdeeld over 100%). We zien dat die percentages, met uitzondering voor de ongebondenen en stille luxe, hoger liggen, en vooral voor de verankerden en terugtreders. In totaal woont bijna de helft (49,3%) van de bewoners in een cluster waarvan de dominante leefstijl overeenkomt met de eigen leefstijl. Voegen we de complementerende combinaties daaraan toe, dan woont ruim 60 procent (63,3%) passend. Botsende combinaties (rood aangegeven) komen beduidend minder voor. In totaal geldt voor 13,1% van de huurders dat de eigen leefstijl botst met de dominante leefstijl van het cluster. De neutrale combinaties maken bijna een kwart (23,4%) uit van het totaal.
In de volgende paragraaf gaan we na of passendheid er toe doet voor de woonwaardering. Voor de analyse hebben we een nieuwe variabele aangemaakt die aangeeft of men passend woont (de overeenkomende plus de complementerende combinaties), botsend woont of dat men in de neutrale categorie valt. We gaan vervolgens na of er verschillen zijn tussen deze categorieën wat betreft hun woonwaardering.[14] Een kanttekening is nog wel dat passendheid iets anders is dan de *mate* van segmentatie. Iemand kan zelf passend wonen, maar tegelijkertijd in meer of mindere mate buren hebben die niet-passend wonen. Omdat we niet van elke huurder de leefstijl weten, kunnen we dat echter niet nagaan.
Soms komt het voor dat de percentages die we laten zien gebaseerd zijn op een beperkt aantal respondenten. Wanneer het aantal observaties (de zogeheten N) bij uitsplitsing lager is dan 25, geven we dat aan door het cijfer cursief te maken. Omdat de analyse van de samenhang tussen twee of meer variabelen op basis van een lage celvulling minder betrouwbaar is, moeten we dan voorzichtig zijn met al te stellige conclusies.

Tabel 5.10 Passendheid per leefstijl (%)

	Totaal	Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Passend	63	59	62	71	63	57	66
Neutraal	24	22	*11*	17	32	33	21
Botsend	13	*19*	28	12	*5*	10	13
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Cursief: N<25

Opnieuw zien we in tabel 5.10 dat verankerden zijn oververtegenwoordigd in de categorie passend, vooral ten opzichte van ongebondenen en terugtreders. De verschillen zijn vooral groot ten aanzien van het aandeel dat botsend woont per leefstijl. Samenlevers wonen aanzienlijk vaker botsend, vooral ten opzichte van stille luxe (let wel: we hebben te maken met een lage celvulling, er wonen in totaal niet veel huurders botsend, namelijk 197 cases).

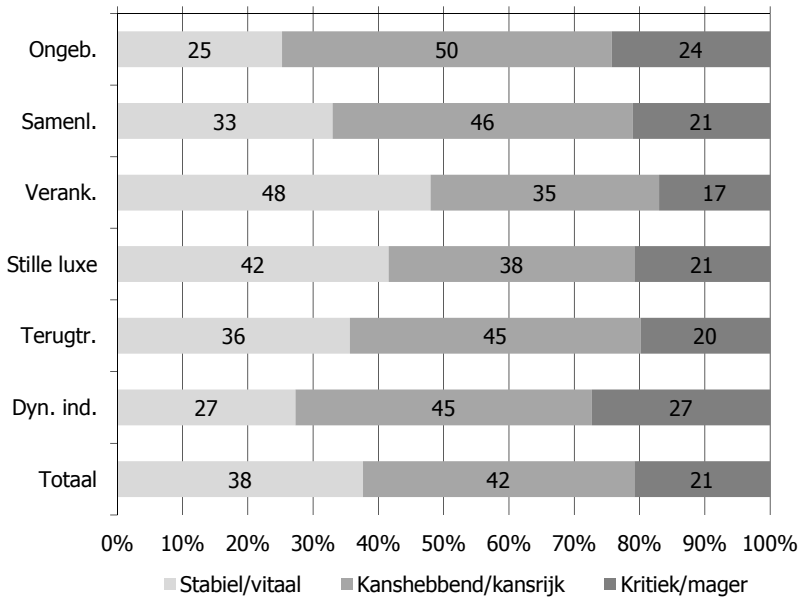
5.2.3 Status cluster

Woonbron Dordrecht kijkt bij de matching ook of een woningzoekende potentieel overlastgevend is, naar de status van het cluster en de kenmerken van de zittende bewoners. Omdat het eerste niet als zodanig wordt geregistreerd, is niet bekend hoeveel 'potentieel overlastgevenden' zich onder de huurders en binnen de clusters bevinden. Wel kunnen we onze analyse toespitsen op het type cluster waar

[14] Daarbij maken we onderscheid tussen verschillende significantieniveaus, namelijk 90, 95 en 99%. Het significantieniveau geeft aan hoe streng we toetsen. In het geval van het significantieniveau van 90% (p<.1) gaat het om een kans van 10% dat we ten onrechte aannemen dat het verschil niet door toeval is ontstaan, bij het significantieniveau van 95% (p<.05) om een kans van 5% en bij het significantieniveau van 99% (p<.01) om een kans van 1%.

men woont en dus nagaan wat de relatie is met de segmentatie van het aanbod in kwalitatieve niveaus.
In totaal woont 20% in een cluster 'met problemen' (mager/kritiek), 42% in een cluster met een evenwicht tussen kansen en problemen (kanshebbend/kansrijk) en 38% in een cluster zonder problemen (stabiel/vitaal) (figuur 5.1). De aandelen komen redelijk overeen met de totale verdeling (zie het vorige hoofdstuk, tabel 4.2).
Die aandelen zijn echter niet gelijk voor de verschillende leefstijlgroepen. Verankerden wonen het vaakst in de stabiele/vitale clusters en ook stille luxe wonen daar iets vaker dan de overige leefstijlen. Dynamisch individualisten en ongebondenen wonen vaker in de kritieke/magere clusters en zij wonen vooral minder vaak in de stabiele/vitale clusters. Deze verschillen zijn deels terug te voeren op de mutatiegraad en de verhuisdynamiek binnen de verschillende groepen. Verankerden verhuizen nauwelijks, waardoor de speelruimte in de stabiele/vitale portieken lager is. Dynamisch individualisten verhuizen vaker en in de kritieke en magere portieken ligt de mutatiegraad hoger (Reinders, 2011). Dit onderzoek richt zich op de woonwaardering die op één moment is gemeten. Het zou kunnen zijn dat ook de mate van residentiële stabiliteit van invloed is op de woonwaardering, maar dit hebben we niet kunnen nagaan. Het feit dat de egogeoriënteerde groepen vaker in de kritieke en magere clusters wonen dan de groepsgeoriënteerde, komt overigens overeen met de in het vorige hoofdstuk besproken Leidraad portieken.
De segmentatie naar leefstijl hangt niet samen met de segmentatie van het aanbod naar kwalitatieve niveaus. In de kritieke/magere clusters komen botsende leefstijlen bijvoorbeeld niet significant vaker voor dan in de stabiele/vitale portieken.

Figuur 5.1 Verdeling leefstijlen over de typen clusters (%)



Een laatste opmerking voor we verder gaan met het beschrijven van de uitkomsten. We hebben tot nu toe steeds gesproken over clusters; in het vervolg van de tekst zullen we het omwille van de leesbaarheid over portieken hebben. Een groot deel van de clusters betreft portieken.

Vergeleken met de gegevens over Nederland in totaal, komen onder de huurders van Woonbron Dordrecht terugtreders veel vaker voor. In totaal zijn de groepsgeoriënteerde leefstijlen in lichte mate oververtegenwoordigd, terwijl de egogeoriënteerde leefstijlen minder vaak voorkomen. In totaal woont ruim 63% passend, 13% botsend en valt 23% in de neutrale categorie. Van de leefstijlen wo-

nen verankerden het vaakst passend. Zij wonen ook het vaakst in de stabiele/vitale portieken, terwijl dynamisch individualisten en ongebondenen daar minder vaak wonen.

5.3 Woonwaardering

De centrale doelstelling van het toepassen van leefstijlen is het verhogen van de woonwaardering van bewoners. Soms gaat dat om positieve elementen van de waardering, zoals het zich thuis voelen en de waardering van het burencontact, soms om negatieve aspecten, zoals de ervaring van overlast. We beginnen met de algemene waardering van de woning en de buurt.

5.3.1 Tevredenheid met de woning en de buurt

Een groot deel van de huurders is tevreden over de woning, namelijk 61%, waarvan 13% zeer tevreden (tabel 5.11). Bijna 30 procent (28%) is neutraal en 12% is ontevreden, waarvan 4% zeer ontevreden. Zoals verwacht ligt de woningwaardering in de stabiele/vitale portieken een stuk hoger dan in de andere portieken, maar ook in de kritiek/magere portieken is meer dan de helft van de bewoners (zeer) tevreden met de woning (zie tabel B2-1 in bijlage 2 voor de precieze cijfers). We vinden geen significante verschillen tussen de leefstijlen wat betreft de woningwaardering. Wel geven verankerden iets vaker aan zeer tevreden te zijn dan de andere groepen.

Tabel 5.11 Tevredenheid met de woning naar leefstijl (%) (niet significant)

	Totaal	Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Zeer tevreden	13	*12*	12	16	12	13	*7*
Tevreden	48	49	48	46	50	49	44
Neutraal	28	28	28	26	27	26	36
Ontevreden	8	*7*	*10*	8	*5*	8	*8*
Zeer ontevreden	4	*4*	*3*	*4*	*5*	*3*	*6*
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Cursief: N<25

Het aandeel dat (zeer) tevreden is met de buurt, ligt iets lager dan bij de woning. In totaal is 55% (zeer) tevreden, waarvan 9% zeer tevreden (tabel 5.12). Een derde heeft een neutraal oordeel over de buurt. 13% zegt ontevreden te zijn, waarvan 4% zeer ontevreden. De buurtwaardering is in de 'mindere' portieken lager dan in de 'betere', maar opnieuw geldt dat ook bijna de helft van de bewoners van de kritiek/magere portieken (zeer) tevreden is met de buurt (zie tabel B2-2 in bijlage 2 voor de precieze cijfers).
Van de leefstijlgroepen zijn dynamisch individualisten minder vaak tevreden en vaker ontevreden in vergelijking met de andere groepen (significant op p.1-niveau).

Tabel 5.12 Tevredenheid met de buurt naar leefstijl (%) (sign. p<.1)

	Totaal	Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Zeer tevreden	9	*11*	*10*	11	8	7	*8*
Tevreden	46	42	50	47	43	48	38
Neutraal	33	35	30	32	31	35	32
Ontevreden	9	*9*	*8*	7	12	7	16
Zeer ontevreden	4	*3*	*3*	*4*	6	4	7
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Cursief: N<25

Belangrijker voor het beantwoorden van onze centrale vraagstelling zijn verschillen naar passendheid. Om lage celvulling te voorkomen, nemen we voor de volgende analyses de categorieën zeer tevreden en tevreden alsook de categorieën zeer ontevreden en ontevreden samen. Het blijkt dat bewoners van wie de leefstijl past bij de dominante leefstijl van het portiek, significant vaker (zeer) tevreden zijn met de woning dan de overige bewoners (zie tabel 5.13). Botsend wonenden zijn vaker ontevreden.

Tabel 5.13 Tevredenheid met de woning naar passendheid (sign. p<.05)

	Passend	Neutraal	Botsend
Tevreden	64	57	54
Neutraal	26	32	31
Ontevreden	11	11	15
Totaal	100	100	100

Als we de relatie tussen passendheid en tevredenheid met de woning per leefstijl bekijken, vallen de verschillen voor de verankerden op (tabel 5.14, let wel: voor veel leefstijlen is de N bij uitsplitsing (te) klein). Van de passende verankerden is 67% (zeer) tevreden met de woning, terwijl dat voor 53% van de botsende verankerden geldt.

Tabel 5.14 Aandeel dat (zeer) tevreden is met de woning naar leefstijl en passendheid (*sign. p<.05)

	Totaal	Ongeb.	Samenl.	Verank.*	Stille luxe*	Terugtr.	Dyn. ind.
Passend	64	65	63	67	71	61	51
Neutraal	57	*50*	*58*	52	*44*	65	*53*
Botsend	54	*57*	*50*	53	*75*	59	*47*

Cursief: N<25

Voor de waardering van de buurt is het beeld wisselend. Botsende bewoners zijn ditmaal vaker tevreden dan de andere twee groepen, maar zij zijn ook vaker ontevreden. Huurders die passend wonen of in de neutrale categorie vallen zijn vooral vaker neutraal over de buurt dan de botsend wonenden (tabel 5.15).

Tabel 5.15 Tevredenheid met de buurt naar passendheid (%)(sign. p<.1)

	Passend	Neutraal	Botsend
Tevreden	55	50	58
Neutraal	33	35	26
Ontevreden	12	15	16
Totaal	100	100	100

Wanneer we de relatie tussen buurtwaardering en wel of niet passend wonen per leefstijl bekijken (tabel 5.16), blijkt dat alleen passende ongebondenen significant vaker tevreden zijn dan niet-passende. Passende samenlevers zijn juist minder vaak tevreden dan botsenden.

Tabel 5.16 Aandeel dat (zeer) tevreden is met de buurt naar leefstijl en passendheid (*sign. p<.05)

	Totaal	Ongeb.*	Samenl.*	Verank.	Stille luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Passend	55	65	52	59	52	54	49
Neutraal	50	*39*	*58*	53	45	55	*34*
Botsend	58	*33*	73	57	x	55	*47*

Cursief: N<25; x: N=0

Kortom, er is dus een positieve relatie tussen het passend wonen en de woningwaardering, terwijl het beeld ten aanzien van de buurtwaardering niet eenduidig is.

5.3.2 Zich thuis voelen in de buurt

Bewoners zijn verschillende stellingen voorgelegd over de buurt (tabel 5.17). Bijna 60 procent (57%) voelt zich helemaal thuis in de buurt. Een iets minder groot deel zegt in een gezellige buurt te wonen (40%), waar men op een prettige manier met elkaar omgaat (38% is het eens met de stelling dat men dat doet). Bijna 40 procent (36%) zegt zich gehecht te voelen aan de buurt. Anderzijds geeft een derde aan zich 's avonds *niet* veilig te voelen in de buurt. Een beperkt aandeel (16%) voelt zich meestal een vreemde in de buurt, maar een flink aandeel van de bewoners (31%) zegt wel dat de meeste mensen in de buurt anders zijn dan zijzelf.
Voor bijna elk item geldt dat de bewoners van de stabiele/vitale portieken positiever scoren dan de bewoners van de overige portieken. Het grootste verschil vinden we in de antwoorden op de stellingen "In deze buurt voel ik mij helemaal thuis" en "Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt" (zie voor de precieze cijfers bijlage 2, tabel B2-3). We vinden geen significante verschillen voor de items " 's Avonds voel ik mij in deze buurt altijd veilig" en "Ik woon in een gezellige buurt".

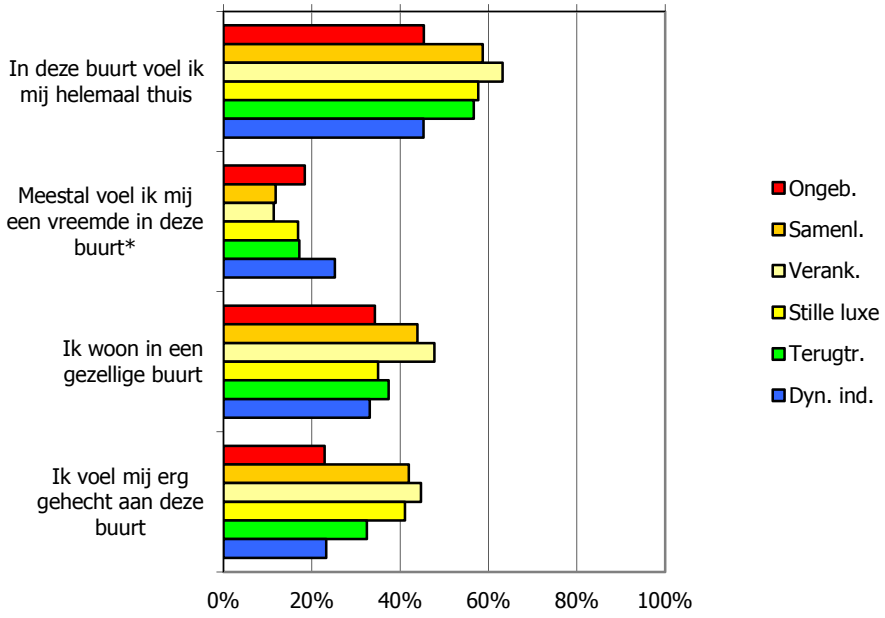
Tabel 5.17 Reactie op stellingen over thuis voelen (%)

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee on-eens	Helemaal mee on-eens
In deze buurt voel ik mij helemaal thuis	21	36	29	9	5
's Avonds voel ik mij in deze buurt altijd veilig	10	26	34	21	8
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om	9	29	41	15	6
*Meestal voel ik mij een vreemde in deze buurt**	5	11	28	42	14
Ik woon in een gezellige buurt	11	29	41	13	6
Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt	12	24	38	16	10
*De meeste mensen in deze buurt zijn heel anders dan ik**	9	22	44	21	4

* Deze stellingen zijn negatief geformuleerd.

Tussen de leefstijlen vinden we significante verschillen in de mate waarin men het eens dan wel oneens is over de volgende stellingen: "In deze buurt voel ik mij helemaal thuis", "Meestal voel ik mij een vreemde in deze buurt", "Ik woon in een gezellige buurt" en "Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt". In figuur 5.2 is per leefstijl het aandeel weergegeven dat het (helemaal) eens is met de stellingen (zie voor de precieze cijfers bijlage 2, tabel B2-4).
Dynamisch individualisten en ongebondenen voelen zich minder vaak helemaal thuis in de buurt, voelen zich minder vaak gehecht aan de buurt en stellen minder vaak dat zij in een gezellige buurt wonen dan de overige groepen. Ongebondenen, maar vooral dynamisch individualisten zijn het dan ook vaker eens met de stelling dat zij zich meestal een vreemde voelen in de buurt. De leefstijlen oordelen niet verschillend over of men zich veilig voelt, of buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en of men vindt dat de mensen in de buurt heel anders zijn.
Leefstijl is dus van invloed op de mate waarin men zich thuis voelt in de buurt. We vinden echter nauwelijks verschillen in het zich thuis voelen naar passendheid. Passende bewoners zijn het iets vaker (helemaal) eens met de stelling dat zij zich helemaal thuis voelen in de buurt dan botsende bewoners, maar de verschillen zijn niet significant (zie bijlage 2, tabel B2-5 voor een overzicht). Opvallend is nog wel dat passend wonenden het vaker (helemaal) eens zijn met de uitspraak dat de meeste mensen in de buurt anders zijn.

Figuur 5.2 Thuis voelen naar leefstijl (% (helemaal) mee eens) (*negatief geformuleerde stelling)



De uitkomsten van een factor- en betrouwbaarheidsanalyse laten zien dat de zeven stellingen een goede schaal vormen waarmee het 'thuisgevoel' kan worden gemeten. We hebben een nieuwe variabele aangemaakt door de scores op de items op te tellen en te delen door het totaal aantal items. De stellingen zijn zo gehercodeerd dat geldt dat hoe hoger de score, hoe hoger het thuisgevoel. De score op de schaal is minimaal 1 en maximaal 5. Gemiddeld scoren de huurders een 3,2. De score van bewoners van de stabiele/vitale portieken (3,3) wijkt significant af van de score van de kritieke/magere portieken (3,0), maar niet van die van de kanshebbende/kansrijke portieken (3,2).
Van de leefstijlgroepen voelen dynamisch individualisten en ongebondenen zich het minst thuis en samenlevers en verankerden het meest, wat in overeenstemming is met de theorie van SAC (tabel 5.18).
Voor de totale groep zien we geen verschil naar passendheid en ook per leefstijl verschillen de scores tussen de passende, neutrale en botsende combinaties niet.

Tabel 5.18 Gemiddelde score op de schaal 'thuis voelen' naar leefstijl en passendheid (niet significant)

	Totaal	Passend	Neutraal	Botsend
Ongebondenen	3,1	3,1	3,2	*2,8*
Samenlevers	3,3	3,3	*3,4*	3,3
Verankerden	3,3	3,4	3,3	3,2
Stille luxe	3,2	3,2	3,2	*3,7*
Terugtreders	3,2	3,2	3,2	3,2
Dyn. individualisten	3,0	3,0	3,1	*3,0*
Totaal	3,2	3,2	3,2	3,2

Cursief: N<25

Voor het thuisgevoel in de buurt doet leefstijl er dus in enige mate toe, maar passendheid niet of nauwelijks. Kanttekening is dat de vragen op een ander schaalniveau zijn gesteld dan waarop de segmentatie plaatsvindt. Om preciezer te achterhalen of segmentatie effect heeft op het thuisgevoel, zou gevraagd moeten worden naar het thuisgevoel binnen het portiek. Vanwege de beperkte ruimte in de vragenlijst was dat voor dit onderzoek helaas niet mogelijk.

5.3.3 Waardering buren(contact)

In de survey komt de omgang met de buren en de waardering ervan verschillende keren aan bod. Later in het hoofdstuk, wanneer we de mechanismen bespreken, gaan we verder in op de intensiteit van contact. In deze paragraaf bespreken we allereerst het algemene oordeel over de buren. Respondenten konden aangeven of zij 'de buren' als aspect van het wonen "goed", "redelijk", "matig" of "slecht" vinden.
Een tweede vraag gaat over het contact met de buren, waarbij de vraagstelling een combinatie is van voorkeur voor contact, feitelijk contact en de waardering ervan. Bewoners konden aangeven welke van de volgende uitspraken over hun relatie met de buren het meeste van toepassing is: "Heel prettig, we gaan veel bij elkaar op bezoek voor de gezelligheid", "Goed, als we elkaar nodig hebben, weten we elkaar te vinden", "We hebben weinig contact, maar de contacten die we hebben zijn goed", "Ik heb geen contact met de buren, maar dat vind ik ook niet zo belangrijk", "Ik heb geen contact met de buren, maar zou graag meer contact willen", "De buren kunnen me niks schelen, ik ga lekker mijn eigen gang", "Het contact met de buren is niet goed, ik heb regelmatig last van ze".
In totaal is bijna driekwart tevreden over de buren; 18% waardeert de buren evenwel als "matig" en 10% zelfs als "slecht" (tabel 5.19). Gaat het om het contact met de buren, dan geeft slechts een klein aandeel aan dat het contact frequent én goed is, namelijk 6% (tabel 5.20). Veel vaker geeft men aan dat het contact goed is in de zin dat men elkaar weet te vinden als dat nodig is (37%) en dat er weliswaar weinig contact is, maar dat de contacten die men heeft goed zijn (38%). Slechts kleine aandelen geven aan geen contact met de buren te hebben en dat niet zo belangrijk te vinden (7%), geen contact met de buren te hebben en dat graag te willen (3%), niks om de buren te geven (2%) en regelmatig last van de buren te hebben (7%).

Tabel 5.19 Tevredenheid buren naar leefstijl (%) (sign. p<.01)

	Totaal	Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Goed	42	36	55	49	45	44	33
Redelijk	31	41	26	29	25	31	29
Matig	18	*16*	12	14	18	16	23
Slecht	10	*7*	*6*	7	*12*	9	15
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Cursief: N<25

Bewoners van de stabiele/vitale portieken oordelen positiever over de buren dan bewoners van de overige portieken. Zo vindt meer dan de helft van hen de buren "goed" terwijl dat voor 34 respectievelijk 30% voor bewoners van de kanshebbende/kansrijke en de kritieke/magere portieken geldt. De laatste groep zegt vaker last van de buren te hebben (zie voor de precieze cijfers bijlage 2, tabel B2-6 en B2-7).
Ook de leefstijlen laten op beide vragen significante verschillen zien. Samenlevers stellen het vaakst dat de buren "goed" zijn en dynamisch individualisten vinden de buren het vaakst "slecht". De laatste groep geeft bij de tweede vraag ook vaker aan last te hebben van de buren. Zij stellen echter vooral vaker dat zij weliswaar weinig contacten hebben, maar dat de contacten die er zijn als goed worden ervaren. Samen met de ongebondenen geven zij ook vaker aan dat zij geen contact hebben met de buren, maar dat ook niet zo belangrijk vinden. Tevens geven beide groepen iets vaker aan dat zij geen contact hebben met de buren, maar dat wel zouden willen hebben. Voor samenlevers en verankerden geldt iets vaker dat het contact als heel prettig wordt ervaren en dat men veel bij elkaar op bezoek komt. Zij stellen vooral vaker dat het contact goed is en dat men elkaar weet te vinden als dat nodig is.

Tabel 5.20 Waardering burencontact naar leefstijl (%) (sign. p<.01)

	Totaal	Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Heel prettig, veel op bezoek	6	*5*	*7*	8	*4*	5	*5*
Goed, weten we elkaar te vinden	37	27	47	44	42	35	23
Weinig contact, maar goed	38	42	33	34	39	41	46
Geen contact, ook niet zo belangrijk	7	*13*	*6*	*6*	*3*	10	*12*
Geen contact, zou graag meer contact willen	3	*5*	*2*	*2*	*2*	*3*	*4*
Buren kunnen me niks schelen, eigen gang	2	*3*	*1*	*1*	*2*	*2*	*2*
Contact is niet goed, regelmatig last	7	*5*	*4*	*6*	*8*	5	*9*
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Cursief: N<25

We vinden dus opnieuw verschillen tussen de leefstijlen, maar doet passendheid er ook toe?

Tabel 5.21 Tevredenheid buren naar passendheid (%)(niet significant)

	Passend	Neutraal	Botsend
Goed	42	38	42
Redelijk	31	32	30
Matig	17	20	20
Slecht	10	10	*8*
Totaal	100	100	100

Cursief: N<25

Dat blijkt niet of nauwelijks het geval te zijn wat betreft de algemene waardering van de buren (tabel 5.21). Bewoners van wie de leefstijl botst met de dominante leefstijl van het portiek geven wel iets minder vaak aan dat het contact heel prettig én frequent is en ook dat zij graag meer contact willen (tabel 5.22, de celvulling is bij uitsplitsing echter laag en het verband is niet significant).

Tabel 5.22 Waardering burencontact naar passendheid (%) (niet significant)

	Passend	Neutraal	Botsend
Heel prettig, we gaan veel bij elkaar op bezoek voor de gezelligheid	6	*6*	*3*
Goed, als we elkaar nodig hebben, weten we elkaar te vinden	38	32	39
We hebben weinig contact, maar de contacten die we hebben zijn goed	38	43	37
Ik heb geen contact met de buren, maar dat vind ik ook niet zo belangrijk	7	8	*8*
Ik heb geen contact met de buren, maar zou graag meer contact willen	*3*	*3*	*5*
De buren kunnen me niks schelen, ik ga lekker mijn eigen gang	*2*	*2*	*1*
Het contact met de buren is niet goed, ik heb regelmatig last van ze	7	*6*	*7*

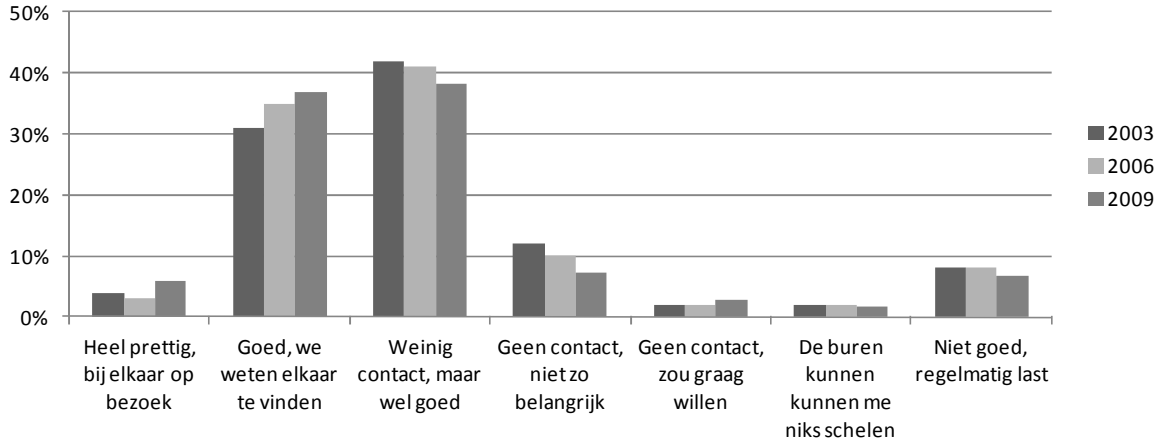
Cursief: N<25

Ontwikkeling

De vraag over waardering van het burencontact is ook in de vorige edities van de bewonersenquête gesteld (2003, 2006).

Figuur 5.3 laat een positieve ontwikkeling zien in het aandeel bewoners dat aangeeft dat het contact heel prettig en frequent is en vooral in het aandeel dat zegt dat het contact goed is en men elkaar weet te vinden. Het aandeel dat zegt geen contact te hebben, maar dat ook niet zo belangrijk te vinden, is afgenomen. De negatieve antwoordcategorieën "Geen contact, zou graag willen" en "Niet goed, regelmatig last" laten geen grote verschuivingen zien. Al met al heeft de invoering van POL nog niet tot een veel hogere waardering op dit punt geleid.

Figuur 5.3 Ontwikkeling waardering burencontact (%)



Bron: Reinders, 2011, p. 15

5.3.4 Burenoverlast

Een belangrijke indicator voor de woonwaardering is de mate waarin bewoners overlast van buren ervaren. We vroegen de bewoners of zij op dit moment wel eens last hebben van hun buren, welke vormen van overlast zij ervaren (bijv. geluidsoverlast, vervuiling, rommel etc.) en of zij vinden dat de overlast de laatste twee jaar is toe- of afgenomen.

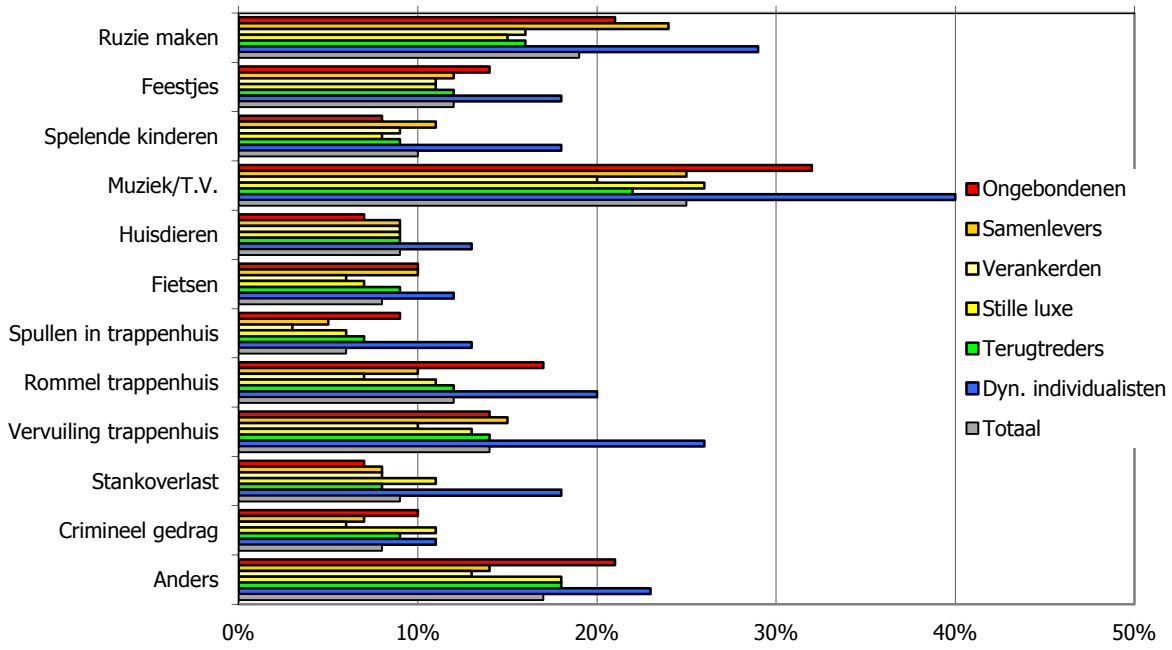
In totaal ervaart de helft van de huurders soms tot heel vaak overlast van de buren, waarvan 27% soms, 12% regelmatig, 5% vaak en 6% heel vaak. De grootste bron van ergernis is de (harde) muziek of de TV van de buren en buren die ruzie maken (figuur 5.4). Dit zijn ook de dominante factoren bij het ervaren van overlast in het algemeen (deze vormen van overlast correleren namelijk het sterkst met het antwoord op de algemene vraag of men overlast ervaart).

Zoals verwacht ervaren bewoners van de stabiele/vitale portieken minder overlast dan de bewoners van de overige portieken (tabel 5.23), maar dat geldt niet voor alle vormen van overlast. Van spelende kinderen en huisdieren hebben bewoners van de verschillende portiektypen even veel (of weinig) last.

Dynamisch individualisten geven het vaakst aan last te ervaren (in totaal zegt 61% soms tot heel vaak last te ervaren), vooral in vergelijking met de terugtreders (43%) en de verankerden (40%). Zij hebben vooral vaker last van muziek of TV van de buren, vervuiling van en rommel in het trappenhuis en van buren die ruzie maken (zie figuur 5.4 voor het aandeel per leefstijl dat aangegeven heeft overlast te ervaren van de betreffende overlastvorm).

Dat dynamisch individualisten vaker overlast ervaren, kan te maken hebben met hun tolerantieniveau. Voor deze groep is het volgens de SAC-theorie belangrijk controle te hebben over de eigen woonomgeving. Dynamisch individualisten zullen zich daarom eerder druk maken over zaken die niet 'horen' zoals geluidsoverlast. Ook zagen we eerder dat dynamisch individualisten vaker in kritieke en magere portieken wonen. Aan het einde van de paragraaf komen we terug op de vraag of leefstijl of de status van het portiek belangrijker is voor de woonwaardering.

Figuur 5.4 Het ervaren van vormen van overlast naar leefstijl (%)



Tabel 5.23 Ervaring burenoverlast naar status portiek (%)(sign. p<.01)

	Totaal	Kritiek/ Mager	Kanshebbend/ Kansrijk	Stabiel/ Vitaal
(Bijna) nooit	51	40	46	63
Soms	27	29	28	22
Regelmatig	12	14	14	9
Vaak	5	*8*	6	*3*
Heel vaak	6	10	7	*3*

Cursief: N<25

Op de algemene vraag over het vóórkomen van overlast, antwoorden bewoners van wie de leefstijl botst met de dominante leefstijl van het portiek iets minder vaker (bijna) nooit overlast te ervaren (zie tabel 5.24). Zij ervaren tevens iets vaker heel vaak overlast. Het verschil met de overige bewoners is echter niet significant.

Tabel 5.24 Het ervaren van overlast naar passendheid (%) (niet significant)

	Passend	Neutraal	Botsend
(Bijna) nooit	51	51	46
Soms	27	26	27
Regelmatig	11	14	*12*
Vaak	6	*4*	*6*
Heel vaak	6	*5*	*9*
Totaal	100	100	100

Cursief: N<25

Factor- en betrouwbaarheidsanalyses wijzen uit dat met uitzondering van de laatste vorm van overlast ("anders"), de items een goede schaal vormen. We hebben een nieuwe variabele aangemaakt door de scores bij elkaar op te tellen. Op elke vraag kon men antwoorden of men er last van had (score 1) of

niet (score 0). De score op de nieuwe variabele kan daarmee minimaal 0 zijn (bij geen enkele vorm aangegeven er last van te hebben) en maximaal 8 (voor elk item aangegeven overlast te ervaren). De schaalconstructie is daarmee anders dan in Palenstein (zie hoofstuk 7) en de schalen kunnen dus niet één-op-één vergeleken worden. Gemiddeld ervaren de huurders één vorm van overlast. Dit gemiddelde ligt beduidend hoger in de kritieke/magere portieken, waar bewoners gemiddeld 1,5 vormen van overlast ervaren, dan in de kanshebbende/kansrijke portieken (gem=1,3) en zeker ten opzichte van de stabiele/vitale portieken (gem=0,7) (het verschil is significant).
Tevens vinden we significante verschillen tussen de leefstijlen, hoewel dat feitelijk maar voor één leefstijl geldt: de dynamisch individualisten wijken met hun score van 1,7 als enige af van de overige leefstijlen. Zij ervaren gemiddeld bijna twee vormen van overlast. De verschillen tussen de andere leefstijlen lopen nauwelijks uiteen.
Voor de groep als totaal vinden we een klein verschil naar passendheid. Botsend wonenden scoren iets hoger met een gemiddelde van 1,2 dan de passend wonenden (1,0) en de bewoners die in de neutrale categorie vallen (0,9).
Opnieuw geldt, zoals ook het geval was bij de woningwaardering, dat vooral verankerden verschillen naar passendheid laten zien (tabel 5.25). Degenen van wie de eigen leefstijl botst met de dominante leefstijl van het portiek, ervaren meer vormen van overlast dan de overige bewoners. Dat geldt ook voor andere leefstijlen, maar daar zijn de aantallen te klein om tot statistisch significante verschillen te komen.

Tabel 5.25 Gemiddelde score op de overlastschaal naar leefstijl en passendheid

	Totaal	Passend	Neutraal	Botsend
Ongebondenen	1,2	1,3	*1,2*	*0,7*
Samenlevers	1,0	1,0	*0,9*	1,4
Verankerden	0,8	0,7	0,7	1,2
Stille luxe	1,0	0,9	1,1	*1,3*
Terugtreders	1,0	1,1	0,9	1,3
Dyn. individualisten	1,7	1,9	1,5	*1,2*
Totaal	1,0	1,0	0,9	1,2

Cursief: N<25

Uit de interviews maken we op dat het samenleven in het portiek niet altijd over rozen gaat. In de meeste gevallen gaat het om kleine irritaties, zoals geluidsoverlast en propjes papier op de trap, maar bewoners maken soms ook ingrijpende dingen mee, zoals ruzies die uit de hand lopen, huiselijk geweld en kindermishandeling. Omdat de portiekwoningen zeer gehorig zijn, hebben bewoners snel last van elkaar. De ene bewoner irriteert zich daar meer aan dan de ander en de ene grijpt ook sneller in dan de ander. Of, hoe snel en hoe vaak men ingrijpt, leek in de interviews niet af te hangen van of men past bij de dominante leefstijl van het portiek. Voor het ingrijpen en elkaar aanspreken op overlastgevend gedrag lijkt het vooral belangrijk te zijn dat bewoners elkaar tot op zekere hoogte kennen. Een bewoner van een mager portiek met de dominante leefstijl samenlevers vertelt dat zij enorm heeft moeten wennen aan de mensen die er wonen, maar dat ze hen inmiddels gewend is. "*Je sluit je er gewoon voor af. En met al mijn Antilliaanse buurvrouwen ben ik maar heel dik vrienden geworden. (…) Ik kan nu, als ik echt denk ze maken echt te veel herrie, gewoon aanbellen en zeggen van joh, kan dat niet minder. En dan wordt dat ook gedaan, dan is het ook niet zo'n probleem.*" Zij en haar buurvrouwen zijn minder vatbaar voor een dergelijke klacht als hun buurman hen aanspreekt. Het betreft een autochtone man van ongeveer 30 jaar oud, die "*denkt dat hij de wijkbeheerder is*". Ze begrijpt wel dat hij klaagt, maar vindt dat de man onvoldoende rekening houdt met de situatie van de vrouwen. Zij zijn alleenstaande moeders met twee of meer kinderen, "*dan staat er wel eens een vuilniszak voor de deur of knalt er wel eens een deur dicht*". Zij irriteert zich eraan dat de man er dan di-

rect een briefje op plakt of bij Woonbron een klacht indient. "*Hij kan ook even aanbellen, maar dat durft hij waarschijnlijk niet.*"

Ontwikkeling van burenoverlast
In totaal stelt 13% van de bewoners dat de overlast is afgenomen (tabel 5.26). Echter, 30% zegt dat deze is toegenomen en 41% stelt dat de overlast in de afgelopen twee jaar gelijk is gebleven. 17% zegt nooit last te hebben ervaren.
Bewoners van de magere/kritieke en kanshebbende/kansrijke portieken zeggen significant vaker (beide 34%) dat de overlast is toegenomen dan de bewoners van de stabiele/vitale portieken (25%).

Tabel 5.26 Ontwikkeling burenoverlast naar status portiek (%)(sign. p<.05)

	Totaal	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
Afgenomen	13	14	12	14
Gelijk gebleven	41	39	43	40
Toegenomen	30	34	34	25
Nooit last gehad	17	13	12	21
Totaal	100	100	100	100

Hoe men de *verandering* in overlast percipieert heeft geen relatie met de leefstijl die men heeft en passendheid. Wel valt op dat bewoners die botsend wonen vaker stellen dat de overlast is toegenomen dan de overige bewoners (35% tegen 27% van de bewoners uit de neutrale categorie en 31% van de passende bewoners) (tabel 5.27).

Tabel 5.27 Oordeel over de verandering in burenoverlast naar passendheid (%) (niet significant)

	Passend	Neutraal	Botsend
Afgenomen	13	15	*14*
Gelijk gebleven	40	43	37
Toegenomen	31	27	35
Nooit last gehad	16	16	*15*
Totaal	100	100	100

Cursief: N<25

Het gevoel dat de overlast is toegenomen is dus een breed gedragen mening en heeft mogelijk te maken met algemeen maatschappelijke ontwikkelingen, zoals een afnemend tolerantieniveau onder bewoners. Een andere mogelijke verklaring ligt in het feit dat Woonbron Dordrecht met het POL-model inzet op spreiding van overlast (zie het vorige hoofdstuk). Het beleid is om bij aanwezigheid van één overlastgevend huishouden in het portiek, hier geen woning aan te bieden aan een potentieel overlastgevend huishouden.

5.3.5 Zelfstandige bijdrage passendheid

Om de relatieve bijdrage van leefstijl, passendheid en andere factoren vast te stellen zijn multivariate analyses uitgevoerd (zie bijlage 2 tabellen B2-8-B2-12 voor de resultaten). Voor elk aspect van de woonwaardering – tevredenheid met de woning, tevredenheid met de buurt, mate van zich thuis voelen, tevredenheid met de buren en de mate van overlast – hebben we gekeken naar de invloed van traditionele kenmerken zoals leeftijd en huishoudenssamenstelling, de status van het portiek, de leefstijl van een persoon en passendheid.
De kans dat iemand tevreden is met de woning, wordt vooral bepaald door de huishoudenssamenstelling (gezinnen zijn minder vaak tevreden dan alleenstaanden), leeftijd (55+ers zijn vaker tevreden dan de overige leeftijdscategorieën), woonduur (bewoners die er tussen de 3 en 17 jaar wonen zijn

minder tevreden dan de bewoners die er korter dan twee jaar wonen), de etnische achtergrond (allochtone huishoudens zijn minder vaak tevreden), de status van het portiek (bewoners van de stabiele/vitale portieken zijn vaker tevreden dan bewoners van de kritieke/magere portieken) én passendheid (bewoners die passend wonen zijn vaker tevreden dan de bewoners die botsen, significant op p1.niveau). Leefstijl doet er voor de waardering van de woning niet toe. In totaal verklaren de variabelen 16% van de verschillen in kansverhoudingen, wat voor een logistische regressieanalyse een bevredigend aandeel is. De bijdrage van passendheid is met 1% bescheiden, maar zeker niet verwaarloosbaar (de zogeheten Nagelkerke R^2 stijgt door de opname van passendheid van 0,145 naar 0,162).
Of iemand tevreden is met de buurt is veel minder goed te begrijpen op basis van deze factoren. De verklaarde variantie is 6%. Zowel leefstijl als passendheid zijn van minimale betekenis. Wat er wel toe doet, is in welk portiek men woont (bewoners van de stabiele/vitale portieken zijn vaker tevreden dan bewoners van de kritieke/magere portieken) en de etnische achtergrond (allochtone huishoudens zijn vaker tevreden).
Voor de mate van zich thuis voelen is vooral woonduur van belang (bewoners die er langer dan 7 jaar wonen voelen zich meer thuis), etnische achtergrond (allochtonen voelen zich meer thuis), opleiding (hoger opgeleiden voelen zich minder thuis) en de status van het portiek (bewoners van de stabiele/vitale portieken voelen zich meer thuis). Leefstijl heeft bovenop die factoren tevens een significant effect (samenlevers voelen zich meer thuis dan dynamisch individualisten en op p1.niveau geldt dat ook voor verankerden). Passendheid doet er voor het thuis voelen niet toe. In totaal verklaren de variabelen 11% van de variatie in scores op de thuisvoelen-schaal.
Niet veel traditionele factoren dragen bij aan de verklaring of iemand tevreden is met de buren. Van alle persoonskenmerken heeft alleen opleiding een effect (hoger opgeleiden zijn minder vaak tevreden). Vooral van belang is de status van het portiek (bewoners van de stabiele/vitale portieken zijn vaker tevreden dan bewoners van de kritieke/magere portieken) en leefstijl (samenlevers zijn vaker tevreden dan dynamisch individualisten, op p1.niveau geldt dat ook voor verankerden). Passendheid laat geen effect zien (hoewel op p1.niveau de neutrale categorie minder tevreden is dan de botsend wonenden). In totaal verklaren de variabelen 12% van de variatie in kansverhoudingen.
Tot slot is voor de mate van overlast vooral de status van het portiek van belang (bewoners van de stabiele/vitale portieken ervaren minder overlast), alsook leeftijd (55+ers ervaren minder overlast), opleiding (hoger opgeleiden ervaren meer overlast), etnische achtergrond (allochtonen ervaren minder overlast) en leefstijl (ongebondenen ervaren minder overlast dan dynamisch individualisten, op p1.niveau geldt dat ook voor verankerden). Passendheid is niet significant en draagt ten opzichte van andere factoren dus minimaal bij aan de verklaring van het ervaren van overlast (in totaal is de verklaarde variantie 16%).

Kortom, de toegevoegde waarde van leefstijl en met name passendheid is bescheiden. De status van het portiek heeft op elk aspect van de woonwaardering een behoorlijk effect, vooral op het zich thuis voelen en het ervaren van overlast. Dit is niet verrassend, omdat de status van het portiek onder meer op die factoren gebaseerd is.

5.3.6 Conclusie over de woonwaardering

We hebben geconstateerd dat een meerderheid van de respondenten tevreden is over hun woning en het wonen in de buurt. De bewoners voelen zich bovendien thuis. Ook is men in het algemeen tevreden over de buren en het burencontact. We zien een licht positieve ontwikkeling in de waardering van het burencontact sinds de introductie van het POL-model. De resultaten ten aanzien van burenoverlast zijn echter minder positief. Na zes jaar POL-model (2004 t/m 2009) ervaart nog altijd de helft soms tot heel vaak overlast: bijna 30 procent (27%) ervaart *soms* overlast, maar nog altijd 12% ervaart die *regelmatig* en 11% *vaak tot heel vaak*. 13% van de bewoners stelt dat de overlast de afgelopen twee jaar is afgenomen, maar een veel groter aandeel stelt dat de overlast is toegenomen, namelijk 30%.

We hebben verschillen waargenomen in woonwaardering tussen de verschillende typen portieken en leefstijlen, maar minder naar passendheid. In tabel 5.28 zijn de resultaten samengevat.

Tabel 5.28 Samenvatting relaties tussen woonwaardering enerzijds en status portiek, leefstijl en passendheid anderzijds

Aspect waardering	Status portiek	Leefstijl	Passendheid
Woning	Stabiel/vitaal +	Verank. +	Passend +
Buurt	Stabiel/vitaal +	Dyn. ind. -	Botsend +/-
Zich thuis voelen	Stabiel/vitaal +	Samenl., Verank., St. luxe +	
		Ong., Dyn. ind. -	
Waardering burencontact	Stabiel/vitaal +	Samenl., Verank. +	
		Dyn. ind. -	
Overlast	Stabiel/vitaal +	Dyn. ind. -	Botsend -

+ beïnvloedt de woonwaardering positief

– beïnvloedt de woonwaardering negatief

We concluderen het volgende:

1. Bewoners van de stabiele en vitale portieken laten op elk aspect een aanmerkelijk hogere waardering zien dan de bewoners van de overige portieken, vooral in vergelijking met de bewoners van de magere/kritieke portieken.
2. Verankerden en samenlevers hebben in de regel een hogere woonwaardering dan de andere leefstijlgroepen, vooral in vergelijking met dynamisch individualisten die op elk aspect het laagst scoren.
3. Passendheid doet er in beperkte mate toe. De waardering van de woning wordt positief beïnvloed door het passend wonen en voor het ervaren van overlast, een belangrijke 'dissatisfier', doet het er in enige mate toe of men botsend woont.

Om de relatieve bijdrage van de verschillende factoren vast te stellen zijn multivariate analyses uitgevoerd. Voor elk aspect hebben we gekeken naar de invloed van traditionele kenmerken zoals leeftijd en huishoudenssamenstelling, de status van het portiek, de leefstijl van een persoon en passendheid.

Leefstijl heeft een zelfstandig effect op het verklaren van de mate waarin huurders zich thuis voelen, of zij tevreden zijn over de buren en de mate waarin zij overlast ervaren. Leefstijl heeft geen effect op de waardering van de woning en de buurt. Passendheid heeft alleen een significant effect op de woningwaardering. De toegevoegde waarde van passendheid is dus bescheiden. De status van het portiek heeft op elk aspect van de woonwaardering een behoorlijk effect, vooral op het zich thuis voelen en het ervaren van overlast.
We concluderen dat passendheid van bescheiden betekenis is voor het verklaren van verschillen in woonwaardering. In de volgende paragraaf gaan we na hoe bewoners zelf het instrument (het matchen op basis van leefstijlen) beoordelen.

5.4 Beoordeling van de beheermaatregelen

5.4.1 Vertrouwen in het instrument

In de enquête is gevraagd hoe bewoners zelf de invloed beoordelen van het matchen op basis van leefstijl. Driekwart van de huurders onderschrijft de stelling dat door het verhuren volgens leefstijl buren beter bij elkaar zullen passen, 70% denkt dat er minder conflicten zullen ontstaan, 74% dat de leefbaarheid zal toenemen en 72% voorziet een stijging van het woongenot (tabel 5.29). Een nuancering daarbij is dat in de vraagstelling de neutrale categorie ontbreekt (noch eens/noch oneens).

Tabel 5.29 Vertrouwen in het instrument (%)

Door het verhuren volgens leefstijl…	helemaal mee eens	mee eens	mee oneens	helemaal mee oneens
passen buren beter bij elkaar	19	55	21	5
ontstaan er minder conflicten tussen buren	14	56	25	6
neemt de leefbaarheid van de buurt toe	14	60	21	6
neemt het woongenot toe	14	58	23	5

We vinden geen verschillen in het vertrouwen tussen de leefstijlen, de typen portieken en ook niet naar passendheid. Ook zijn er geen grote verschillen waarneembaar wat betreft andere achtergrondkenmerken zoals leeftijd en huishoudenssamenstelling. Uitzondering betreft het opleidingsniveau: voor elke stelling geldt dat hoger opgeleiden het minder vaak eens zijn dan de overige bewoners. Zij zijn dus een stuk sceptischer over de positieve invloed van verhuren op basis van leefstijl. Toch is nog steeds rond de 65% van de bewoners met een hbo-of wo-opleiding het eens met voorgelegde stellingen. We kunnen dus concluderen dat het draagvlak voor de toepassing van leefstijlen groot is en het vertrouwen breed wordt gedragen.

5.4.2 Nieuwe passende buren

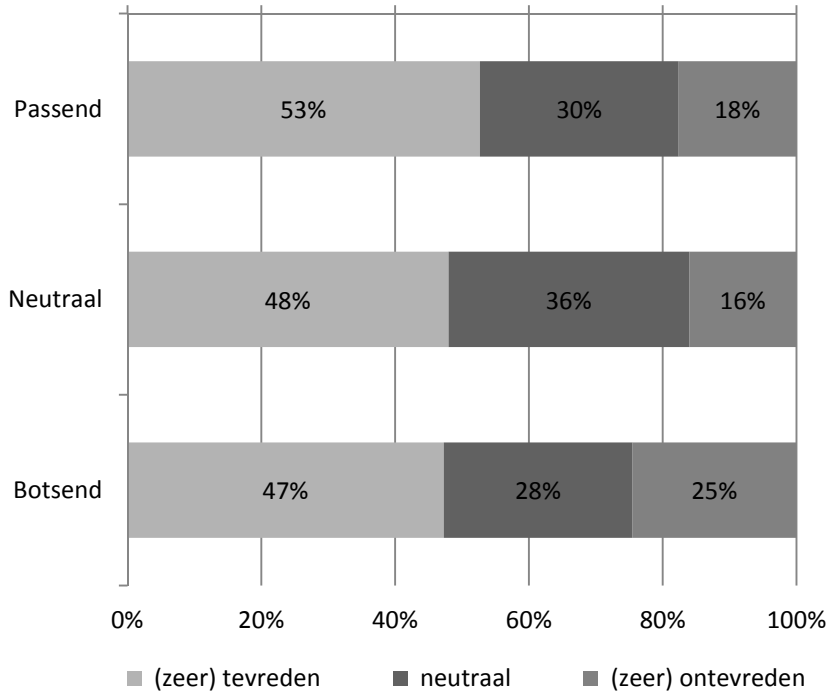
Een andere manier om de invloed van het toewijzen op basis van leefstijlen na te gaan, is de bewoners te bevragen naar hun ervaringen met nieuwe bewoners. Op de vraag of men na de invoering van POL, na 1 januari 2004, nieuwe buren heeft gekregen, antwoordt 56% met ja, 28% stelt geen nieuwe buren te hebben gekregen en 17% weet het niet of heeft de vraag niet ingevuld.
Van de mensen die nieuwe buren hebben gekregen, is 51% tevreden met deze nieuwe buren (9% zeer tevreden, 42% tevreden), 30% is neutraal en 18% is ontevreden (waarvan 7% zeer ontevreden en 11% ontevreden).
Over het algemeen zijn bewoners dus tevreden over de nieuwe buren. Zij vinden in het algemeen ook dat het eerste contact met de nieuwe buren goed is verlopen; bijna de helft (46%) is het (helemaal) eens met deze eerste stelling (tabel 5.30). Men is het veel minder eens met de stellingen dat de nieuwe buren – die via POL geplaatst zijn – beter passen (19%), dat het contact beter is (17%), dat er minder overlast is (14%) of dat het woongenot door de komst van de nieuwe buren is toegenomen (12%). Bewoners zijn het zelfs vaker oneens dan eens met deze stellingen, maar zij reageren vooral neutraal. Het breed gedragen vertrouwen in het instrument komt dus niet geheel tot uiting in de daadwerkelijke ervaring met en waardering van nieuwe bewoners. Overigens is dat niet heel verrassend; aan nieuwe buren moet men over het algemeen altijd even wennen.

Tabel 5.30 Reactie op stellingen over nieuwe buren (%)

	helemaal mee eens	mee eens	neu-traal	mee oneens	helemaal mee oneens
Het eerste contact met de nieuwe buren is prettig verlopen	13	33	39	9	6
De nieuwe buren passen beter bij mij dan de vorige buren	5	14	45	24	13
Het contact met de nieuwe buren is beter dan met de vorige buren	5	12	44	26	13
Met de komst van de nieuwe buren is er minder overlast	4	10	45	25	16
Door de komst van de nieuwe buren is mijn woongenot toegenomen	3	9	49	23	16

Bewoners die botsend wonen zijn iets vaker ontevreden met de nieuwe buren dan de passende bewoners (figuur 5.5). Een kwart van de botsend wonenden is (zeer) ontevreden is over de nieuwe buren, terwijl dat voor 18% van de passende bewoners geldt.

Figuur 5.5 Tevredenheid met nieuwe buren naar passendheid (%) (niet significant)



De botsend wonenden reageren ook minder positief op de stellingen over de nieuwe buren. De verschillen zijn met uitzondering van de stelling "Het eerste contact met de nieuwe buren is prettig verlopen" niet significant. Wat betreft de genoemde stelling, zien we dat passende bewoners het vaker eens zijn dat het eerste contact prettig is verlopen, terwijl botsende bewoners vaker aangeven het oneens te zijn (tabel 5.31). We vonden dus geen verschillen wat betreft de reactie op de stelling "Met de komst van de nieuwe buren is er minder overlast". Dat is opmerkelijk, aangezien een belangrijke doelstelling van het instrument nu juist is om de overlast te laten afnemen.

Tabel 5.31 Reactie op de stelling "Het eerste contact met de nieuwe buren is prettig verlopen" naar passendheid (%) (sign. p<.1)

	Passend	Neutraal	Botsend
Eens	51	40	43
Neutraal	36	46	40
Oneens	14	14	18
Totaal	100	100	100

5.4.3 Tevredenheid over dienstverlening

Tot slot is de bewoners ook gevraagd hoe tevreden zij zijn met de andere vormen van beheer door Woonbron Dordrecht.
Bewoners zijn over het algemeen tevreden met de aanwezigheid van de wijkpost en de inzet van huis- en wijkmeesters. Iets minder tevreden zijn zij over de aanpak van overlast en het schoonmaken van de algemene ruimten. Bewoners oordelen eigenlijk vooral neutraal over de dienstverlening, met name over de inzet van de medewerkers sociaal beheer, over het (mede-)oplossen van burenconflicten en het (mede-)organiseren van sociale activiteiten.

Voor de meeste vormen van dienstverlening vinden we nauwelijks verschillen in waardering tussen de leefstijlen, de typen portieken en naar passendheid. Een opvallende uitkomst is dat bewoners van de kritieke/magere portieken vaker tevreden zijn over het schoonmaken van de algemene ruimten dan de bewoners van de overige portieken. Ook opvallend is dat botsend wonenden minder vaak tevreden zijn over de inzet van huis- en wijkmeesters en over de inzet van de medewerkers sociaal beheer.

5.4.4 Conclusie over de beoordeling van de beheermaatregelen

Het draagvlak onder bewoners voor het toepassen van leefstijlen is groot en wordt breed gedragen. Bewoners hebben een groot vertrouwen in het instrument. De praktijk van het krijgen van nieuwe buren, ook als het passende buren zijn, is echter weerbarstig. Over het algemeen is men wel tevreden over de buren die er via POL zijn komen te wonen, maar dat wil niet zeggen dat men vindt dat de nieuwe buren *beter* zijn dan de vorige. Botsend wonenden blijken vaker ontevreden zijn over de nieuwe buren dan de niet-botsende bewoners. Zij vinden ook minder vaak dat het eerste contact prettig is verlopen. Tevens zijn zij minder vaak tevreden over de inzet van huis- en wijkmeesters en over de inzet van de medewerkers sociaal beheer.

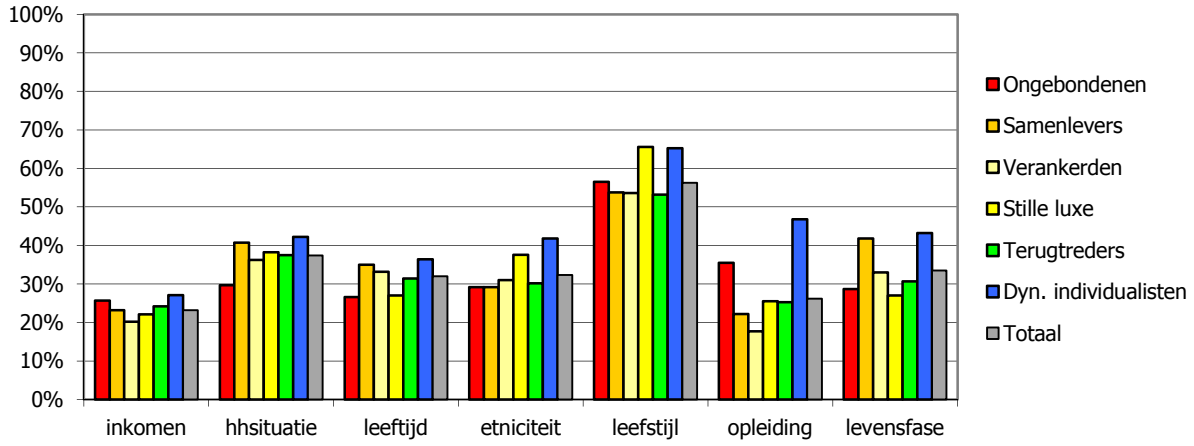
5.5 Onderliggende mechanismen

De basisgedachte bij het toepassen van leefstijlen is dat bewoners van elkaar verschillen in hun voorkeuren en behoeftes. De ene bewoner zoekt bijvoorbeeld graag contact met de buren, de ander verlangt naar rust en privacy. De ene houdt van diversiteit, de ander van homogeniteit. Wanneer deze voorkeuren en behoeftes verschillend zijn, zouden er tevens verschillende gedragingen kunnen ontstaan die kunnen leiden tot irritaties en/of overlast, zo is de gedachte. We hebben gezien dat er kleine verschillen zijn in woonwaardering tussen bewoners die al dan niet passend/botsend wonen. Zijn deze nu te herleiden tot verschillen die bestaan tussen de leefstijlgroepen qua voorkeuren en gedragspatronen?

5.5.1 Homogeniteit en diversiteit

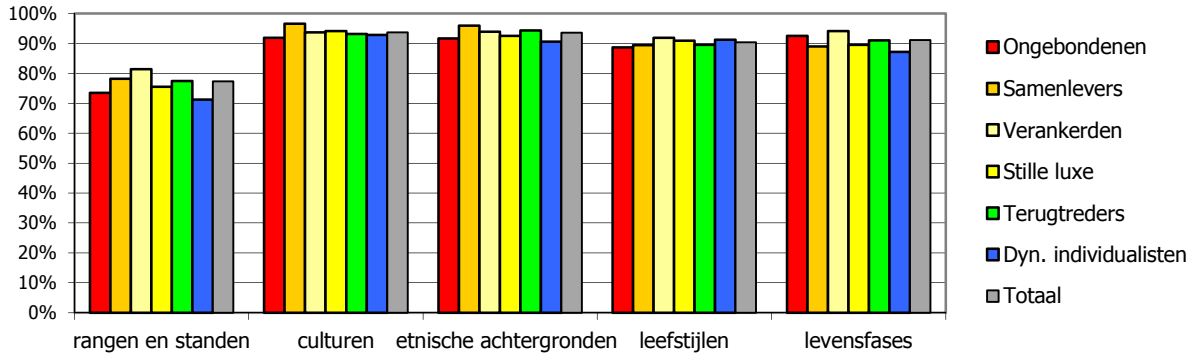
In de enquête is gevraagd naar zowel de voorkeur voor *homogeniteit* als de perceptie en beleving van diversiteit. De vragen zijn net iets anders gesteld zodat een één-op-één vergelijking tussen voorkeur en daadwerkelijke situatie lastig is. Ten aanzien van de voorkeur is gevraagd hoe belangrijk iemand het vindt dat mensen in de directe woonomgeving op hem- of haarzelf lijken voor wat betreft inkomen, huishoudenssituatie, leeftijd, etniciteit, leefstijl, opleiding en levensfase. Met betrekking tot de feitelijke situatie is gevraagd naar de perceptie en waardering van *diversiteit* op grond van 'rangen en standen', culturen, leefstijlen, etnische achtergronden en levensfases.
Als we kijken naar de voorkeuren van mensen, dan valt als eerste op dat veel bewoners aangeven dat zij homogeniteit naar leefstijl belangrijk vinden (figuur 5.6). Andere zaken worden minder belangrijk bevonden, maar er zijn op sommige punten aanzienlijke verschillen tussen de groepen. Dynamisch individualisten hechten het sterkst aan homogeniteit. Zij vinden het van alle groepen het belangrijkst dat mensen in de buurt op zichzelf lijken en dat geldt voor nagenoeg alle aspecten. Ook stille luxe hebben een voorkeur voor een zekere homogene buurtbevolking, vooral als het gaat om etniciteit en leefstijl. Ongebondenen hechten aan veel aspecten van homogeniteit minder waarde, behalve als het gaat om leefstijl en opleiding. Tot slot valt nog op dat samenlevers een relatief sterke voorkeur hebben voor buren in dezelfde levensfase, huishoudenssituatie en leeftijd.

Figuur 5.6 Voorkeur voor *homogeniteit* in directe woonomgeving naar leefstijl (%)

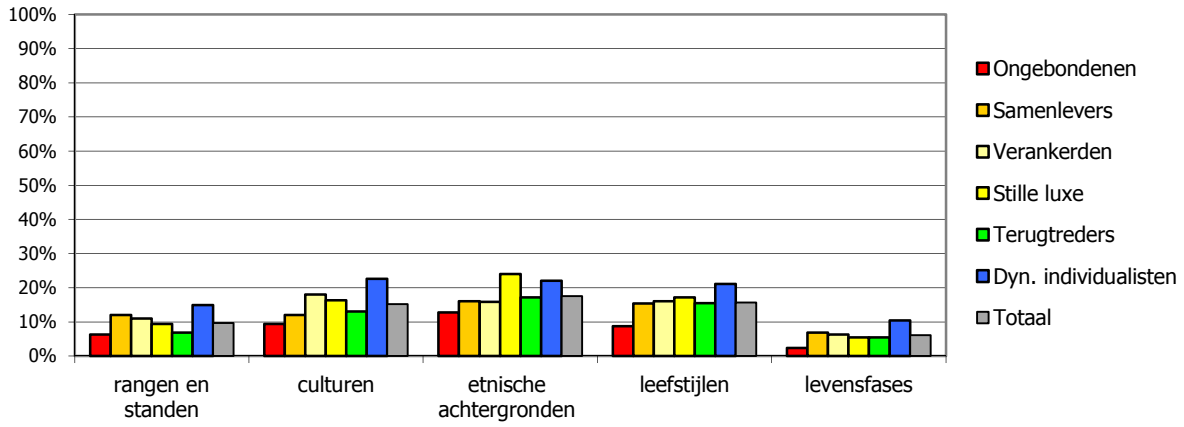


We vinden dus betekenisvolle verschillen in de voorkeur van de verschillende leefstijlgroepen voor homogeniteit, vooral als het gaat om de aspecten etniciteit, leefstijl, opleiding en levensfase, maar *ervaren* bewoners die ook verschillend?
Bewoners ervaren op alle aspecten een grote mate van diversiteit, hoewel iets minder op het punt van 'rangen en standen' (figuur 5.7). Er zijn nauwelijks verschillen in perceptie van de diversiteit tussen leefstijlgroepen. Omdat de feitelijke situatie, zoals ervaren door bewoners, nauwelijks verschilt, maar de voorkeur voor homogeniteit wel, is het begrijpelijk dat dynamisch individualisten de gepercipieerde diversiteit vaker negatief waarderen (zie figuur 5.8, in de grafiek zijn de aandelen bewoners weergegeven die de waargenomen diversiteit als *vervelend* ervaren).
Het geldt voor nagenoeg elk aspect dat dynamisch individualisten de waargenomen diversiteit vaker negatief beleven, terwijl ongebondenen steevast vaker de diversiteit waarderen.

Figuur 5.7 Perceptie *diversiteit* in directe woonomgeving naar leefstijl (%)



Figuur 5.8 Waardering *diversiteit* in directe woonomgeving naar leefstijl (negatief) (%)



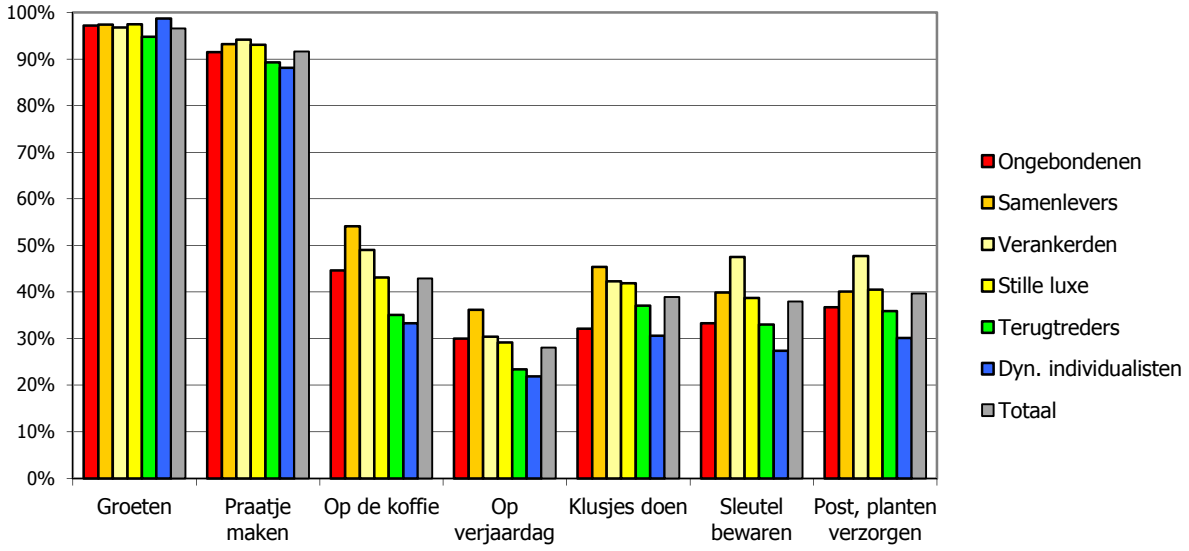
Woningcorporaties kunnen met behulp van de leefstijlmethodiek rekening houden met verschillen in voorkeuren voor homogeniteit/diversiteit. Om de woonwaardering van dynamisch individualisten te verhogen, zou men vooral moeten inzetten op het matchen met mensen zoals zij. Dat veronderstelt overigens wel dat dynamisch individualisten zelf wat sociaal-economische en demografische achtergrond betreft niet heel erg van elkaar verschillen. In elk geval is hun woonbeleving gebaat bij een zekere mate van homogeniteit, terwijl dat veel minder opgaat voor de ongebondenen. Het is daarom opvallend dat Woonbron Dordrecht de combinatie dynamisch individualisten en ongebondenen als passend beschouwt, terwijl deze groepen qua voorkeur en beleving van homogeniteit/diversiteit juist sterk van elkaar verschillen (zie SAC, 2000; Ouwehand et al., 2011).
We vinden geen verschillen voor de leefstijlen in de perceptie en de waardering van diversiteit naar passendheid. Passend wonende dynamisch individualisten ervaren bijvoorbeeld niet minder diversiteit dan botsend wonenden en zij waarderen de diversiteit ook niet anders.

5.5.2 Burencontacten

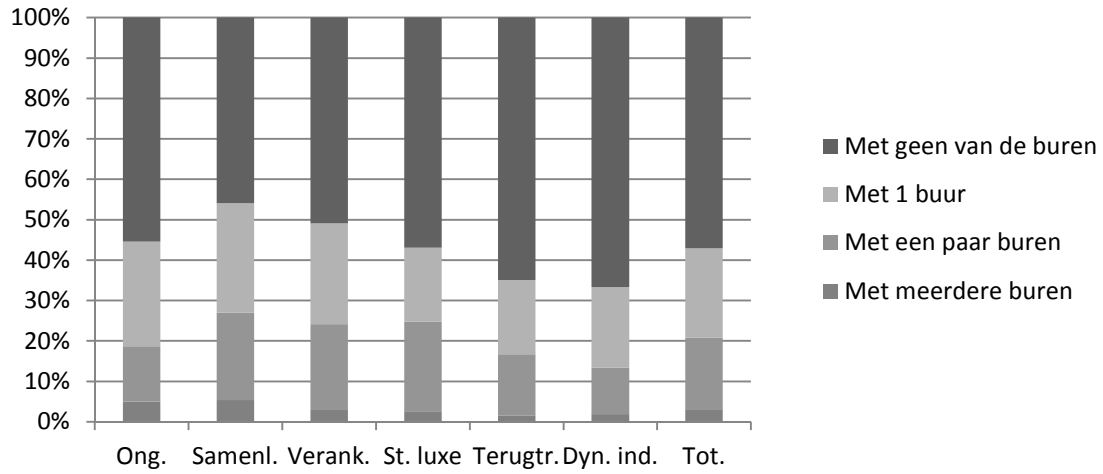
Al eerder zagen we dat er wat betreft waardering en voorkeur voor burencontact verschillen bestaan tussen de leefstijlgroepen. In deze paragraaf bespreken we of er verschillen zijn in feitelijk gedrag; de soort van contact dat men onderhoudt met de buren en met hoeveel buren. We vroegen bewoners naar de volgende vormen van burencontact: groeten, praatje maken, op de koffie gaan, op verjaardagen/feestjes komen, klusjes voor elkaar doen, de sleutel bewaren en de post, planten e.d. verzorgen als de buren op vakantie zijn. Zij konden aangeven of zij dat met geen van de buren doen, met één buur, met een paar buren of met meerdere buren. SAC omschrijft de groepen wat betreft hun relatie met de woonomgeving als volgt. Ongebondenen, dynamisch individualisten en terugtreders zijn gesteld op privacy en anonimiteit. Samenlevers, stille luxe en verankerden op gezelligheid in de woonomgeving. We verwachten dus dat de eerste groepen minder intensief burencontact hebben dan de laatste.
Figuur 5.9 laat het aandeel bewoners zien dat met ten minste één buur de verschillende vormen van contact heeft. We zien geen grote verschillen tussen de leefstijlen als het gaat om groeten en een praatje maken (oppervlakkige contacten): eigenlijk doet iedereen dat wel met ten minste één buur. Kijken we naar de hoeveelheid buren waarmee dit contact wordt onderhouden, dan zien we wel verschillen. Dynamisch individualisten en terugtreders groeten en maken wel een praatje, maar minder vaak met meerdere buren dan stille luxe en verankerden. (In de figuur is alleen het aandeel weergegeven dat met ten minste één buur contact heeft. Voor het onderscheid naar de hoeveelheid buren, verwijzen we naar bijlage 2, tabel B2-13.)
Het aandeel bewoners dat met ten minste één buur de wat meer bijzondere contacten onderhoudt, is veel lager. We zien ook duidelijke verschillen tussen de leefstijlen. Over het algemeen zien we dat samenlevers, verankerden en stille luxe vaker met ten minste één buur de meer bijzondere contacten

onderhouden, zoals op de koffie gaan en klusjes voor elkaar doen, vooral ten opzichte van dynamisch individualisten en terugtreders. Ongebonden onderhouden dergelijk contact ook minder vaak, maar het beeld wisselt per soort contact. Zij geven net zo vaak aan met ten minste één buur op de koffie en naar verjaardagen te gaan als stille luxe, maar duiken daar weer onder wat betreft klusjes doen, de sleutel bewaren en voor de post en planten te zorgen. Verankerden geven het vaakst aan van tenminste één buur de sleutel te bewaren en de post e.d. te verzorgen als de buurman of buurvrouw er niet is. Al met al laten de leefstijlen een patroon zien dat overeenkomt met de omschrijving van SAC. De grootste verschillen vinden we bij het bij buren op de koffie gaan (figuur 5.10).

Figuur 5.9 Aandeel dat ten minste met één buur de betreffende vorm van contact heeft per leefstijl (%)



Figuur 5.10 Op de koffie bij de buren naar leefstijl (%)



We hebben een schaal aangemaakt door de scores op de vragen bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal items (factor- en betrouwbaarheidsanalyses wijzen uit dat het om een goede schaal gaat). De score is minimaal 1 en maximaal 4, waarbij geldt: hoe hoger de score, hoe meer contact. Gemiddeld scoren de huurders een 2,0. Dynamisch individualisten scoren met een gemiddelde van 1,9 significant lager op de schaal dan de andere groepen.
Voor de meeste leefstijlen geldt dat het burencontact tussen passend en niet-passend wonenden niet verschilt. Samenlevers gaan bijvoorbeeld niet met meer bewoners koffie drinken als zij in een portiek

wonen waarvan de dominante leefstijl 'samenlevers' is. Bij verankerden zien we wel een klein, maar significant verschil: zij scoren hoger op de contactschaal wanneer zij passend wonen (tabel 5.32).

Tabel 5.32 Gemiddelde score op de contactschaal per leefstijl naar passendheid

	Totaal	Passend	Neutraal	Botsend
Ongebondenen	2,0	1,9	2,0	*2,1*
Samenlevers	2,1	2,1	*2,0*	2,2
Verankerden	2,1	2,2	2,0	2,0
Stille Luxe	2,1	2,0	2,1	*2,4*
Terugtreders	2,0	1,9	2,0	1,9
Dyn. individualisten	1,9	1,9	1,8	*1,9*
Totaal	2,0	2,0	2,0	2,0

Cursief: N<25

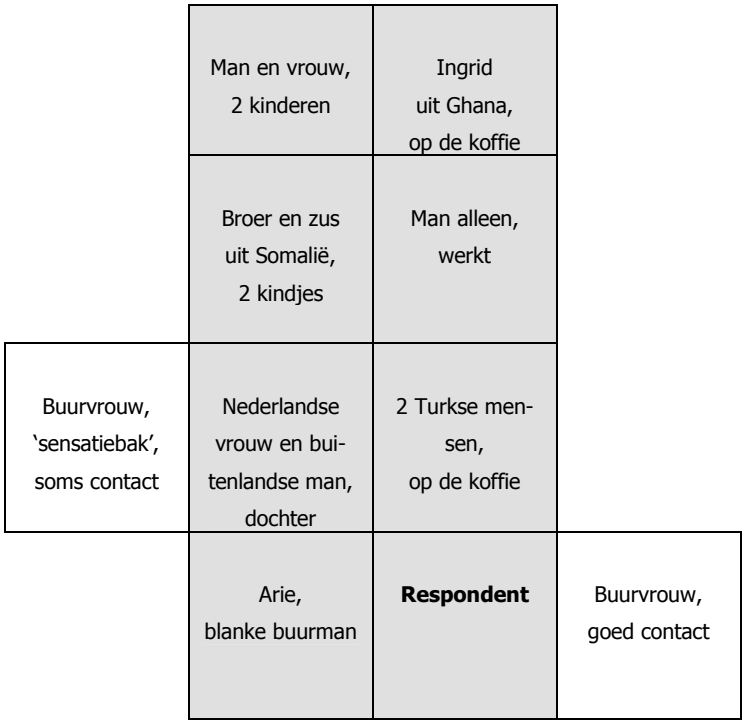
Uit de interviews blijkt dat mensen die behoefte hebben aan contact met de buren, zich ook richten op bewoners uit andere portieken. We vroegen de bewoners hun portiek uit te tekenen naar de mensen die er wonen en de soort van contacten die zij met hen hebben (zie figuur 5.11 voor een voorbeeld).

Als het gaat om contacten die verder gaan dan gedag zeggen, richten bewoners zich op diegenen met wie zij een overeenkomst hebben. Voor de bewoner van het voorbeeld geldt dat zij de sterkste relatie heeft met de buurvrouw die in het portiek links van haar woont. Beiden hebben een hond en kwamen al snel in contact en gaan nu bij elkaar op de koffie en maken samen uitstapjes. Een andere bewoner die volgens de indeling van Woonbron passend zou moeten wonen, zegt meer profijt te hebben van haar overburen uit de seniorenwoningen; met hen maakt ze vaak een praatje. Ook is het zo dat overlast niet alleen wordt ervaren van de bewoners uit het portiek, maar ook van naastgelegen portieken waar een andere dominante leefstijl kan gelden. De portiekwoningen in Crabbehof zijn zeer gehorig en mensen hebben vooral last van de buren die in de naastgelegen portieken wonen. Een bewoner vertelt: *"Ik stoor me het meest aan geluidsoverlast. Dat is dan met name van het portiek naast mij, niet eens uit mijn eigen portiek. Daar komt ook veel politie. Die hoor ik heel vaak schreeuwen, en heeft vaak harde muziek aan. Daar kan ik niets van zeggen, ik zou niet durven."*

Uit de interviews blijkt dat die minder oppervlakkige, sociabele contacten die men heeft met omwonenden belangrijk zijn voor het zich thuis voelen. *"Als je niet met je buren kan omgaan, dan ga je eenzaam worden"*, zo stelt een bewoner. Een bewoner die vanwege een vervelend voorval moest verhuizen stelt dat haar huis nooit een thuis zal zijn, omdat ze er niet zelf voor heeft gekozen. Niettemin zegt ze: "*In het begin voelde ik me van geen kant thuis. Nu woon ik er prettig, ik heb contact."*

Contact met de buren is niet alleen belangrijk voor het zich thuis voelen, maar ook voor sociale controle. "*Ik ken mijn trap, ja, dat is belangrijk. Als je er niet bent, dan houden ze je huis in de gaten en als zij weg zijn, dan houd ik hun huis in de gaten. Stel dat er wat gebeurt, dan wordt je gemist. Als je mensen een paar dagen niet ziet, dan ga je ze missen. Als je niet gemist wordt, dan kan je zomaar drie maanden dood in huis liggen. Of stel, je breekt een been, je kan niet bij de telefoon, dan hoef je maar te gillen…. Dat is wel weer een voordeel van dat het zo gehorig is."* Een andere bewoner beaamt het belang van contact voor sociale controle en steun: "*Je bent op elkaar aangewezen. Ik kan mijn moeder wel bellen, maar die woont aan de andere kant van Dordt, dan is het wel zo fijn dat je bij iemand kan aanbellen als je in je pyjama buiten staat, en geloof me dat is wel eens gebeurd, en dat je kan vragen of je even binnen mag wachten of dat iemand voor je kan bellen. Je moet allemaal een beetje voor elkaar zorgen."* Op de vraag of de meer intensieve contacten die ze onderhoudt met haar buurvrouwen belangrijk zijn voor haar, zegt ze: "*Het is goed uitgekomen dat we het met elkaar kunnen vinden, maar als dat niet zo zou zijn, dan vind ik het alleen belangrijk dat je open genoeg naar elkaar bent om elkaar op te vangen als er nood is.*"

Figuur 5.11 Tekening van het portiek (4 etages) naar de mensen die er wonen en het soort van contact



5.5.3 Normen en waarden

In de enquête is niet uitgebreid gevraagd naar normen en waarden die bewoners hebben ten aanzien van het wonen. Wel is de huurders de volgende stelling voorgelegd: "De mensen in deze buurt hebben dezelfde normen en waarden als ik". In totaal is bijna 20 procent (19%) het eens met deze stelling, maar een veel groter deel is het (helemaal) oneens (44%) en 38% is neutraal.

Tabel 5.33 Reactie op stelling "De mensen in deze buurt hebben dezelfde normen en waarden als ik" (%) (sign. p<.05)

	Totaal	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
Helemaal mee eens	6	*5*	*4*	6
Mee eens	13	12	12	14
Neutraal	38	30	38	43
Mee oneens	30	32	31	27
Helemaal mee oneens	14	20	15	10
Totaal	100	100	100	100

Cursief: N<25

Bewoners van de kritieke/magere portieken zijn het vaker (helemaal) oneens met de stelling, vooral ten opzichte van de bewoners van stabiele/vitale portieken. Van de leefstijlen zijn verankerden het vaker eens met de stelling dan de overige leefstijlen, maar de verschillen zijn niet significant. Ook naar passendheid zien we geen statistisch significante verschillen, hoewel passend wonenden het wel vaker eens zijn met de stelling (20% tegenover 15% van de botsend wonenden en 16% van de bewoners uit de neutrale categorie).
Uit de interviews met bewoners blijkt dat het aspect van 'normen en waarden' de bewoners erg bezig houdt. Men verwacht van de mensen op het portiek – "*waar je het mee moet doen*" – een bepaalde mate van fatsoen, beleefdheid en respect, wat betekent dat je rekening met elkaar houdt. Dat je el-

kaar groet hoort daar ook bij. Onafhankelijk van de eigen leefstijl en die van het portiek, zijn bewoners het erover eens dat dit basisvoorwaarden zijn voor het samenleven in een portiek. "*Je moet er met z'n allen ervoor zorgen dat het een beetje draaglijk blijft.*" Bewoners die dat niet doen zijn "*asocialen*".
Gedeelde normen en waarden lijken geen voorwaarde te zijn voor sociale controle en ingrijpen. Positieve sociale controle (op elkaar huis passen, vragen hoe het gaat bij lange afwezigheid) lijkt nog wel een relatie te hebben met herkenning/publieke familiariteit, maar of men elkaar aanspreekt op overlast lijkt vooral af te hangen van de eigen mentaliteit.

5.5.4 Conclusie over de mechanismen

We zien dat leefstijlgroepen inderdaad andere voorkeuren vertonen als het gaat om de diversiteit/homogeniteit van de woonomgeving. Zoals verwacht hechten vooral dynamisch individualisten aan homogeniteit, terwijl ongebondenen dat minder belangrijk vinden. De perceptie van diversiteit verschilt echter niet en het is daarom niet verassend dat dynamisch individualisten de ervaren diversiteit vaker negatief waarderen. De afzonderlijke groepen percipiëren en waarderen de diversiteit evenwel niet anders wanneer zij passend of botsend wonen.
Ook zijn er verschillen in burencontact. Vooral dynamisch individualisten, maar ook terugtreders en ongebondenen hebben minder burencontact dan samenlevers, stille luxe en verankerden. Deze verschillen komen overeen met de beschrijving van SAC, waarbij de eerstgenoemde groepen gericht zijn op privacy en de laatste op gezelligheid. Verankerden hebben bovendien iets intensiever contact als zij passend wonen. Voor wat betreft normen en waarden vonden we nauwelijks verschillen, maar we konden dit thema voor de POL-case onvoldoende uitwerken.

5.6 Conclusies

Woonbron Dordrecht wil met het POL-model de klanttevredenheid verhogen en de leefbaarheid van portieken en buurten verbeteren. In hoeverre zijn deze doelen na zes jaar POL-model behaald?
Een eerste conclusie is dat alhoewel ontvlechting van leefstijlen geen expliciete doelstelling is en leefstijl slechts een van de aspecten is op basis waarvan de match tot stand komt, we een behoorlijke mate van segmentatie zien. In totaal woont bijna de helft van de bewoners in een cluster waarvan de dominante leefstijl overeenkomt met de eigen leefstijl. Voegen we de overige passende combinaties daaraan toe, dan woont 63% passend. Van 13% van de huurders botst de eigen leefstijl met de dominante leefstijl van het cluster. Bijna een kwart vormt neutrale combinaties, dat wil zeggen combinaties waarover Woonbron Dordrecht geen uitspraken doet over de (on)gewenstheid.
Wat betreft de algemene woonwaardering hebben we geconstateerd dat een meerderheid van de respondenten tevreden is over hun woning en het wonen in de buurt. De bewoners voelen zich bovendien thuis. Ook zijn zij in het algemeen tevreden over de buren en het burencontact. We zien een licht positieve ontwikkeling in de waardering van het burencontact sinds de introductie van het POL-model. Ten aanzien van burenoverlast zijn de resultaten minder positief. Na zes jaar POL-model ervaart nog altijd de helft soms tot heel vaak overlast: 27% ervaart *soms* overlast, maar nog altijd 12% ervaart die *regelmatig* en 11% *vaak tot heel vaak*. 13% van de bewoners stelt dat de overlast de afgelopen twee jaar is afgenomen, maar een veel groter aandeel stelt dat de overlast is toegenomen, namelijk 30%. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de algemeen maatschappelijk trend van een afnemende tolerantie. Ook het bewuste spreidingsbeleid van Woonbron zou een mogelijke verklaring kunnen zijn.
In hoeverre zijn verschillen in waardering nu het gevolg van leefstijl en passendheid? Op de meeste punten hebben verankerden en samenlevers een hogere woonwaardering dan de andere leefstijlgroepen, vooral in vergelijking met dynamisch individualisten die op elk aspect het laagst scoren. Ten aanzien van leefstijlsegmentatie is het beeld is dat bij de waardering van de woning er een positieve in-

vloed uitgaat van het passend wonen, terwijl bij het ervaren van overlast het botsend wonen de woonwaardering negatief beïnvloedt. Wanneer we ook kijken naar de invloed van andere kenmerken, dan heeft passendheid alleen nog een zelfstandig effect op de tevredenheid met de woning. Leefstijl heeft een significante invloed op het zich thuis voelen, de waardering van de buren en het ervaren van overlast, dus bovenop traditionele kenmerken en de status van het portiek. De toegevoegde waarde van passendheid is dus uiteindelijk bescheiden.

De status van het portiek heeft op elk aspect van de woonwaardering een aanzienlijk effect, vooral op het zich thuis voelen en het ervaren van overlast. Dit is niet verrassend, aangezien de status van het portiek onder meer gebaseerd is op de woonwaardering. Maar de toewijzing bestendigt de situatie van de portieken ook. Potentieel overlastgevenden worden immers in de regel niet toegewezen aan de stabiele/vitale portieken. Het is wat dit betreft tekenend dat bewoners van de magere/kritieke portieken significant vaker zeggen dat de overlast is toegenomen dan bewoners van de overige portieken. De POL-systematiek beschermt daarmee de woonwaardering van de bewoners van de stabiele/vitale portieken waarin vooral verankerden wonen, onder wie de lang zittende bewoners oververtegenwoordigd zijn.

Ondanks een bescheiden geconstateerde feitelijke bijdrage van leefstijl en passendheid op de woonwaardering, is het draagvlak onder bewoners voor het toepassen van leefstijlen groot. Bewoners zijn in het algemeen ook tevreden over de nieuwe buren die er na de invoering van POL zijn komen wonen, hoewel men minder positief is over hen in vergelijking met de oude buren. Wanneer de eigen leefstijl botst met de dominante leefstijl van het portiek is men minder tevreden met de nieuwe buren dan wanneer men past. Ook vinden botsend wonenden minder vaak dat het eerste contact met de nieuwe buren prettig is verlopen.

Tot slot hebben we een aantal mechanismen onderzocht die tot verschillen in woonwaardering zouden kunnen leiden. Leefstijlgroepen hebben inderdaad andere voorkeuren ten aanzien van de *homogeniteit* van de woonomgeving. Vooral dynamisch individualisten hechten aan homogeniteit, terwijl ongebondenen dat minder belangrijk vinden. De perceptie van *diversiteit* verschilt niet per leefstijl en het is daarom niet verrassend dat dynamisch individualisten de ervaren diversiteit vaker negatief waarderen. Leefstijlen percipiëren en waarderen de diversiteit niet anders, of zij nu passend of botsend wonen.

We zien ook dat de leefstijlen verschillen in de wijze waarop zij contact hebben met de buren. Vooral dynamisch individualisten, maar ook terugtreders en ongebondenen (volgens de SAC-theorie gericht op privacy) hebben minder intensief burencontact dan samenlevers, stille luxe en verankerden (volgens de SAC-theorie gericht op gezelligheid). Verankerden hebben bovendien intensiever contact wanneer zij passend wonen dan wanneer zij botsend wonen. Het thema normen en waarden konden we voor de POL-case onvoldoende uitwerken.

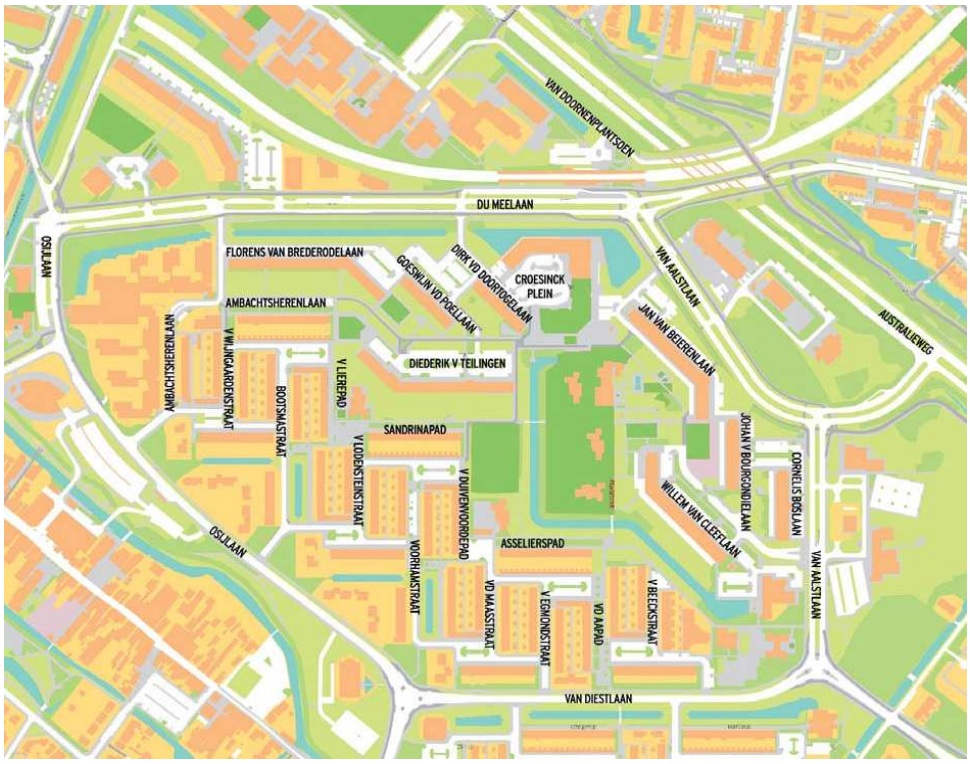
Concluderend kunnen we stellen dat de gevonden verschillen in attitude, perceptie en gedrag de uitgangspunten van de theorie bevestigen. We vinden echter maar een bescheiden meerwaarde van passendheid op de woonwaardering.

6 EigenStijl Wonen: Palenstein Zoetermeer

6.1 Wijkbeschrijving Palenstein Zoetermeer

In 1962 wordt Zoetermeer aangewezen als groeikern van Den Haag. In de eerste nieuwbouwwijken Driemanspolder, Palenstein en Meerzicht verrijzen veel galerijflats. Deze ruime en relatief goedkope flats, omgeven door groen, moeten vooral jonge gezinnen naar deze groeistad trekken. In korte tijd groeit het dorp Zoetermeer in inwoneraantal uit tot de derde stad van Zuid-Holland, met tegenwoordig meer dan 110.000 inwoners.

Figuur 6.1 Palenstein



Bron: Gemeente Zoetermeer

In 1968 start de bouw van Palenstein.[15] Het is de tijd dat er snel en veel gebouwd moet worden en de introductie van de industrieel gebouwde galerijflat maakt dit mogelijk. Uiteindelijk zijn ongeveer 3.000 woningen in de vorm van hoogbouw gerealiseerd, voornamelijk in de sociale huursector. Zij staan vooral in het noordelijk deel van de wijk. Een klein deel (ongeveer 600 woningen) is laagbouw en betreft voor een deel koopwoningen. Het Rakkersveld, een groene zone waar drie scholen, een jongerencentrum en een buurtcentrum zijn gesitueerd, vormt lange tijd de scheiding tussen de hoogbouw en de laagbouw. Door de aanwezigheid van een eigen RandstadRail-halte (vanaf 2006) kent de wijk tegenwoordig een goede bereikbaarheid. Het is rechtstreeks verbonden met Den Haag en de overige wijken van Zoetermeer.

[15] Voor deze beschrijving is gebruik gemaakt van het verslag van de KEI-Stadslab Palenstein Zoetermeer (KEI, 2009).

Problemen in Palenstein
Al snel staat Palenstein bekend als slechtste wijk van Zoetermeer. De gemeente Zoetermeer ziet drie aandachtspunten: de matige positie op de woningmarkt, de sociaal-maatschappelijke problemen die zich in de wijk voordoen en de problematische ruimtelijke structuur (KEI 2009). Wat betreft het eerste punt noemt men de matige kwaliteit van de galerijflatwoningen met slechte isolatie, geluidsoverlast en hoge stookkosten. Ook waarderen bewoners de kwaliteit van de woonomgeving laag. De belangstelling voor de wijk is dan ook niet hoog. De woonduur is relatief kort en bewoners verhuizen in grote aantallen vanuit de flats naar nieuwe laagbouwwijken. Kortom, de wijk functioneert min of meer als een 'doorgangshuis' (KEI 2009). De sociaal-maatschappelijke problemen in de wijk, het tweede aandachtspunt, komen onder meer voort uit de concentratie van huishoudens met een laag inkomen of een uitkering. De sociale controle is bovendien gering en er is sprake van verloedering, vandalisme, criminaliteit en gevoelens van onveiligheid (KEI, 2009). Tot slot de problematische ruimtelijke structuur van Palenstein, het derde aandachtspunt. Deze staat haaks op de structuren van de omliggende wijken. Zo liggen de doorgaande fietsroutes allemaal om Palenstein heen, is het autoverkeer niet goed aangesloten op de omringende wijken en bevinden de scholen zich geïsoleerd in het noordoosten van de wijk[16] (KEI 2009).

De aanpak
Al begin jaren tachtig start het denken over een aanpak van de wijk, maar pas in 2000 valt een echt besluit hierover (KEI, 2009). De gemeente Zoetermeer en de drie corporaties die de woningen bezitten (De Goede Woning, Vestia en Vidomes), verenigen zich in de joint venture Nieuw Palenstein en sluiten de intentieovereenkomst Wijkontwikkeling Palenstein. Het doel is een meer gedifferentieerde wijk met een nieuw leefklimaat (KEI 2009).
Tussen de woningcorporaties Vestia, De Goede Woning en Vidomes die alle drie een deel van de galerijflats in Palenstein in hun bezit hebben, ontstaat in de jaren 2004 en 2005 discussie over sloop van de flats. Vestia besluit, afwijkend van de anderen, om niet te slopen omdat de woningen bouwtechnisch gezien in goede staat verkeren en Vestia ten aanzien van de benodigde investeringen de prioriteit legt bij wijken in Den Haag en Rotterdam. Vestia stelt een alternatief voor in de vorm van renovatie gekoppeld aan een experiment met woningtoewijzing op basis van leefstijlen. De reactie van de gemeente is aanvankelijk niet positief. Ze is bang dat een systeem op basis van leefstijlen bepaalde mensen zal uitsluiten. Bovendien ziet de politiek Palenstein als 'rotte plek', waar drastisch ingegrepen dient te worden. Vestia houdt voet bij stuk, ook al zijn de andere corporaties met bezit in Palenstein teleurgesteld door het besluit van Vestia om niet te slopen. Ze vinden op dat moment dat Vestia een integrale oplossing voor de wijk tegenhoudt. Vestia zet door en Vidomes stemt ermee in dat twee van de drie huidige leefstijlflats die aanvankelijk van Vidomes zijn, worden geruild met twee andere Vestiaflats zodat nu een aaneengesloten gebied ontstaat waar Vestia met de leefstijlbenadering en de renovatie van de drie flats aan de Cornelis Boslaan, de Johan van Bourgondiëlaan en de Willem van Cleeflaan aan de slag kan.

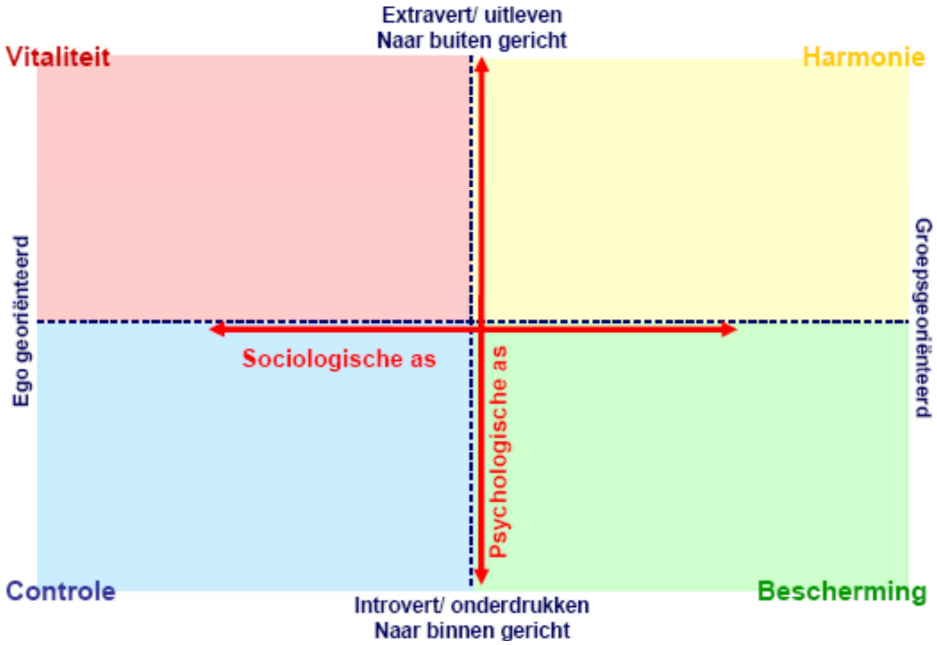
6.2 Aanleiding voor het experiment

EigenStijl Wonen
Vestia ziet botsende leefstijlen als belangrijke oorzaak van de leefbaarheidsproblemen en de lage woonwaardering in de flats en ziet segmentatie van de flats op leefstijl als een mogelijke oplossing en geeft dit de naam EigenStijl Wonen. Vestia wilde de leefstijltypering door een onafhankelijke derde partij laten uitvoeren, om de schijn van bemoeienis tegen te gaan. Volgens Vestia was de vrees dat de corporatie leefstijlen ging gebruiken om mensen uit te sluiten en om slechts 'nette' mensen te selecte-

[16] Inmiddels zijn deze voorzieningen grotendeels gesloopt voor de nieuwbouw die in Palenstein zal worden gerealiseerd.

ren. Vestia heeft zich naar eigen zeggen lange tijd sterk moeten verantwoorden "We sluiten niemand uit".
De keuze voor SmartAgent Company (SAC) uit de bureaus die zich met leefstijlen bezighouden, is destijds relatief eenvoudig gemaakt. In 2005 zijn alleen SAC en Motivaction grote spelers op de 'leefstijlmarkt'. Vestia koos voor SAC omdat ze vond dat die zich, meer dan de andere partij, in de bepaling van de leefstijl richtte op welke samenlevingsvorm bewoners wensten met hun buren; een belangrijk element voor de leefbaarheid, aldus Ronald Camstra, lange tijd projectleider van het experiment. Bovendien was voor Vestia belangrijk dat het model van SAC minder inkomensafhankelijk is, waardoor het beter past bij Palenstein, een wijk met een vrij homogene inkomenssamenstelling.
In opdracht van Vestia houdt SAC in 2005 een nulmeting in de flats om de leefstijlverdeling van de zittende bewoners vast te stellen. SAC hanteert in haar BSR-model vier verschillende belevingswerelden, te weten rood, geel, groen en blauw (SAC 2005). Het BSR-model werd door SAC bij de 0-meting gebruikt, maar later niet meer.
De belevingsruimten van SAC wat betreft het wonen zijn afgezet in een assenkruis weergegeven met op de verticale as de tegenstelling tussen naar buiten gericht en naar binnen gericht en op de horizontale as het onderscheid tussen ego en groepsgeoriënteerd (zie figuur 6.2). In de gele belevingswereld staan centraal: ontmoeten, gezelligheid en saamhorigheid. In de groene belevingswereld staan centraal: netheid, veiligheid en voorzieningen. Blauw staat voor anoniem en alles onder controle. Rood staat voor multicultureel en vrijplaats. In de figuur zijn de belevingswerelden van het BSR-model weergegeven.[17]

Figuur 6.2 De vier werelden van het BSR-model



Bron: Wolters et al, 2007, p. 7

Volgens Vestia is het met Eigenstijl Wonen niet de bedoeling om het gedrag van mensen te veranderen. De corporatie denkt echter wel dat sterk uiteenlopende leefstijlen binnen een flatgebouw voorkomen dienen te worden. Wanneer bewoners te veel van elkaar afwijken, leidt dit tot overlast, gevoel van anonimiteit, onvrede en/of burenruzies. Om die reden wil de corporatie per flat een eigen woonstijl toepassen. Vestia heeft maar drie flatgebouwen en heeft er daarom voor gekozen om van de vier belevingsruimten drie woonstijlen te maken. Op basis van de nulmeting en de aantallen woningen per

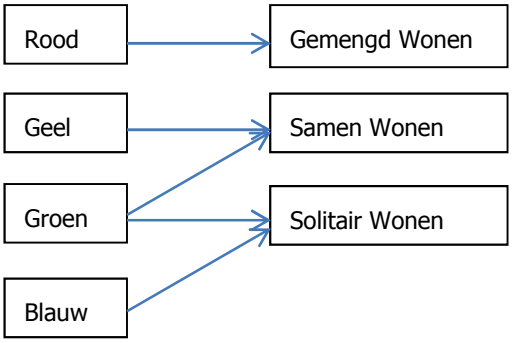
[17] Zie voor een volledige beschrijving van de methode van SAC: Ouwehand et al. (2011).

flat zijn de drie woonstijlen toebedeeld. De Cornelis Croesinckflat krijgt woonstijl Samen Wonen (de gele en groene belevingswereld) en heeft 120 4-kamer appartementen, 30 3-kamer appartementen en 20 2-kamer appartementen en 10 woningen in de voormalige bedrijfsruimten in de flat. De Johan van Bourgondiëflat krijgt woonstijl Gemengd Wonen (de rode belevingswereld) en de Cornelis Bosflat krijgt woonstijl Solitair Wonen (de blauwe en vanaf 2009 eveneens de groene belevingswereld) (figuur 6.3 en 6.4). Ze hebben ieder 20 4-kamer appartementen en 80 3-kamerappartementen en de laatste flat heeft nog een penthouse. Deze verdeling, natuurlijk nog zonder de aanpassing van 2009, is ook het uitgangspunt bij de renovatie.

Figuur 6.3 De flats voor de renovatie met achteraan de knikflat 'Cornelis Croesinck' (geel/groen), in het midden de Johan van Bourgondiëflat (rood) en vooraan de Cornelis Bosflat (blauw/groen).

Bron: Vestia Zoetermeer

Figuur 6.4 De toepassing van de belevingswerelden in de drie woonstijlen in Palenstein



Renovatie van de flats[18]

In panelgesprekken met bewoners heeft Vestia Zoetermeer de behoefte van de bewoners met verschillende leefstijlen aan fysieke aanpassingen aan de woningen en de flats gepeild. De verwachting is dat verschillende leefstijlen specifieke woonwensen hebben, met name ten aanzien van de indeling van de woning. Dat blijkt echter niet het geval te zijn.

[18] Voor deze tekst is gebruik gemaakt van de inmiddels opgeheven website http://palensteinvernieuwt.nl.

De grootscheepse renovatie van de flats start in januari 2008 en is in 2009 afgerond. Uitgangspunt voor de renovatie is het garanderen van het woongenot voor de komende dertig jaar. Tijdens de renovatie voorziet men de woningen van de drie flats van een nieuwe keuken, nieuwe badkamer en nieuw toilet. Verder krijgen de woningen nieuwe kozijnen met dubbelglas, mechanische ventilatie en een modern warmwatersysteem. Ook pakt men de collectieve ruimten en de buitenzijde van de flats aan. Hierbij zijn de kernwoorden: schoon, veilig, mooi en duurzaam. Men kiest voor materialen die duurzaam en goed te onderhouden zijn en voor een veilige toegang en omgeving. Zo wordt in iedere entree een doorgang gemaakt naar de achterzijde van de flat en is de toegangsdeur naar de woningen afgesloten. De ruimte van de complexbeheerder verplaatst men naar de entree en de lange bergingsgangen deelt men op in compartimenten voor meer overzicht.
Het ontwerp van het exterieur van de flats wil men laten aansluiten bij de leefstijlbenadering. Bureau MAS Architectuur ontwerpt voor elk van de drie flats een entree met een eigen identiteit. In de Bourgondiëflat (Gemengd Wonen, de rode belevingswereld) wordt de roestvrijstalen voile om de nieuwe liftschacht 's avonds verlicht in verschillende kleuren. In de Croesinckflat (Samen Wonen, de groene en gele belevingswereld) worden in de nieuwe liftschachten ramen gemaakt zodat je de lift kunt zien bewegen. De Bosflat (Solitair Wonen, de blauwe en vanaf 2009 eveneens de groene belevingswereld) krijgt een extra hoge ingang met een opvallende luifel en een liftschacht met strakke stalen profielen. Bovenop deze flat wordt een penthouse gebouwd. Aan de achterzijde realiseert men eenendertig serres.

Figuur 6.5: Impressies van de gerenoveerde flats

links Cornelis Croesinckflat, rechts Cornelis Bosflat

links entree Johan van Bourgondiëflat, rechts Cornelis Bosflat

Herinrichting van de openbare ruimte
De gemeente is verantwoordelijk voor de openbare ruimte. In het interview met Hans Blok, senior ontwerper openbare ruimte van de gemeente Zoetermeer, komt naar voren dat de leefstijlaanpak geen rol heeft gespeeld bij de ontwikkeling van herinrichtingsplannen voor het openbaar gebied in Palenstein. Blok was indertijd niet bekend met EigenStijl Wonen en nam daarom evenmin op eigen initiatief de leefstijlbenadering als uitgangspunt voor de planontwikkeling. Wel is bewonersparticipatie toegepast in het planproces. De gemeente werkt daarbij samen met PJ Partners die de placemaking methode inzet om met bewoners tot nieuwe ideeën en ontwerpen voor de openbare ruimte te komen. Vanuit de Vestiaflats zijn eveneens bewoners en vooral veel kinderen aanwezig bij de participatiebijeenkomsten. De participanten wandelen in groepen door de wijk om te inventariseren over welke aspecten van de bestaande situatie in het openbaar gebied men tevreden dan wel ontevreden is en welke wensen en ideeën men heeft voor verbetering. In een aantal sessies komt men in onderling overleg over de waaier aan ideeën en plannen, tot keuzes. De gemeente werkt de plannen verder uit en stemt deze af met de andere partijen in het plangebied, waaronder Vestia. Ook vanuit de bewonersparticipatie is geen concreet voorstel gekomen om de openbare ruimte rondom de flats van Vestia te differentiëren naar leefstijl. Hans Blok was evenmin bekend met het Lik-op-stuk beleid dat door Vestia en de gemeente is ingezet in Palenstein. Hij noemt dit achteraf '*een gemiste kans*' want als hij en zijn collega's hiervan hadden geweten was betere afstemming hierop mogelijk geweest bij onder meer de inrichting en plaats van stoepen en fietspaden.

6.3 Experiment woonruimteverdeling EigenStijl Wonen

Zoetermeer valt onder de regio Haaglanden. De woonruimte in deze regio wordt verdeeld volgens het aanbodmodel. Ook Vestia hanteert het aanbodmodel als basismodel voor de verdeling van de woonruimte. Met de andere corporaties in Haaglanden is een samenwerkingsverband aangegaan voor het adverteren van de vrijkomende woningen. Deze worden door alle corporaties op dinsdag geplaatst op www.woonnethaaglanden en in de woonkrant. Woningzoekenden kunnen per week reageren op twee woningen naar keuze.
Vestia Zoetermeer en de gemeente Zoetermeer krijgen van het Stadsgewest Haaglanden op 1 februari 2006 officieel toestemming om een leefstijlexperiment uit te voeren in de wijk Palenstein. De experimentenstatus is beëindigd op 1 februari 2011. Dit betekent dat tijdens de looptijd van het experiment in de afgelopen vijf jaar de huur-inkomenstabel is losgelaten. Het idee achter EigenStijl Wonen is dat de leefstijl van nieuwe bewoners wordt bepaald op basis van de BSR-methode van de SmartAgent Company. De leefstijl bepaalt in welke flat een bewoner terechtkomt. Een vrijkomende woning wijst Vestia altijd toe aan iemand die past bij de in die flat geldende woonstijl. Op deze manier zal de samenstelling van de bewoners van de drie flats in de loop der tijd veranderen.
Het belangrijkste doel van het experiment is het vergroten van de leefbaarheid in de drie flats van Vestia door de flats homogener te maken qua leefstijl. Dit algemene doel is door Vestia als volgt uitgesplitst in vijf specifieke doelstellingen:
1. Het vergroten van de diversiteit in de wijk Palenstein met meer onderscheid tussen de drie flats.
2. De woningzoekende een grotere kans bieden op woonruimte tussen gelijkgestemden waar hij zich prettig bij voelt;
3. Het binnen vijf jaar terugdringen van overlast en burenruzies, met ten minste 50%.
4. Het binnen vijf jaar terugdringen van de mutatiegraad met tenminste 25%, door het bevorderen van een bewuste en positieve keuze van de woningzoekenden zelf.
5. Het verbeteren van het imago van de wijk Palenstein als geheel.
Daarnaast ziet Vestia het project als een oplossing voor een aantal tekortkomingen van het aanbodmodel, wat anoniem is, steeds meer no-shows genereert, de kandidaat-huurder geen mogelijkheid

biedt tot het nemen van een optie, weinig informatie geeft over de nieuwe buren en geen maatwerk toelaat (Camstra 2008; Duijndam 2009).

6.3.1 Hoe is het aanbod gesegmenteerd?

Het hele woningbezit van Vestia in Palenstein bestaat uit 370 flats, na de renovatie uitgebreid tot 381 flats, verdeeld over drie blokken. Zoals al vermeld, kiest Vestia samen met haar adviseur SAC voor een aanpak waarin ze per flat steeds een bepaalde woonstijl definieert. Er is gekozen voor een aanpak waarin de vier belevingswerelden van SAC zijn verdeeld over drie woonstijlen. Ronald Camstra legt uit wat de overwegingen waren om geen scheiding aan te brengen binnen een flat: *"Conflicten ontstaan juist vaak in de gezamenlijke ruimten als galerij, trappenhuis, hal etc. We hebben daar secuur naar gekeken en uiteindelijk hebben rood, blauw en geel ieder een eigen flat gekregen en groen wordt bijgemengd."*
Bij de start van het experiment worden de volgende woonstijlen aan de flats toebedeeld:

De Cornelis Croesinckflat – woonstijl Samen Wonen (180 woningen; leefstijlkleuren geel en groen: groepsgeoriënteerd, zowel introvert als extravert)
In deze woonstijl vinden mensen het belangrijk om een goed en gezellig contact te hebben met hun buren en willen ze zich graag thuis voelen bij elkaar. Mensen in deze woonstijl verwachten van elkaar dat iedereen zich houdt aan (on)geschreven gedragsregels en fatsoensnormen: 'doe maar gewoon', 'meedoen' en 'netjes op je woning zijn' is hier belangrijk.

De Johan van Bourgondiëflat – woonstijl Gemengd Wonen (100 woningen; leefstijlkleur rood: egogeoriënteerd en extravert)
In deze woonstijl ligt de nadruk op individuele vrijheid, er is ruimte om anders te zijn en anders te leven dan de buren. Mensen in deze woonstijl vinden het juist wel interessant als hun buren niet te veel op henzelf lijken en willen niet in een flat wonen met alleen maar ouderen, of alleen maar gezinnen met kinderen, of alleen maar jongeren.

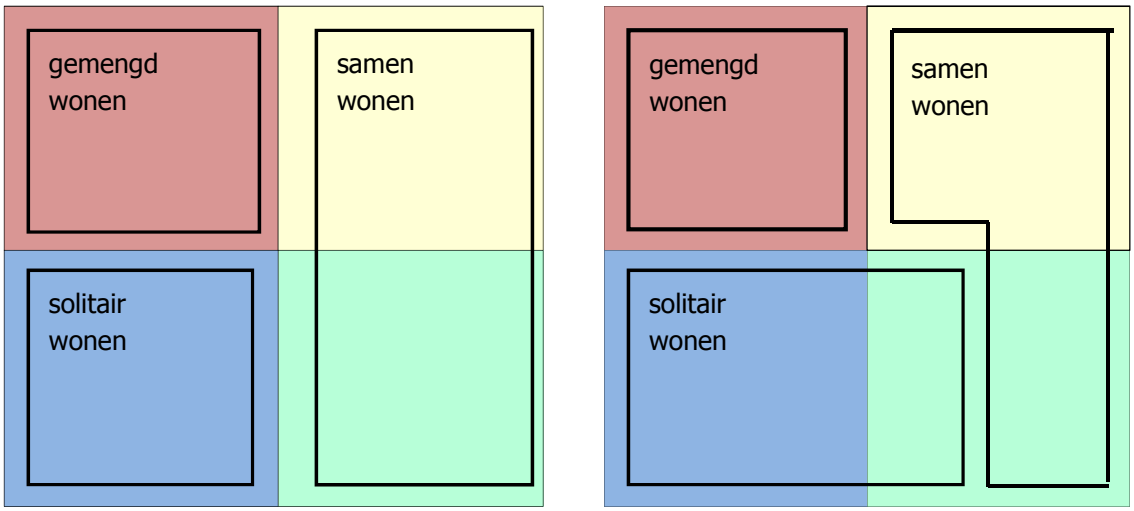
De Cornelis Bosflat – woonstijl Solitair Wonen (101 woningen; leefstijlkleur blauw: egogeoriënteerd en introvert)
Mensen met deze woonstijl hechten sterk aan privacy, houden van een zekere anonimiteit en willen zich kunnen afzonderen van anderen. In deze woonstijl worden zaken als rust, netheid en veiligheid belangrijker gevonden dan het hebben van veel contact met de buren.

Omdat de slaagkansen voor bewoners met een verschillende leefstijl zich niet gelijk ontwikkelden, de bewoners met een blauwe leefstijl (Solitair Wonen) slaagden sneller en de bewoners met een groene en gele leefstijl (Samen Wonen) juist een lagere slaagkans hadden, is eind 2009 de labeling deels bijgesteld. Mede op advies van SAC is besloten de groene kleur voortaan ook bij te mengen in de 'blauwe' Cornelis Bosflat.
Camstra vertelt hoe dit besluit indertijd is genomen: *"Kijk, niemand is 100% één kleur, mensen zijn bijvoorbeeld 40% groen, 35% geel, 15% rood en 10% blauw. Bij groen kijken we ook naar de tweede kleur, een groene met als tweede kleur geel wordt in Palenstein bij geel gevoegd en een groene met als tweede kleur blauw wordt bij blauw gevoegd… Er is toen besloten groene mensen wat sneller bij blauw dan bij geel bij te mengen. Dit mengen hoeft geen problemen te geven omdat mensen zoals gezegd nooit 100% één kleur zijn, de verschillen zitten dus in de nuances. Volgens de theorie moet je vooral de diagonalen uit elkaar houden, dus geel niet bij blauw en rood niet bij groen, dat zijn de combinaties die het snelst tot irritatie en overlast leiden."*
Of en op welke wijze dit 'bijmengen' van mensen met de 'groene' leefstijl in de flat Solitair Wonen (oorspronkelijk alleen de 'blauwe' leefstijl) zal doorwerken in de waardering van de bewoners van het

systeem, van het sociaal klimaat in de flat en het effect op de (ervaring van) overlast, zal op de wat langere termijn moeten blijken.

Figuur 6.6 De toebedeling van leefstijlen aan de drie woonstijlflats tijdens de experimentperiode

Vanaf febr. 2006 tot eind 2009: Vanaf eind 2009:



Adverteren van woningen

Vestia adverteert de woningen in de drie flatgebouwen niet per woning maar in groepsadvertenties per periode. Stel: er komen de komende maanden tien flatwoningen vrij, dan zet Vestia deze flatwoningen in één advertentie in de woonkrant en op internet. Woningzoekenden kunnen reageren op de gebruikelijke manier, met een woonbon of via internet. Gemiddeld wordt er per jaar 4 tot 5 keer geadverteerd, ten minste één keer per kwartaal. In de advertentie staat dat het om een leefstijlproject gaat en wordt verwezen naar de eigen website van Palenstein. Ook wordt vermeld dat men wordt uitgenodigd voor een gesprek op het kantoor van Vestia.

6.3.2 Hoe is de vraag gesegmenteerd?

Inschrijving woningzoekenden (toelating)

Wie voor een woning van Vestia in Palenstein in aanmerking wil komen, kan zich net als alle andere woningzoekenden in Haaglanden, inschrijven en tegen een bedrag van 10 euro een woonpas aanvragen. Na inschrijving gaat de inschrijfduur in. Inschrijven gaat via internet. Heeft de kandidaat geen beschikking over internet, dan kan deze naar de servicebalie van Vestia Zoetermeer gaan om zich in te schrijven, eventueel met hulp van een baliemedewerker.

Bij eerste registratie worden van de woningzoekende de volgende gegevens vastgelegd:

a) Naam, adres, woonplaats
b) Telefoon
c) E-mailadres
d) Datum eerste registratie
e) Door het systeem gegenereerd uniek nummer
f) Aantal leden van het huishouden
g) Inkomen

Reageren

Iedere woningzoekende met een woonpas kan gedurende één week op elke advertentie één keer reageren. Woningzoekenden kunnen via internet reageren. Ook is het mogelijk om bij Vestia op kantoor aan de informatiebalie te reageren, waar een internetaansluiting aanwezig is. Er zijn sinds de start van

het experiment veel reacties op de advertenties, wel 380 per advertentie. Dat komt volgens de woonconsulent van Vestia vooral door het loslaten van de inkomensnorm.

Bijzondere doelgroepen (voorrang)
De volgorde wordt bepaald op basis van inschrijf- en woonduur. Voor de selectie van genodigden binnen EigenStijl Wonen geldt dezelfde verdeelsleutel als in Haaglanden: sociaal en medisch urgenten, woningzoekenden die vallen binnen de definitie van 'lokaal maatwerk' en herstructureringsurgenten krijgen voorrang. Urgenten staan dus bovenaan. Huishoudens die een woning onder de subsidiabele grens en groter dan 80 m^2 achterlaten, krijgen daarna voorrang. De woonconsulent van Vestia geeft aan dat urgenten niet vaak voor Palenstein kiezen omdat zij ook gemakkelijk in een andere wijk voor een woning in aanmerking kunnen komen. Verder bepaalt de inschrijvingsduur wie van de geïnteresseerden bovenaan de selectielijst komt. Op basis van het aantal te verwachten mutaties worden van bovenaf de kandidaten geselecteerd.

Leefstijlbepaling en gesprek
Geselecteerde kandidaten krijgen een brief thuis met de mededeling dat ze in aanmerking komen voor een kennismakingsgesprek voor een woning. In de brief staan een datum en tijdstip waarop ze voor het gesprek worden verwacht op kantoor bij Vestia. Eventueel kunnen ze bellen met de woonconsulent voor het verzetten van de afspraak. In de uitnodiging vraagt Vestia of de kandidaat-huurder een huurdersverklaring wil meenemen, evenals een loonstrook of ander bewijs van inkomsten en een recent bankafschrift. In de brief staat in één alinea uitleg over het leefstijlproject met daarbij het adres van de website van het leefstijlproject EigenStijl Wonen. De woonconsulent belt zelf niet of de genodigde inderdaad van plan is om op de afspraak te verschijnen. Hierdoor komt het regelmatig voor dat er van de ingeplande afspraken in een week, een aantal niet doorgaat.
Het gesprek met de kandidaat vindt plaats in een kleine bespreekkamer waar eveneens een computer staat. In het gesprek met de woonconsulent wordt eerst besproken waarom men wil verhuizen en komen wensen ten aanzien van het woningtype en de grootte aan bod. Daarna vult de woningzoekende een vragenlijst in die de leefstijl van de kandidaat bepaalt. Daarvoor wordt de woningzoekende uitgenodigd om achter de computer plaats te nemen. Als na enkele aanwijzingen van de woonconsulent, de gegadigde de vragen gaat invullen, verlaat de woonconsulent vaak even de ruimte om identiteitsbewijs en andere formaliteiten te kopiëren.
De leefstijltest bestaat uit vragen over de karakterisering van het eigen huishouden, beroepen die aanspreken en hobby's die passen, alsook vragen over de gewenste soort buurt en het samenleven aldaar. Uit deze test blijkt welke leefstijl de kandidaat heeft. Hem of haar wordt verteld welke flat in aanmerking komt. De test wordt gedaan door degene van wie de naam op de woonpas staat waarmee is gereageerd op de woning. Als het een samenwonend of getrouwd paar betreft, komen vaak beide personen. Op dat moment is de vraag welke keuze ze maken bij het invullen van de persoonlijke vragen. De woonconsulent laat een echtpaar om die reden bij voorkeur met z'n tweeën de test invullen: *"In sommige relaties is inderdaad de man totaal verschillend van de vrouw, maar meestal klikt of matcht zijn partner toch wel een beetje en ja, ik heb nog nooit mensen gehad die zeiden van 'we komen er niet uit want ik denk zo en zij denkt zo', nee ik heb nog nooit gezinnen gehad of partners die daar ruzie van kregen of er helemaal niet uitkwamen, dat gaat toch altijd goed."*
De ingevulde test leidt altijd tot een uitkomst, dat wil zeggen 'een bepaalde leefstijl'. Niemand kan geweigerd worden voor een woning. Na het invullen van de leefstijltest (dit duurt ongeveer 20 minuten) maakt de woonconsulent meteen de uitkomst bekend en vertelt zij in het kort waar de betreffende leefstijl waartoe de kandidaat behoort, voor staat. Over de methodiek van de leefstijlbepaling vertelt Onderwater: *"Als ik de mensen de test heb laten invullen dan komt er een heel klein beknopt verhaaltje over 'een samenwoner' of 'een solitair iemand' op het computerscherm, afhankelijk van de betreffende leefstijl die iemand heeft en dat lees ik dan altijd even voor en dan vraag ik altijd kunt u zich hierin vinden en ik heb in die vier jaren er maar eentje gehad die zei 'nee', dus voor de rest kan ei-*

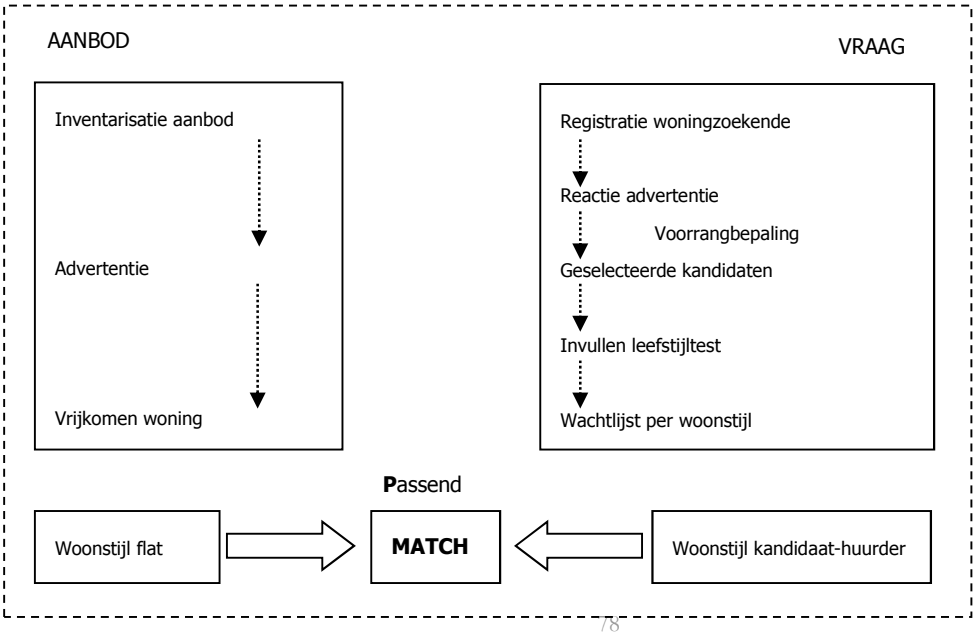
genlijk iedereen zich daarin herkennen." Zij denkt niet dat de leefstijl van iemand een stabiel gegeven is, maar dat mensen kunnen veranderen in de loop van de jaren. Ook is ze van mening dat de respondent een andere leefstijl kan hebben dan de partner.

6.3.3 Hoe komt de matching tot stand?

De leefstijltoets vervangt alle eerdere passendheidscriteria (inkomen, leeftijd, grootte van het huishouden). De kandidaten die op basis van hun inschrijvingsduur in aanmerking komen, krijgen vaak niet direct een woning aangeboden, maar komen op een wachtlijst naar kleur; door de woonconsulent 'de visvijvertjes' genoemd. Vestia streeft ernaar om de geselecteerde kandidaten binnen een half jaar een passende woning aan te bieden. Bij een vrijkomende woning krijgt de eerste op deze lijst de woning aangeboden. Wanneer er meerdere woningen vrij zijn, kiest de woonconsulent van Vestia een woning op de verdieping die de woningzoekende als voorkeur heeft opgegeven. Alle stappen in de woonruimteverdeling zijn in figuur 6.7 weergegeven.
Als er direct een woning beschikbaar is, krijgt hij of zij van de woonconsulent meteen de huissleutel mee voor een bezichtiging. De woonconsulent biedt aan mee te gaan, maar vaak wil de woningzoekende alleen gaan of met een eigen vertrouwenspersoon (ouder, partner, vriend etc.). Behalve de sleutel krijgt de woningzoekende ook een informatiemapje mee met algemene informatie (folders) over de wijk Palenstein en een brochure over het Eetkeetproject (liep tot halverwege 2010) en het leefstijlenproject. Ook licht de woonconsulent toe dat er in de wijk veel gaande is qua sloop, nieuwbouw en herinrichting van het openbaar gebied en dat dit nog even zo blijft. Het gesprek duurt alles bij elkaar een half uur tot drie kwartier. Niet in het bijzijn van de kandidaat-huurder vindt nog een toets op huurschuld en een GBA-check plaats. Alle informatie wordt geregistreerd, *"maar we doen er niet veel mee"*, zegt Camstra. *"Binnen de flats is de woonconsulent verantwoordelijk voor de uiteindelijke plaatsing."*

Rol verhuurconsulent
De discretionaire ruimte die de woonconsulent heeft om uit de poule van woningzoekenden met de 'goede kleur' te kiezen voor een huishouden met een specifieke huishoudensamenstelling is zeer beperkt. De woningzoekenden worden in volgorde van inschrijving en wachttijd behandeld. Ook wat betreft de mogelijkheid om binnen een flat een keuze te maken uit meerdere beschikbare woningen, is de vrijheid van de woonconsulent beperkt.

Figuur 6.7 Procesmodel Palenstein



6.4 Resultaten van de leefstijlbenadering: uitsortering in beeld

Sinds de start van het experiment in februari 2006 worden vrijkomende woningen in de drie flats toegewezen aan huishoudens met een passende leefstijl. Het project EigenStijl Wonen is nu vijf jaar onderweg. Meer dan de helft van de woningen – ongeveer 55% – heeft in die tijd een nieuwe bewoner gekregen die is toegewezen volgens de woonstijlindeling. In tabel 6.1 zien we om hoeveel nieuwe verhuringen het gedurende de experimentperiode per jaar ging. Dat het aantal verhuringen in 2009 een stuk hoger uitviel dan in de voorgaande jaren, heeft volgens Vestia twee oorzaken: in 2008 zijn door de renovatie maar acht woningen verhuurd. De in 2008 leeggekomen woningen zijn eerst leeg gehouden in verband met de renovatie en pas in 2009 verhuurd. Daarnaast zijn er door de renovatie in 2008, 11 nieuwe woningen gecreëerd, te weten 1 penthouse aan de Cornelis Boslaan en 10 bedrijfsruimtes aan de Van Cleeflaan (Cornelis Croesinckflat) die zijn omgebouwd tot woningen.

Tabel 6.1 Aantal nieuwe verhuringen gedurende de experimentperiode per jaar*

Flat	2006	2007	2008	2009	2010	totaal
W. van Cleeflaan	18	21	6	34	16	180
C. Boslaan	9	22	-	22	7	101
J. van Bourgondiëlaan	18	15	2	17	11	100
Totaal	45	58	8	73	34	381

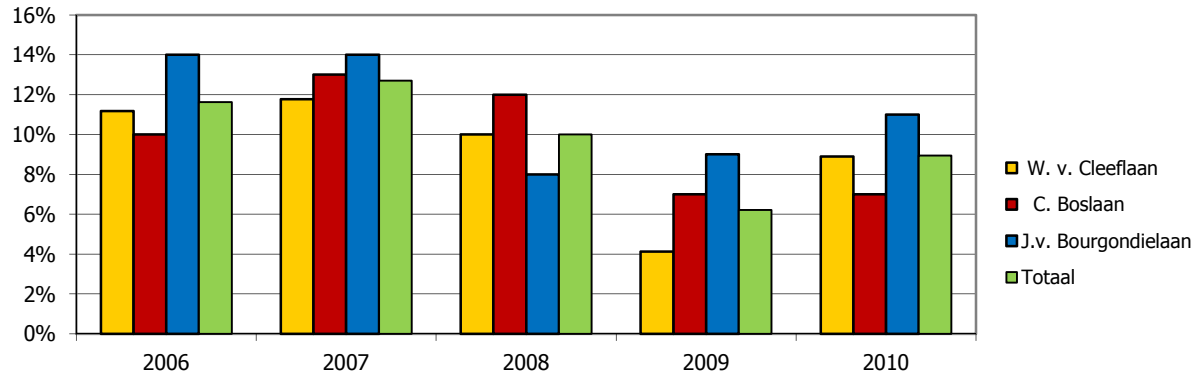
*Deze tabel is inclusief de 11 nieuwe gecreëerde woningen.

Bron: Vestia Zoetermeer; Evaluatie 2009 en opgave Vestia

De mutatiegraad

De mutatiegraad in de drie leefstijlflats lag in 2005, met rond de 15 procent, duidelijk boven het Zoetermeerse gemiddelde. In 2005 was er sprake van een piek rond de tijd van de ruil van de flats tussen de corporaties en de bekendmaking van het feit dat de drie Vestiaflats niet gesloopt zouden worden. In 2006 en 2007 is de mutatiegraad sterk gedaald naar ongeveer 12% (figuur 6.8). Ondanks de renovatie zet de daling van de mutatiegraad in 2008 door tot een hoogte van 10%. De doelstelling om de mutatiegraad binnen vijf jaar terug te dringen met ten minste 25% is volgens Vestia in 2009 zeker gehaald. De mutatiegraad ligt in dit jaar op 6%: er zijn in totaal 23 bewoners vertrokken. Vestia concludeert hieruit dat de mutatiegraad in 2009 ten opzichte van 2005 met 58% is gedaald. Naar onze mening is het nog te vroeg om op basis van de huidige gegevens de verandering van de mutatiegraad te beoordelen. Een duidelijk beeld ontstaat pas na enkele jaren van volledige verhuring.

Figuur 6.8 Ontwikkeling mutatiegraad per flat tijdens experimentperiode [19]



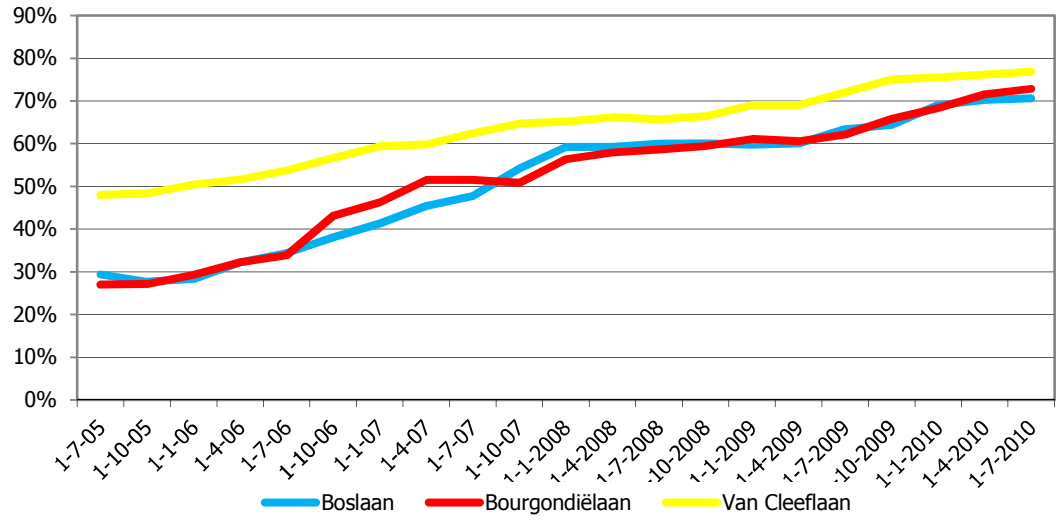
Bron: Vestia Zoetermeer

[19] Vanaf 2010 worden de verhuringen van de Cornelis Croesinckflat gedeeld door 180 woningen in plaats van 170. In 2009 was de eerste verhuring van deze nieuw gecreëerde woningen. In 2009 heeft Vestia die niet meegeteld, omdat anders een scheef beeld van de mutaties verkregen zou worden (Bron: Vestia 2011).

Uitsortering

Sinds de start van het leefstijlexperiment geldt dat wanneer er een woning vrijkomt, er een nieuwe bewoner terugkomt die voldoet aan de juiste 'passende' leefstijl. In de hierna volgende figuren (6.9-6.12) geeft Vestia de verandering van de flatbevolking weer, vanaf de invoering van EigenStijl Wonen tot en met 1 juli 2010 (Vestia 2009; 2010) op basis van de jaarlijkse mutaties.

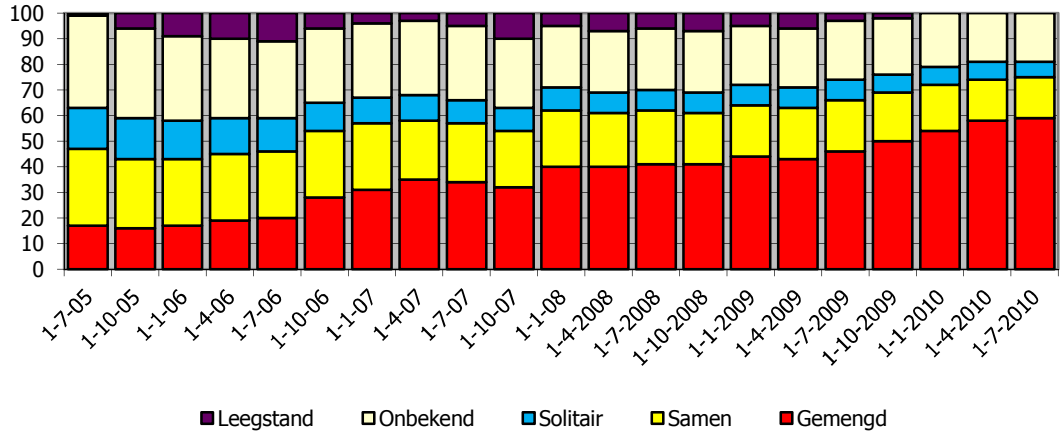
Figuur 6.9 Ontwikkeling van aandeel gewenste leefstijl per flat



Bron: Vestia Zoetermeer

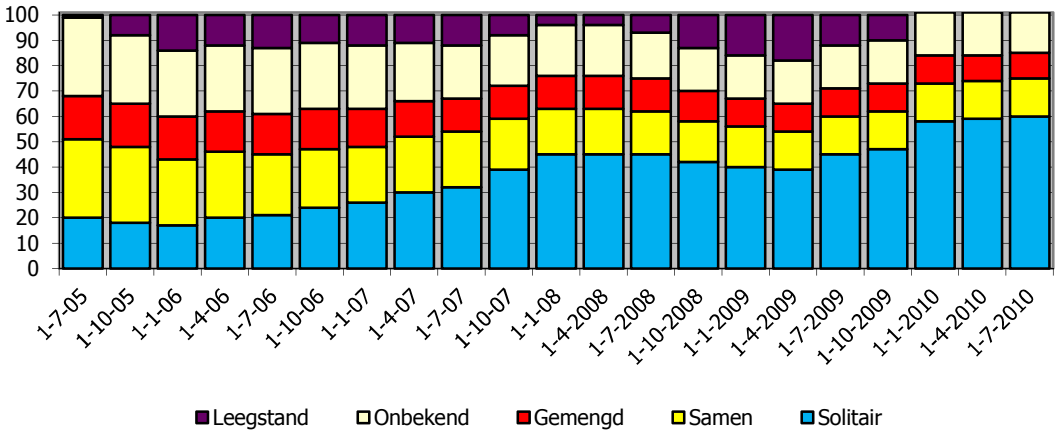
Figuur 6.9 is een voorbeeld van hoe Vestia de voortgang in de ontvlechting van de leefstijlen voor de verschillende flats weergeeft, waarbij de leegstaande woningen en de woningen waarvan de leefstijl van de bewoner onbekend is, buiten beschouwing zijn gelaten. Daarnaast geeft Vestia per flat de samenstelling van de woonstijlen en het aandeel leegstand en onbekend weer, zoals de figuren 6.10, 6.11 en 6.12 van elk van de flats laten zien. De flats met op de y-as het aantal huishoudens per flat weergegeven, worden steeds homogener van kleur. In de grafieken zijn volgens Vestia ook de effecten van de renovatie goed zichtbaar: eerst loopt de leegstand op en de voortgang stagneert, daarna vindt er een inhaalslag plaats. Tijdens de laatste peiling (1 juli 2010) bestaat ongeveer 60% van de bewoners van elk van de drie flats uit personen met een leefstijl die past bij de betreffende woonstijl van de flat. Vestia komt tot deze beelden door aan de hand van de mutaties in een bepaald jaar de flatkleurverdeling voor dat betreffende jaar aan te passen.

Figuur 6.10 Ontmenging van de Johan van Bourgondiëflat (rood)



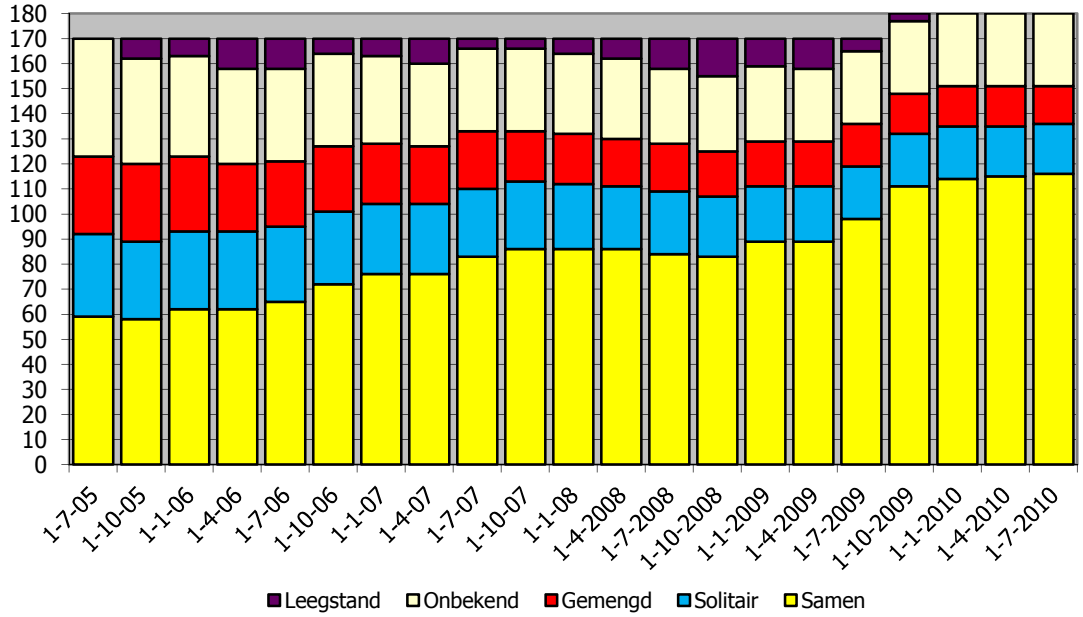
Bron: Vestia Zoetermeer

Figuur 6.11 Ontmenging van de Cornelis Boslaanflat (blauw en vanaf 2009 ook groen)



Bron: Vestia Zoetermeer

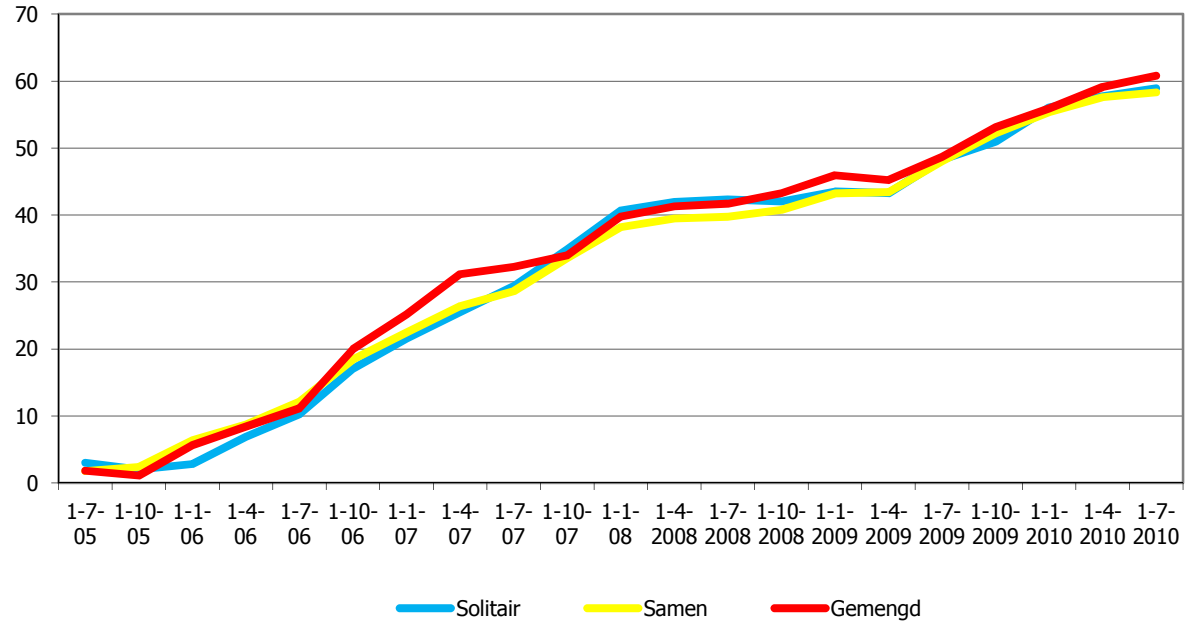
Figuur 6.12 Ontmenging van de Van Cleeflaanflat (geel en groen)



Bron: Vestia Zoetermeer

Naast deze beelden van de ontvlechting heeft Vestia ook een zogenaamde segregatie-index berekend. Die index betreft niet alleen het eenduidiger worden van de woonstijl per flat, maar neemt ook de aanwezigheid van de betreffende woonstijl in de andere flats mee in de berekening. Die index meet dus niet alleen het aantal bewoners met de woonstijl Gemengd Wonen (rood) in de flat aan de Bourgondiëlaan, maar beziet gelijk ook hoeveel bewoners met die woonstijl nog in de andere twee flats wonen. Dit leidt tot de segregatie-index van de drie woonstijlen zoals die in figuur 6.13 is weergegeven. Bij deze berekening van de segregatie-index moet een belangrijke kanttekening gemaakt worden. Bij het opstellen van deze rapportage is nagegaan wat de segregatie-index zou zijn op basis van de uitkomsten van de survey (zie hoofdstuk 7).

Figuur 6.13 Segregatie-index



Bron: Vestia Zoetermeer

Bij narekening bleek dat de segregatie-index niet is bijgesteld naar aanleiding van de verandering in de woonstijlen sinds eind 2009. Vanaf dat moment is er geen sprake meer van elkaar uitsluitende woonstijlen, maar is er een overlap ontstaan: de groene leefstijl kan zowel in de woonstijl Solitair Wonen als Samen Wonen terecht komen. Daarmee is een belangrijke ratio achter de segregatie-index geschonden, namelijk dat de te onderscheiden groepen elkaar moeten uitsluiten. Het beeld vanaf eind 2009 is dus niet betrouwbaar.
Vestia gaat er in de figuren 6.9 -6.12 van uit dat de verandering in de woonstijlen van de flatbevolking uitsluitend plaats vindt doordat mutaties plaatsvinden. Nadat de woningzoekende de leefstijltest heeft ingevuld krijgt hij of zij een bij de leefstijl passende woning in één van de drie flats aangeboden en wordt de flat daarmee weer homogener van kleur. Daarmee geeft Vestia een historisch geconstrueerde samenstelling van de flats per leefstijl op basis van op verschillende momenten afgenomen leefstijltests en veronderstelt de leefstijl van de bewoners in de tijd als stabiel.
Het is echter de vraag of de leefstijl van een huishouden in de loop der tijd niet kan veranderen onder invloed van verschillende omstandigheden. In het volgende hoofdstuk analyseren en beschrijven we de resultaten van de peiling die we hielden in 2010 en zullen die confronteren met het hierboven gegeven beeld.

6.5 De leefstijlbenadering en het beheer

Leefregels in en om de flat
Sinds de renovatie klaar is, zijn er in elk van de drie leefstijlflats in het portiek zes leefregels opgehangen. Aan de bewoners van elke flat is door Vestia gevraagd wat zij het belangrijkste vinden voor de leefbaarheid en het sociaal klimaat in de flat. Op basis van de antwoorden formuleerde de afdeling beheer van Vestia de leefregels (zie figuur 6.14). Aan de bewoners is per flat vervolgens gevraagd welke regels ze het belangrijkste vinden.

Figuur 6.14 Leefregels die aan bewoners zijn voorgelegd voor prioritering

1) 'Rust in de tent': Voor 8.00 uur en in het weekend voor 10.00 uur 's morgens en na 22.00 uur mag u niet meer boren, timmeren of ander kluswerk doen dat geluidsoverlast kan veroorzaken. Bij een grotere verbouwing kunt u vooraf afspraken maken met uw buren. Harde muziek is niet toegestaan. Hebt u een feestje? Overleg dan met uw buren.

2) 'Fris in de lift': Roken doe je thuis of buiten. Zorg ervoor dat de lift fris blijft.

3) 'Orde in de hal': Gemeenschappelijke ruimten zijn etagehallen, liften, trappen, keldergangen en de centrale hal. Er horen geen persoonlijke zaken te staan zoals fietsen en wandelwagens. Bovendien belemmert dit u in een vrije doorgang.

4) 'Schoon in de hal, gangen en op de galerij': Zet uw vuilniszakken niet in de hal maar gooi deze direct weg volgens de instructies van de Gemeentereiniging. Er horen ook geen persoonlijke zaken in deze gemeenschappelijke ruimten te staan. Bovendien belemmert dit u en uw medebewoners in een vrije doorgang.

5) 'Veilig in de flat': Gebruik de entree en de keldergangen niet als hangplek. Dit is niet prettig voor uw medebewoners.

6) 'Netjes in en om de flat': Ruim hondenpoep op. Als uw hond per ongeluk zijn behoefte doet in de lift, in de hal, tegen de gevel of voor de ingang moet u dit zelf opruimen.

7) 'Denk aan de onderburen': Brood of etensresten die naar beneden worden gegooid, trekt voornamelijk ongedierte in plaats van vogels aan. Het schoonmaken van de afvoerputjes voorkomt lekkage bij uw benedenburen. Ook nat wasgoed kan overlast voor uw benedenburen veroorzaken.

Bron: Te Winkel 2008

In tabel 6.2 zijn de uitkomsten, in volgorde van belangrijkheid voor de drie flats weergegeven. 'Rust in de tent' vinden de bewoners van alle drie de leefstijlflats het allerbelangrijkst. De gekozen regels zijn gelijk, alleen varieert de volgorde van belangrijkheid die de bewoners van de drie flats eraan hebben gegeven (tabel 6.2 en figuur 6.15).
Omdat alle regels even streng door Vestia worden getoetst op naleving en alleen de prioritering van de regels per flat verschilt en niet de keuze voor de regels, heeft de differentiatie naar leefstijl weinig betekenis. Momenteel evalueert Vestia het functioneren van de leefregels. Dit houdt in dat de regels kunnen worden aangepast of vervangen door andere regels, alles volgens de wensen van de bewoners. *"Het werken met de regels voor in de flats is heel effectief gebleken"*, vertelt beheermanager Vooijs, *"..en toen liepen we er tegenaan dat er voor 'buiten' geen regels waren."* In Palenstein zijn ook voor de buitenruimte rondom de flats lik-op-stukleefregels opgesteld, net als de regels voor binnen, samen met de bewoners. Over de invoering van de lik-op-stukleefregels vertelt de sociaal manager van Palenstein dat de bewoners het aanvankelijk 'heel gek' vonden dat ze hun eigen regels moesten bedenken: *"Wat we ervan geleerd hebben is dat je niet blanco bij de mensen kunt aankomen, je moet iets voorstellen en ze dan vragen wat ze er van vinden, dan komen ze wel."*

Tabel 6.2 Leefregels lik-op-stukbeleid per flat

CC flat Samen Wonen	CB flat Solitair Wonen	JvB flat Gemengd Wonen
1. Rust in de tent	1. Rust in de tent	1. Rust in de tent
2. Orde in de hal	2. Fris in de lift	2. Orde in de hal
3. Veilig in de flat	3. Orde in de hal	3. Veilig in de flat
4. Fris in de lift	4. Schoon in de hal, gangen en galerij	4. Schoon in de hal, gangen en galerij
5. Schoon in de hal, gangen en galerij	5. Veilig in de flat	5. Netjes in en om de flat
6. Netjes in en om de flat	6. Netjes in en om de flat	6. Fris in de lift

Bron: Vestia Zoetermeer 2007

Handhaving

De complexbeheerders hebben een belangrijke rol bij de handhaving van de Lik-op-stukleefregels. De woonconsulent wijst erop dat het werk van de huismeesters een belangrijke constante factor is in de aanpak van Vestia, die er in belangrijke mate aan heeft bijgedragen dat de overlast is teruggedrongen: *"De huismeesters spelen een hele grote rol in het stukje lik-op-stukbeheer en ze zijn ook het eerste aanspreekpunt bij kleine irritaties die kunnen ontstaan tussen bewoners; ze zijn daar gewoon dage-*

lijks dus dat is heel erg prettig." De bewoner die een regel overtreedt krijgt eerst een waarschuwing, daarna zal de complexbeheerder bijvoorbeeld de op de galerij gedumpte goederen verwijderen en ervoor zorgen dat de kosten in rekening worden gebracht bij de bewoner. Ook wordt aan de bewoners gevraagd hun medebewoners aan te spreken op hun gedrag als ze zich niet aan de leefregels houden en wanneer dit geen effect heeft de klacht te melden bij de huismeester of de woningcorporatie.

Figuur 6.15 Leefregels in de hal

Wat betreft de naleving van de regels, merkt de sociaal manager op dat er wat irritaties zijn bij de professionals in de wijk. Het gaat om een beperkt aantal huishoudens dat voor het merendeel van de problemen zorgt en die huisvuil buiten de gezette tijden op straat zet: *"Je moet dus wel heel precies analyseren wat er aan de hand is voordat je bepaalde algemene maatregelen gaat stellen, anders loop je de kans dat je het probleem niet goed oplost."*
Ze vertelt verder dat behalve de huismeesters ook de bewoners van Was-Pal een belanrijke rol hebben bij de handhaving van de leefregels. Was-Pal is een actieve groep bewoners die tijdens wijkwandelingen misstanden signaleert en indien nodig een en ander direct doorgeeft aan de politie.

6.6 Oordeel van de professionals over het werken met leefstijlen

De woonconsulent
Annette Onderwater heeft als woonconsulent van Vestia de gehele experimentperiode van EigenStijl Wonen meegemaakt. Ze constateert dat de overlast in de afgelopen vijf jaar aanzienlijk is teruggelopen in alledrie de flats. Ook hoort zij soms dat mensen erg blij zijn met de nieuwe buren: *"Dat is nieuw dat je dat ook hoort van de mensen en dat is echt leuk om te horen."*
De huismeesters worden direct betrokken bij de woningtoewijzing als Onderwater hen vraagt om met een nieuwe kandidaat-huurder naar de woning te gaan kijken: *"Dat vinden ze prettig want dan zien ze ook gelijk wie daar eventueel gaat wonen."* Wat betreft de afname van de mutaties binnen de drie flats, wijst Onderwater erop dat hier niet goed te onderscheiden is of dit het effect is van de renovatie of van de invoering van leefstijlen.
Onderwater is tamelijk bezorgd over wat er gaat gebeuren als de experimentperiode van EigenStijl Wonen voorbij is en ze weer met de normen van Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) moet gaan werken: "*Toentertijd [bij de start van het experiment (toevoeging auteurs)] was het imago van Palenstein verschrikkelijk slecht en werd het inkomensvrij en huishoudgroottevrij, dan haal je toch een wat ..zeg maar.. gemêleerder publiek naar binnen. Mijn grootste zorg is dat als ik weer moet gaan werken via de normen van het SVH, ik weer blijf hangen in een bepaalde groep en dat zou ik heel erg jammer vinden, want ik heb nu toch wel een hoop mensen die gewoon werk hebben. Die verhouding wordt straks weer anders tussen werkenden en niet-werkenden."*

Binnenkort gaat Vestia (met name voor de interne communicatie) met de 'leefstijlkleuren' werken en minder met de leefstijlbenamingen. Onderwaters mening hierover: *"Ik moet daar nog aan wennen want in het begin werkten we helemaal niet met kleuren. Wij hadden gewoon 'gemengd', 'solitair' en 'samen wonen'. Ik denk als bewoner zijnde dat je beter snapt wat wordt bedoeld met 'u bent een samenwoner' dan met 'u bent groen'."*

De beheermanager

Rob Vooijs is manager beheer van Vestia en vanaf het begin bij het leefstijlenexperiment betrokken. Hij vertelt dat het leefstijlenexperiment onderdeel uitmaakt van het sociaal actieprogramma dat sinds 2003 ieder jaar opnieuw wordt gemaakt voor Palenstein. Hij vertelt dat het resultaat van de jarenlange ingrepen is dat Palenstein geen krachtwijk geworden is: *"En misschien wel een prachtwijk al is; (...) ik denk dat als we niet toen al begonnen waren, dat het dan een van die veertig wijken was geweest."*
Recent heeft de gemeente voor Palenstein 2 miljoen euro van de overheid ontvangen in het kader van de veertig-plus wijkenaanpak. Vooijs legt uit dat de werkloosheid vrij hoog is in Palenstein en de daaraan gerelateerde inkomenspositie van de gemiddelde bewoner laag, evenals de sociale participatie: *"Tegelijkertijd is de wijk wel schoon, heel en veilig, als gevolg van allerlei maatregelen die we al hebben genomen."*
Vooijs vertelt dat het negatieve imago uit het verleden Palenstein nog steeds parten speelt, ondanks alle genomen maatregelen: *"Woningnood is er nog steeds, alleen als je interviews doet naar de verhuisgeneigdheid en de acceptatie dan hoor je toch vaak van bewoners dat het een negatieve keus is dat men voor Palenstein kiest: 'ik krijg niks anders', 'ik kan niks anders', 'de flats zijn goedkoop', 'ik zie het als een opstart naar...'; terwijl er onder de zittende bewoners best wel een grote groep is die er met veel plezier woont. Dus het heeft ook veel te maken met de naam."*

De complexbeheerders

De twee complexbeheerders – ook wel de huismeesters genoemd – die er werkzaam zijn en kantoor houden in Palenstein zijn beiden positief over het idee achter de leefstijlflats: *"Ik vind het idee van de leefstijlflats een subliem idee"* zegt een van hen. Zij geven aan duidelijk een verschil te ervaren tussen de leefstijlflats qua leefbaarheid en overlastproblematiek. Zij maken van deze kennis en ervaring gebruik doordat ze hun dagelijkse werk nu beter kunnen structureren: *"...omdat we aan de ene flat minder werk hebben dan aan de andere".* Ze herkennen de verschillende leefstijlgroepen aan hun gedrag in en om de flats. De flat aan de Boslaan (Solitair Wonen) typeert één van hen als rustig: *"Er wonen met name meer ouderen en weinig kinderen, dit in tegenstelling tot de Cornelis Croesinckflat."*
Ook qua vervuiling en overlast zijn er volgens hem verschillen tussen de flats: *"Dat komt ook doordat er in de flats Gemengd Wonen en Samen Wonen meer kinderen in de entrees spelen en daar patat en pizza eten en hun restanten dan laten liggen en ze ook hun fietsen voor de deur zetten. De bewoners verwachten van de huismeesters dat je er wat aan doet. Ik ga ook op de kinderen af en zeg heel rustig tegen ze dat het wel riskant is om op de galerij te skaten en te fietsen en dat dit niet mag: 'Ik begrijp dat het leuk is maar het kan niet'."* Hij denkt ook dat de uitstraling van de flat die leefstijlspecifiek is, een effect heeft op het gedrag van de bewoners.
Wat duidelijk wordt uit de gesprekken met de huismeesters, is dat hun rol als 'toezichthouder' in de directe leefomgeving van belang is om de leefbaarheid op een bepaald basisniveau te houden. Zij spreken wanneer nodig en mogelijk mensen aan op overlastgevend gedrag en zijn voor bewoners aanspreekpunt voor het doorgeven van klachten over medebewoners en over de woning. Wat betreft het laatste geven ze reparatieverzoeken door aan Vestia of verrichten kleine werkzaamheden zelf.
Een knelpunt dat ze zelf aangeven, is dat zij er in het weekend niet zijn en dat ze daardoor op maandag regelmatig met vervuiling en de resultaten van vandalisme geconfronteerd worden die in het weekend zijn ontstaan. *"Lijm in de sloten van de bergingsdeuren, troep in de entreehal, achtergelaten inboedel op de galerij van mensen die in het weekend zijn verhuisd."* Voor hen zijn de camera's die in iedere flat hangen een belangrijke achtervang en hulpmiddel bij de handhaving. Door het terugkijken

van beelden kunnen ze vaak achterhalen welke bewoners ergens vuil of andere zaken achterlieten en daar alsnog actie op ondernemen.

De wijkmanager en de sociaal manager van Palenstein
De managers Agnes van Kuijen en Eveline Kokx kennen de voorgeschiedenis van EigenStijl Wonen. Sociaal manager Van Kuijen vertelt dat het aanvankelijk de bedoeling was om de woonconsulenten van Vestia huisbezoeken te laten afleggen met het doel bewoners te informeren over de op handen zijnde renovatie: *"Maar toen zijn de medewerkers van Vestia en de gemeente zich rot geschrokken van de problemen die ze achter de voordeuren aantroffen: zo gemakkelijk ging dat dus niet en toen hebben ze besloten om eerst alles in sociale zin in kaart te brengen en te kijken wat ze aan de problemen konden doen. Er werd een coach aangesteld via Kwadraat (instelling voor maatschappelijk werk) met geld van de gemeente."*
Wat zij van de leefstijlbenadering verwachten formuleren zij aldus: *"Al die culturele verschillen en al die specifieke problemen, daardoor kun je niet al te veel verwachtingen hebben van een leefstijlbenadering. Wel kun je verwachten dat mensen elkaar wat meer aanspreken op gedrag en corrigeren en tegelijkertijd ook wat beter bij elkaar zullen passen."*

Voor het openbaar gebied zijn er de omgevingsvaklieden. Dit zijn mensen die worden gefinancierd met gemeentesubsidie. Ze doen kleine klussen in de wijk. Net als de huismeesters hebben ook zij een signalerende functie ten aanzien van zwerfvuil, evenals de gemeentelijke reinigingsinspectie: *"Die loopt vaker door Palenstein dan door andere wijken"*, aldus de wijkmanagers.
Wijkmanager Kokx concludeert: *"Alles bij elkaar hebben we dus behoorlijk wat extra inzet in Palenstein en het is de vraag hoe lang je dat kunt volhouden, zeker als je merkt dat het dan toch weer wat begint in te zakken."* Ze wijst in dat verband op de stand van zaken in het openbaar gebied rondom de flats: *"Dat wordt slecht onderhouden door de gemeente: onkruid in de boomvakken, scheve stoeptegels, lantaarnpalen die het niet doen." "Is er sprake van verloedering bij de professionals?",* vraagt ze zicht af. *"Dat geeft een wisselwerking met de bewoners en daarmee riskeren we een spiraal naar beneden."*

6.7 Conclusie

De toepassing van de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling
Het experiment EigenStijl Wonen startte in 2006 liep tot februari 2011. Het experiment houdt in dat naast de toewijzing op leefstijlen van 381 flatwoningen, ook de huur-inkomenstabel en het criterium van de huishoudensgrootte zijn losgelaten. Beide maatregelen zullen effect hebben op de kenmerken van de nieuwe huurders die tijdens de experimentperiode konden instromen. Waren voorheen de flats niet bereikbaar voor hogere inkomensgroepen dan waren ze dit nu wel. Zoals de woonconsulent aangeeft zijn er meer werkenden (lees: groepen met hogere inkomens) ingestroomd.
De leefstijltest is het belangrijkste criterium voor de inplaatsing en structureert het verdelingssysteem strak. De discretionaire ruimte van de woonconsulent is zeer beperkt. Het invullen van de leefstijltest is het belangrijkste onderdeel tijdens de afspraak van de woonconsulent met de woningzoekende. Daarnaast wordt tijdens het 'matching-gesprek' de benodigde informatie verstrekt over de procedure zelf en over de woning en de buurt. Ten aanzien van de matchingprocedure lijken bij de professionals hoofdzakelijk positieve ervaringen te bestaan en zij verwachten dat de bewoners daar doorgaans ook zo over denken. Op dit laatste krijgen we meer zicht in hoofdstuk 7 dat rapporteert over de resultaten van de bewonerssurvey en de focusgesprekken.
Behalve het experiment EigenStijl Wonen zijn een reeks andere sociale en fysieke beheermaatregelen genomen met als doel de leefbaarheid in en rond de flats van Vestia te verbeteren, overlast te verminderen, de mutatiegraad omlaag te brengen en de leegstand op te heffen. In de flatrenovatie heeft

de leefstijlbenadering uiteindelijk een beperkte rol gekregen. Uit de panelgesprekken met bewoners concludeerde Vestia dat er geen leefstijlspecifieke wensen bij bewoners naar voren kwamen ten aanzien van de woningplattegronden. De andere wensen die bewoners te berde brachten voor woningverbetering waren dit evenmin. Vestia heeft de entreehallen van de drie flats wel een leefstijlspecifiek uiterlijk gegeven, onder meer door specifiek kleurgebruik. Wat betreft de inrichting van de openbare ruimte rondom de flats waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, valt op dat Vestia niet geprobeerd heeft om de leefstijlbenadering daarin een rol te laten spelen. De verantwoordelijk ontwerper openbare ruimte van de gemeente Zoetermeer die niet bekend was met de leefstijlbenadering van Vestia, geeft aan dit '*een gemiste kans'* te vinden.

Leefstijltoewijzing is onderdeel van totaal pakket
Uit de casebeschrijving blijkt hoezeer het experiment EigenStijl Wonen is vervat in een geheel van andere sociale en fysieke beheermaatregelen die er met elkaar voor hebben gezorgd dat het tij van 'veel overlast' en 'hoge mutatiegraad' in de afgelopen jaren kon worden gekeerd. De renovatie van de flats, het loslaten van de richtlijnen voor inkomen en huishoudensgrootte, de lik-op-stuk leefregels, de rol van de huismeesters en andere professionals en bewonersgroep WasPal bij de signalering van overlast en het toezichthouden op de naleving van leefregels, evenals het cameratoezicht, zijn met elkaar verweven en onderdeel van een totaalpakket. Wat wel duidelijk wordt uit de interviews met de professionals, is dat men denkt dat EigenStijl Wonen een positief effect heeft op de leefbaarheid en het sociaal klimaat in en rond de flats. Of de bewoners ervaren dat de leefbaarheid en het sociaal klimaat in en om de drie flats inderdaad zijn verbeterd en in hoeverre zij dit toeschrijven aan het leefstijlexperiment en/of aan de andere beheermaatregelen, komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

7 Leefstijl en woonwaardering Palenstein

In dit hoofdstuk staat de woonwaardering van de bewoners in de woonstijlflats van Vestia centraal. Bij elk aspect van de woonwaardering kijken we telkens naar de betekenis van leefstijl op zichzelf, de flat waarin men woont en of men daar al dan niet qua leefstijl past. Ook laten we zien welk gewicht bewoners toekennen aan de door Vestia genomen beheermaatregelen, waaronder de leefstijltoepassing. We gebruiken hiervoor de uitkomsten van een survey, uitgezet onder alle bewoners van de drie flats: de Cornelis Croesinckflat (Samen Wonen, geel en groen), de Cornelis Bosflat (Solitair Wonen, blauw en groen) en de Johan van Bourgondiëflat (Gemengd Wonen, rood). De resultaten zijn aangevuld met de resultaten van drie focusgesprekken, waarmee we het beeld verder hebben kunnen illustreren. Vooraf geven we een beeld van de respons en bekijken we in welke mate de bewoners op het moment van de survey passend wonen; dat wil zeggen of hun leefstijl (zoals gemeten door middel van de survey) overeenkomt met de kleur(en) van de flat.

7.1 De responsgroep

In totaal hebben 153 bewoners meegedaan aan het onderzoek, dat is 41% van de totale populatie (tabel 7.1). (Op het moment van het uitzetten van de enquêtes was er geen sprake van leegstand.)

Tabel 7.1 Respons enquête (2010)[20]

	Gereageerd	Niet gereageerd	Totaal	Respons in %
CC flat (geel + groen)	73	105	178	41
CB flat (blauw + groen)	43	58	101	43
JvB flat (rood)	37	62	98	37
Totaal	153	225	377	41

De respons uit de Johan van Bourgondiëflat is iets lager, maar wijkt niet significant af van de respons uit de andere twee flats. In het vervolg van dit hoofdstuk zullen respondenten in de analyses regelmatig worden uitgesplitst naar flat en naar of men daar passend woont of niet. Omdat het totaal aantal respondenten niet heel groot is, komt het regelmatig voor dat de percentages bij uitsplitsing gebaseerd zijn op een beperkt aantal respondenten. Een te lage celvulling maakt de uitkomsten van de analyse (of er samenhang is tussen twee of meer variabelen) onvoldoende betrouwbaar. Wanneer het aantal observaties (de N) bij uitsplitsing lager is dan 25, geven we dat aan door het cijfer cursief te maken. Een lage N betekent in de eerste plaats dat we niet snel tot significante verschillen zullen komen, maar ook dat we voorzichtig moeten zijn met al te stellige conclusies.

Demografische en sociaal-economische kenmerken

De gemiddelde leeftijd van de bewoners is 49 jaar. 29% valt in de categorie tot 35 jaar, 33% in de categorie 35-55 jaar en 39% in de categorie ouder dan 55 jaar. Tussen de flats vinden we geen significante verschillen.

Het grootste deel van de respondenten uit de drie flats is alleenstaand (54%). Een kwart betreft gezinnen, waarvan een aanzienlijk deel een eenoudergezin vormt (17%). Het overige deel bestaat uit stellen zonder kinderen en andere huishoudensvormen (15%). De flats verschillen nauwelijks in hun huishoudenssamenstelling.

[20] Het aantal uitgezette enquêtes is vier minder dan het aantal opgegeven woningen door Vestia zoals aangegeven in hoofdstuk 6.

Van de respondenten heeft 68% een 'Nederlandse' etniciteit ofwel zijn 'autochtoon': beide ouders zijn in Nederland geboren (tabel 7.2). Van diegenen van wie een van de ouders in het buitenland is geboren (en dus volgens de CBS-definitie allochtoon), is 4% Turks, 1% Marrokaans, 9% Surinaams en 4% Antilliaans of Arubaans. Van 3% is een van de ouders in een EU land geboren en 11% in een ander dan de reeds genoemde landen buiten de EU. Van 2% is de etnische herkomst onbekend. Tussen de flats zijn geen opmerkelijke verschillen, ook al is het aandeel 'autochtonen' iets hoger in de Johan van Bourgondiëflat (Gemengd Wonen, rode leefstijl).

Tabel 7.2 Etnische achtergrond per flat (%)

	Totaal	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)
Autochtoon	68	67	67	70
Allochtoon	32	33	*33*	*30*

Cursief: N<25

Wat betreft het opleidingsniveau zien we dat 13% uitsluitend basisonderwijs heeft gevolgd, 27% lager beroepsonderwijs, 12% havo/vwo, 32% middelbaar beroepsonderwijs en 16% hoger beroepsonderwijs of de universiteit heeft gedaan (tabel 7.3). Om tot een hogere celvulling te komen nemen we de eerste drie en de laatste twee categorieën samen en vergelijken de aandelen tussen de flats. Hoewel niet significant, is het aandeel mbo+ in de Cornelis Croesinckflat iets lager dan in de andere twee flats.

Tabel 7.3 Opleidingsniveau per flat (%)

	Totaal	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)
Lager dan MBO	52	55	*48*	*49*
MBO +	48	45	*52*	*51*

Cursief: N<25

Van alle respondenten heeft 19% een maandelijks huishoudeninkomen dat lager is dan 1000 euro netto, 42% tussen de 1000 en 1500 euro en 38% boven 1500 euro (tabel 7.4). Kijken we naar de inkomensverdeling per flat, dan zien we dat het aandeel van de laagste inkomenscategorie het laagst is in de Cornelis Bosflat. Echter, in bijna alle cellen is de N kleiner dan 25 en het verschil is niet significant.

Tabel 7.4 Inkomen per flat (%)

	Totaal	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)
<1000	19	*21*	*15*	*21*
1000-1500	42	46	*47*	*32*
>1500	38	*33*	*38*	*47*

Cursief: N<25

Verschillen tussen huishoudens voor en tijdens het experiment

Omdat gedurende de looptijd van het experiment de eisen ten aanzien van de huishoudensgrootte en het inkomen zijn losgelaten, is het interessant om te kijken of er een ander soort huishoudens is komen te wonen na de invoering van EigenStijl Wonen. In tabel 7.5 kijken we naar de verschillende huishoudenskenmerken.

We zien duidelijke verschillen tussen de huishoudens die voor en tijdens het experiment in een van de flats kwamen wonen. Degenen die via EigenStijl Wonen een woning hebben toegewezen gekregen, zijn minder vaak alleenstaand zonder kinderen en vaker een paar zonder kinderen. Zij zijn vooral jonger en hoger opgeleid. Ook zijn zij in vergelijking met de huishoudens die er al woonden vaker autochtoon. Tot slot hebben zij vaker een hoger inkomen.

Het loslaten van alle andere eisen bij de woningtoewijzing en het door de renovatie verbeterde woningproduct hebben in de experimentperiode duidelijk een andere groep woningzoekenden aangetrokken. Kanttekening daarbij is dat dit niet alleen het gevolg is van de andere eisen, maar daarnaast een resultante van verschillen tussen de al langer wonenden en nieuwe bewoners. Door verschillen in leeftijd tussen deze twee groepen zien we bijvoorbeeld vanzelfsprekend ook verschillen in het opleidingsniveau.

Tabel 7.5 Huishoudens die resp. vóór en tijdens het experiment in de flats zijn komen wonen(%)

	Woonde in flat voor start experiment	Is na start EigenStijlWonen in flat komen wonen
Huishoudenstype		
Alleenstaand	59	47
Alleenstaand met thuiswonende kinderen	*17*	*17*
Paar zonder thuiswonende kinderen	*9*	*22*
Paar met thuiswonende kinderen	*11*	*3*
Anders	*4*	*12*
Leeftijd		
Jonger dan 35	*5*	63
35-55 jaar	37	*27*
Ouder dan 55	58	*10*
Etniciteit		
Autochtoon	60	79
Allochtoon	40	*21*
Opleidingsniveau		
Lager dan MBO	65	*32*
MBO+	35	68
Inkomen		
<1000 euro p/m netto	*24*	*12*
1000-1500 euro p/m netto	45	*38*
>1500 euro p/m netto	*31*	50

Cursief: N<25

Sinds 1 februari 2011 is de experimentfase beëindigd en gelden in Palenstein wederom de woonruimteverdelingsregels van Haaglanden. In het vorige hoofdstuk zagen we dat de verhuurconsulent vreest voor opnieuw een instroom van 'niet-werkende' bewoners: *"Toentertijd [bij de start van het experiment (toevoeging auteurs)] (...) werd het inkomensvrij en huishoudgroottevrij [verhuurd], dan haal je toch een wat... zeg maar.. gemêleerder publiek naar binnen. Mijn grootste zorg is dat als ik weer moet gaan werken via de normen van het SVH, ik weer blijf hangen in een bepaalde groep en dat zou ik heel erg jammer vinden, want ik heb nu toch wel een hoop mensen die gewoon werk hebben. Die verhouding wordt straks weer anders tussen werkenden en niet-werkenden."* (zie p. 75 van dit rapport).

Focusgesprekken

In Palenstein zijn, aanvullend op de survey, eind januari 2011 op locatie drie focusgesprekken gehouden van elk ongeveer twee uur. In totaal deden negentien personen mee. De focusgroepen waren als volgt ingedeeld:

1) Een focusgroep met zeven langzittende bewoners van de Cornelis Croesinckflat (Samen Wonen; geel en groen). We verwachten dat deze bewoners door de fysieke en de sociale beheermaatregelen het leefklimaat in hun flat hebben zien veranderen.
2) Een focusgroep met zes bewoners van de Cornelis Bosflat (Solitair Wonen; blauw en groen)
3) Een focusgroep met zes bewoners van de Johan van Bourgondiëflat (Gemengd Wonen; rood).

7.2 Leefstijl en passendheid

De respondenten vulden als onderdeel van de survey de vragen van de leefstijltest van Smart Agent Company (SAC) (opnieuw) in. Van vijf respondenten kon de leefstijl niet worden bepaald vanwege het ontbreken van (een deel van) de antwoorden. In totaal heeft 30% de gele leefstijl toegekend gekregen, 26% de groene, 22% de blauwe en eveneens 22% de rode.
Tabel 7.6 laat de verdeling van de leefstijlgroepen zien over de drie woonstijlflats (in absolute aantallen). De grijze hokjes geven de passende combinaties weer. We zien dat de leefstijlen niet zo ongelijkmatig over de flats zijn verspreid zoals verwacht. De leefstijlen wonen diffuus en de segmentatie is dus nog maar weinig doorgezet. Dit betekent dat ook al wonen bewoners passend, het feitelijke beeld en dus de ervaring van bewoners anders is dan de term 'passend' doet vermoeden. Er wonen immers nog veel vreemden rondom de passende bewoners.

Tabel 7.6 Verdeling leefstijl over de woonstijlflats (N)

	Geel	Groen	Blauw	Rood	Totaal
CC flat (geel + groen)	27	13	16	13	69
CB flat (blauw + groen)	10	13	11	8	42
JvB flat (rood)	8	13	5	11	37
Totaal	45	39	32	32	148

Volgens de door Vestia gepresenteerde gegevens, zou op het moment van de laatste meting (juli 2010) 77% van de bewoners van de Cornelis Croesinckflat passend wonen, 71% van de Cornelis Bosflat en 73% van de Johan van Bourgondiëflat (figuren 6.10-6.13 in paragraaf 6.4). Onze survey laat het volgende beeld zien.

Tabel 7.7 Woonstijlflats en het aandeel passend en niet-passend wonenden (%)

	Passend	Beeld Vestia
CC flat (geel + groen)	58	77
CB flat (blauw + groen)	57	71
JvB flat (rood)	30	73
Totaal	51	

In totaal woont 51% passend en 49% niet-passend. Voor alledrie de flats blijkt het beeld dat Vestia schetst rooskleuriger dan het beeld dat uit onze survey naar voren komt. Voor twee van de drie flats blijkt dat verschil veertien tot negentien procentpunten, ofwel een kwart tot een vijfde van het aandeel passende respondenten per flat. Het beeld van de derde flat wijkt veel sterker af. In de Johan van Bourgondiëflat (Gemengd Wonen, rode leefstijl) is het aandeel passend wonenden met 30% maar de helft van dat in de andere twee flats en nog niet de helft van hetgeen Vestia presenteert.
Vestia heeft ook de zogenaamde segregatie-index voor de drie woonstijlen gepresenteerd en berekende die per juli 2010 op nagenoeg 60 procent. Voeren wij die berekeningen op dezelfde wijze uit, dan komen wij tot de conclusie dat de segregatie-index voor de woonstijlen solitair en gemengd wonen slechts 12% is en voor samen wonen slechts 2%. Dit zeer grote verschil met de door Vestia gepresenteerde cijfers is het gevolg van de uitkomsten van onze survey, maar ook de wijze waarop Vestia de index heeft berekend speelt daarbij een grote rol.[21]

De vraag is of de verhouding tussen passend en niet-passend wonenden anders is voor de respondenten die in de flats zijn komen wonen in de periode voor en na de start van het experiment.

[21] Zie voor ons commentaar op de berekeningen van Vestia hoofdstuk 6.

Tabel 7.8 Aandeel en aantal respondenten van voor en na EigenStijl Wonen en passendheid (%)

	Passend	Niet-passend
Woonde er al vóór invoering EigenStijl-Wonen	53 (47)	47 (41)
Heeft een woning o.b.v. leefstijl toegewezen gekregen (na februari 2006)	47 (28)	53 (32)
Totaal	51 (75)	49 (73)

Tussen haakjes: N

Van de respondenten die na invoering van het experiment in één van de flats zijn komen te wonen, woont 53% niet-passend. Dat aandeel is zelfs hoger dan van de bewoners die er al voor invoering van 'EigenStijl Wonen' woonden (namelijk 47%) en derhalve niet op leefstijl zijn toegewezen (tabel 7.8).

Per flat is het beeld van de segmentatie als in tabel 7.9 (in absolute aantallen):

Tabel 7.9 De leefstijlen per flat, uitgesplitst in voor en na start experiment (N)

	CC flat (geel + groen)		CB flat (blauw + groen)		JvB flat (rood)		Totaal	
	Voor ESW	Na ESW	Voor ESW	Na ESW	Voor ESW	Na ESW	Voor ESW	Na ESW
Geel	19	8	5	5	4	4	28	17
Groen	12	1	8	5	10	3	30	9
Blauw	6	10	3	8	2	3	11	21
Rood	8	5	6	2	5	6	19	13
Niet-passend	14	15	11	7	16	10	41	32
Passend	31	9	11	13	5	6	47	28
Totaal	45	24	22	20	21	16	88	60

We zien dat in elke flat de recent gevestigde groep respondenten 'veelkleurig' is. In de Cornelis Croesinckflat zijn na invoering van het experiment 15 personen met een niet-passende leefstijl komen wonen, in de Cornelis Bosflat zijn dit er 7 en in de Johan van Bourgondiëflat 10.
Een groot deel van de bewoners woont in 2010 dus 'niet-passend' en dat geldt opmerkelijk genoeg ook voor de bewoners van na de invoering van EigenStijl Wonen met leefstijl als enig criterium voor de matching. Hoe kan het dat van zoveel respondenten de leefstijl niet past bij de flat, terwijl ze er na de start van het experiment zijn komen wonen? We kunnen de volgende (combinatie van) mogelijke oorzaken bedenken:

1. Degene die bij de intake de leefstijltest invulde is een andere persoon dan de respondent (naar alle waarschijnlijkheid de partner) en heeft een andere leefstijl.

2. De respondent is dezelfde persoon, maar zijn of haar leefstijlkleur is veranderd door veranderde persoonlijke omstandigheden.

3. De respondent is dezelfde persoon, maar zijn of haar leefstijlkleur is veranderd door de veranderde maatschappelijke context.

4. De respondent heeft de leefstijltests verschillend ingevuld omdat er tijdens de intake een ander belang mee was gediend, namelijk het in aanmerking komen voor een woning.

5. Het verschil in methode en omstandigheden tijdens de afname van de test – respectievelijk achter de PC bij Vestia op kantoor met een steeds wisselende volgorde van te prioriteren items in de vragenlijst en thuis met pen en papier en een voor ieder gelijke volgorde van te prioriteren items in de vragenlijst – heeft invloed gehad op de manier waarop een respondent de vragen heeft beantwoord.

6. De non-respons is selectief waardoor het beeld uit de survey anders is dan het beeld op basis van de gegevens van Vestia.

7. Vestia heeft het systeem minder sluitend toegepast dan aangegeven.

Bij de redenen 2 tot en met 5 geldt dat bij de leefstijlbepaling bij één en dezelfde persoon, er sprake kan zijn van een leefstijlprofiel waarbij twee kleuren dicht bij elkaar zitten: bijvoorbeeld 44% blauw, 42% groen, 8% geel en 6% rood bij de eerste meting en 43% blauw, 45% groen, 6% geel en 6% rood bij de tweede meting. Omdat bij de toewijzing door Vestia en ook in ons onderzoek wordt uitgegaan van de dominante leefstijlkleur voor de leefstijlbepaling, kan de uitkomst van beide metingen – ondanks de kleine percentuele verschillen – een verschillende leefstijl opleveren.
Het gewicht van de bovengenoemde zeven factoren ten opzichte van elkaar hebben we niet kunnen onderzoeken en is ook niet de doelstelling van het voorliggend onderzoek geweest. De conclusie van het bovenstaande kan echter niet anders zijn dan dat we serieuze vraagtekens moeten zetten bij de stabiliteit van de leefstijl(bepaling) van de betreffende huishoudens en het beeld dat op basis van de gehanteerde werkwijze is gepresenteerd door Vestia, zoals weergegeven in paragraaf 6.4. Volgens SAC is de leefstijlbepaling op basis van hun methode voor 70% van de totale populatie stabiel. Dit aandeel is gebaseerd op hun eigen onderzoek onder respondenten die de uitgebreide vragenlijst hebben ingevuld. Wij hebben in dit onderzoek echter te maken met de korte vragenlijst. Eerder hebben we gesteld dat de stabiliteit op basis van de verkorte vragenlijst hoogstwaarschijnlijk lager is en ook SAC onderkent dat (Ouwehand et al., 2011, p. 21). Wij zijn van mening dat een verdere analyse noodzakelijk is.

7.3 Woonwaardering

In deze paragraaf gaan we na of de woonwaardering van de bewoners van Palenstein verband houdt met de leefstijl, de flat waar men woont en of men al dan niet passend woont. We vroegen de bewoners naar de waardering van hun woning, het wonen in de buurt en naar de mate waarin ze zich thuis voelen in hun flat. Daarnaast vroegen we hen naar het soort overlast dat ze ervaren, de mate waarin ze die overlast ervaren en naar de ontwikkeling van de overlastbeleving in de tijd.

7.3.1 Tevredenheid met de woning en de buurt

Het overgrote deel is (zeer) tevreden over de woning, namelijk 84% (waarvan 58% tevreden en 27% zeer tevreden) (tabel 7.10), 13% heeft hier geen duidelijke mening over en 3% is (zeer) ontevreden (let wel: het gaat hier om 4 personen). De respondenten met de blauwe leefstijl zeggen iets minder vaak dat zij (zeer) tevreden zijn: 78% van hen zegt (zeer) tevreden te zijn over de woning tegenover 80% van de groene, 84% van de rode en 93% van de gele leefstijl. Kijken we naar de woonstijlflats, dan zien we dat de respondenten uit de Cornelis Croesinckflat iets minder vaak zeggen dat ze (heel) tevreden zijn. Het aandeel (zeer) tevreden ligt voor deze groep op 79%, tegenover 89% voor de bewoners van de Cornelis Bosflat en de Johan van Bourgondiëflat. De verschillen zijn echter niet significant en we hebben te maken met een lage celvulling. De passende en niet-passende bewoners oordelen nauwelijks anders over de woning.

Tabel 7.10 De tevredenheid met de woning naar leefstijl, flat en wel/niet passend (%)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
Bent u over het algemeen tevreden over uw woning?										
Zeer tevreden	27	*27*	*31*	*22*	*25*	*25*	*28*	*28*	*28*	*25*
Tevreden	58	66	*49*	*53*	*59*	54	61	*61*	57	57
Neutraal	13	*7*	*13*	*22*	*16*	*18*	*9*	*8*	*12*	*15*
Ontevreden	2	*0*	*5*	*3*	*0*	*3*	*2*	*0*	*3*	*1*
Zeer ontevreden	1	*0*	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	*3*	*0*	*1*

Cursief: N<25

Ook over het wonen in de buurt is een groot deel van de respondenten tevreden, maar de scores liggen lager dan bij de tevredenheid over de woning (tabel 7.11). In totaal is 62% (zeer) tevreden, waarvan 53% tevreden en 9% zeer tevreden. Ruim een derde spreekt zich neutraal uit en 3% is (zeer) ontevreden.

Tabel 7.11 De tevredenheid met de buurt naar leefstijl (sign. p<.05), flat (sign. p<.1) en wel/niet passend (%)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
Bent u over het algemeen tevreden over de buurt?										
Zeer tevreden	9	*7*	*5*	*13*	*9*	*13*	*0*	*11*	*8*	*9*
Tevreden	53	63	*56*	*28*	*63*	43	67	*57*	47	61
Neutraal	35	*30*	*28*	*59*	*25*	42	*30*	*26*	40	*30*
Ontevreden	1	*0*	*3*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0*	*1*	*0*
Zeer ontevreden	3	*0*	*8*	*0*	*3*	*3*	*0*	*6*	*4*	*1*

Cursief: N<25

De blauwe respondenten zijn veel vaker neutraal over de buurt dan de andere groepen (59% tegenover 30% van de gele, 28% van de groene en 25% van de rode leefstijl). De groene leefstijl is vaker ontevreden over de buurt: vier personen (11%) zijn (zeer) ontevreden, terwijl dat voor één of geen van de andere leefstijlen het geval is. Op flatniveau zien we dat bewoners uit de Cornelis Croesinckflat vaker neutraal zijn (42% is neutraal, tegenover 26% van de bewoners van de Johan van Bourgondiëflat en 30% van de Cornelis Bosflat). Opmerkelijk genoeg geven niet-passende bewoners vaker dan de passende bewoners aan tevreden te zijn met de buurt. Opnieuw moeten we door de lage celvulling echter zeer voorzichtig zijn met stellige conclusies.

We hebben ook nog gekeken naar de gemiddelde scores van de verschillende groepen (leefstijl, flat, wel/niet passend) op de vragen naar tevredenheid, waarop men minimaal 1 (zeer ontevreden) en maximaal 5 (zeer tevreden) kon scoren. We zien een verschil in woonwaardering tussen de leefstijlen, waarbij opnieuw blijkt dat de groene en blauwe leefstijl minder tevreden zijn dan de gele en rode. Voor de buurtwaardering is er tevens een klein verschil tussen de passend (score 3,5) en niet-passend wonenden (3,7) (significant op p.1-niveau) (tabel 7.12). Dit verschil is zoals gezegd opmerkelijk, omdat we verwachtten dat passend wonenden meer tevreden zouden zijn en de ratio van het toewijzen op basis van leefstijl nu juist is.

Tabel 7.12 De gemiddelde tevredenheid met de woning naar leefstijl, flat en wel/niet passend

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
Bent u over het algemeen tevreden over uw woning?										
Gemiddelde woning	4,1	4,2	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0
Gemiddelde buurt	3,6	3,8	3,5	3,5	3,8	3,6	3,7	3,7	3,5	3,7

7.3.2 Waardering van de ontwikkeling van de flat en de buurt

Een belangrijke indicator voor de woonwaardering is de wijze waarop bewoners de ontwikkeling van hun flat en hun buurt in het verleden en de toekomst waarderen.

Over de ontwikkeling die de *flats* doormaakten in de afgelopen periode zijn de respondenten uitermate positief: 81% vindt dat de flat de afgelopen jaren een beetje tot heel erg vooruit is gegaan (tabel 7.13). 15% is neutraal over deze ontwikkeling en 5% vindt dat de flat een beetje of heel erg achteruit is gegaan.
Over de toekomstige ontwikkeling van de flats zijn de respondenten minder positief: 61% verwacht dat de flat in de toekomst een beetje tot heel erg vooruit zal gaan. Dit is uiteraard niet heel vreemd. Wanneer iemand vindt dat de flat al heel erg vooruit is gegaan en tevens zeer tevreden is met de huidige woonsituatie, dan kan de verwachting van een toekomstige verbetering niet heel groot meer zijn.
Ruim 70 procent vindt dat de *buurt* vooruit is gegaan. Bewoners zijn dus positiever over de ontwikkeling die de flats hebben doorgemaakt, daar is de renovatie ook geheel achter de rug. Blijkbaar is er nog voldoende ruimte voor verbetering van de buurt: eenzelfde aandeel, ruim 70 procent, denkt namelijk dat de buurt in de toekomst (nog verder) vooruit zal gaan, daar was de vernieuwing ten tijde van de enquête nog niet afgerond.

Tabel 7.13 Ontwikkeling flat en buurt (%)

	Heel erg vooruit	Een beetje vooruit	Neutraal	Een beetje achteruit	Heel erg achteruit
Vindt u dat de flat in de afgelopen jaren vooruit is gegaan?	35	46	15	2	3
Verwacht u dat de flat in de toekomst vooruit zal gaan?	18	44	34	3	1
Vindt u dat de buurt in de afgelopen jaren vooruit is gegaan?	19	53	23	2	2
Verwacht u dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan?	24	47	24	3	2

Voor de uitsplitsing naar leefstijl, flat en passendheid nemen we de eerste twee categorieën samen (heel erg vooruit plus een beetje vooruit) en vergelijken dat met de overige categorieën (neutraal plus een beetje achteruit plus heel erg achteruit).

Wat betreft de ontwikkeling van de flat in de afgelopen jaren zijn de groene en gele respondenten minder positief dan de rode en met name de blauwe leefstijl (tabel 7.14). Driekwart van de eerste twee groepen vindt dat de flat vooruit is gegaan, tegenover (bijna) 90% van de laatste twee.
De blauwe respondenten zijn dus het positiefst over de ontwikkeling van de flat in de afgelopen jaren. Zij zijn waarschijnlijk om juist die reden het minst positief van alle groepen over de toekomstige ontwikkeling. Minder dan de helft verwacht dat de flat zich (nog verder) zal verbeteren, terwijl dat voor ruim 60 procent van de andere groepen geldt.

Tabel 7.14 Oordeel ontwikkeling *flat* in het verleden en toekomst naar leefstijl, flat en wel/niet passend (%)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
Vindt u dat de flat de afgelopen jaren vooruit is gegaan?										
Ja	81	74	76	91	87	79	88	76	79	83
Nee	19	*26*	*24*	*9*	*13*	*21*	*12*	*24*	*21*	*17*
Verwacht u dat de flat in de toekomst vooruit zal gaan?										
Ja	61	65	63	47	69	57	71	57	60	63
Nee	39	*35*	*37*	*53*	*31*	43	*29*	*43*	40	37

Cursief: N<25

Op flatniveau bezien blijkt dat de bewoners van de Cornelis Bosflat het positiefst zijn over hoe de flat zich heeft ontwikkeld. Bijna 90 procent vindt dat de flat vooruit is gegaan, bijna 80 procent van de bewoners van de twee andere flats vindt dat ook. Het aandeel dat denkt dat de flat in de toekomst vooruit zal gaan, ligt voor elke flat ongeveer 20 procent lager. Dat betekent dat opnieuw de bewoners van de Cornelis Bosflat het positiefst zijn. Een alleenstaande jonge vrouw die inmiddels zes jaar in de-

ze flat woont, kreeg van vrienden en familie te horen *"Als meisje alleen, niet doen, niet in Palenstein gaan wonen!"* Zij wilde echter het huis uit en verhuisde toch. Ze was nog nooit in de wijk geweest. De woning die ze in de flat kreeg aangeboden was *'een uitgeleefd hol',* met hulp van anderen heeft ze die opgeknapt. Nu, na renovatie wil ze er niet meer weg.
De wel en niet-passend wonenden verschillen weinig van mening over de ontwikkeling van de flats in verleden en toekomst, de niet-passend wonenden zijn iets positiever.

Tabel 7.15 Oordeel ontwikkeling *buurt* in het verleden en toekomst naar leefstijl, flat en wel/niet passend (%.)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wo-nend	Niet-passend wonend
Vindt u dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan?										
Ja	73	67	68	88	81	64	81	80	68	82
Nee	27	*33*	*32*	*13*	*19*	36	*19*	*20*	*32*	*18*
Verwacht u dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan?										
Ja	71	71	59	78	81	69	77	68	72	71
Nee	29	*29*	*41*	*22*	*19*	*31*	*23*	*32*	*28*	*29*

Cursief: N<25

Kijken we nu naar de meningen van de verschillende groepen over de ontwikkeling van de buurt. Vooral de respondenten met een blauwe en een rode leefstijl zijn iets positiever over de buurtontwikkeling in de afgelopen jaren. Bijna 90 respectievelijk 80 procent vindt dat de buurt vooruit is gegaan, tegenover bijna 70 procent van de gele en groene respondenten (tabel 7.15).
De groene leefstijl is duidelijk ook minder positief over de toekomstige ontwikkeling van de buurt: 60% van hen voorziet een verbetering, terwijl dat voor 70 tot 80% van de andere groepen geldt.
De bewoners van de Cornelis Croesinckflat zijn negatiever over de buurtontwikkeling in het verleden dan de bewoners van de andere twee flats: 64% vindt dat de buurt vooruit is gegaan en maar liefst 80% van de bewoners van de andere twee flats denken dat. Over de toekomstige ontwikkeling zijn zij iets positiever. Voor de andere twee flats is dat juist andersom: zij zijn minder positief over de toekomstige dan over de afgelopen ontwikkeling en dat geldt vooral voor de bewoners van de Johan van Bourgondiëflat.
Opmerkelijk is dat de niet-passend wonenden een stuk positiever zijn over de ontwikkeling van de buurt in de afgelopen jaren dan de passende bewoners. Wat betreft de toekomstige ontwikkeling zien we geen verschil.
Volgens de bewoners die aanwezig waren bij de focusgesprekken is het imago van Palenstein bij 'de buitenwacht' de laatste jaren wel verbeterd maar nog altijd vrij negatief. Maar volgens de mensen die al lang – meer dan twintig jaar tot zelfs veertig jaar – in Palenstein wonen waren een discotheek en een buurtvereniging die ook veel onruststokers van buiten de wijk aantrokken, er de oorzaak van dat er geruime tijd geleden een slecht wijkimago is ontstaan. Sinds beide weg zijn is het stukken rustiger, aldus de bewoners. Op dit moment denkt echter nog bijna 40 procent dat de buurt als matig bekend staat in Zoetermeer en 27% zelfs dat de buurt als slecht bekend staat. Het overige deel is van mening dat Palenstein redelijk (25%) tot goed (10%) bekend staat.
Over het geheel genomen zijn de respondenten dus tevreden met het wonen in hun woning en de buurt met kleine verschillen tussen de leefstijlen, de flats en de wel en niet passende bewoners. Ook is men in de regel positief over de ontwikkeling die de flat en de buurt in de afgelopen jaren doormaakten. Over de toekomstige ontwikkeling van de flat laat men zich echter iets voorzichtiger uit.

7.3.3 Zich thuis voelen in de flat

Een volgend aspect van de woonwaardering is de mate waarin bewoners zich thuis voelen in hun buurt en in hun flat. Aan de respondenten werden de stellingen uit tabel 7.16 voorgelegd.

Tabel 7.16 Stellingen over het thuis voelen in de flat en buurt (%)

	Hele-maal mee eens	Mee eens	Neu-traal	Mee oneens	Hele-maal mee oneens
Flat					
In deze flat voel ik mij helemaal thuis	20	44	31	4	1
's Avonds voel ik mij altijd veilig in deze flat	11	47	29	11	2
In deze flat gaat men op een prettige manier met elkaar om	9	44	42	4	1
*Meestal voel ik mij een vreemde in deze flat**	3	5	26	52	14
Ik voel mij erg gehecht aan deze flat	10	32	39	15	5
Buurt					
In deze buurt voel ik mij helemaal thuis	12	38	44	3	2
's Avonds voel ik mij altijd veilig in deze buurt	5	27	43	17	9
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om	6	33	53	6	1
*Meestal voel ik mij een vreemde in deze buurt **	3	9	28	51	10
Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt	8	25	39	22	6

* Deze stelling is negatief geformuleerd.

Over het algemeen kunnen we concluderen dat de respondenten zich thuis voelen in hun flat, maar niet zo gehecht zijn aan hun flat. Op elk item reageert meer dan 40 procent positief. Bewoners hebben een minder uitgesproken thuisgevoel over de buurt dan over de flat. Dit is gezien het hogere schaalniveau geen verrassende uitkomst (zie bijvoorbeeld het klassieke werk 'The social constuction of communities' van Suttles, 1972). Het verschil tussen buurt en flat komt het sterkst tot uitdrukking in de reactie op de stelling over het zich veilig voelen. Bijna 60 procent zegt zich 's avonds altijd veilig te voelen in de flat; op dezelfde vraag over de buurt is bijna de helft minder het eens met deze stelling. Niet voor elke stelling zien we een dergelijk verschil tussen flat en buurt. Opmerkelijk genoeg is het gevoel van publieke familiariteit of vertrouwdheid niet hoger in de flat dan in de buurt. Zowel in de buurt als in de flat is ruim 60 procent het oneens met de stelling dat men zich een vreemde voelt. Ook vinden we nauwelijks verschil in de mate waarin men zich gehecht voelt aan de buurt of de flat. We hadden verwacht dat bewoners op deze twee punten meer thuisgevoel zouden laten blijken op flat- dan op buurtniveau, zeker als het zou gaan om een gesegmenteerde flat.

We kijken nu naar de verschillen in het zich thuis voelen in de *flat* tussen de leefstijlen, de flats en de wel en niet-passende bewoners. In tabel 7.17 geven we het aandeel weer dat het (helemaal) eens is met de stellingen over het zich thuis voelen, waarbij de negatieve stelling is gehercodeerd.

Tabel 7.17 Zich thuis voelen in de flat naar leefstijl, flat en wel/niet passend (% (helemaal) mee eens)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wo-nend	Niet-passend wonend
(Helemaal) eens met:										
Helemaal thuis	64	62	*63*	*56*	78	56	76	*67*	61	68
Altijd veilig	58	*53*	*58*	*50*	*74*	51	*67*	61	59	58
Prettige omgang	52	58	*46*	*44*	*63*	46	60	*56*	50	56
Geen vreemde	66	73	*58*	*69*	*66*	62	69	*71*	64	69
Gehecht	42	*48*	*47*	*25*	*45*	39	*38*	*53*	38	47

Cursief: N<25

We zien dat de bewoners met de rode leefstijl zich in het algemeen meer thuis voelen in de flat, vooral ten opzichte van de bewoners met de blauwe leefstijl die op bijna elk item het laagst scoren. Van de flats zijn de bewoners van de Cornelis Croesinckflat het minst vaak het (helemaal) eens met de stellingen; zij voelen zich minder thuis dan de bewoners van de andere twee flats. Wat verder opvalt is dat hoewel het merendeel van de respondenten van de Johan van Bourgondiëflat niet-passend woont, zij zich *niet* veel minder thuis voelen dan de bewoners van de andere flats.
Het is opvallend dat op bijna elke stelling een groter aandeel van de niet-passende bewoners positief reageert dan van de passenden. Kanttekening daarbij is dat deze bewoners misschien wel passend wonen, maar dat de segmentatie in hun flat (nog) niet zo sterk is gevorderd. Ze hebben dus veel 'vreemden' om hen heen wonen.

Van de vijf items hebben we een schaal 'thuis voelen' gemaakt die de mate waarin men zich thuis voelt uitdrukt (factor- en betrouwbaarheidsanalyses geven aan dat het een goede schaal betreft). De stellingen zijn zo gehercodeerd dat geldt: hoe hoger de score, hoe meer men zich thuis voelt. Vervolgens zijn de scores op de verschillende items opgeteld en gedeeld door het totaal aantal stellingen. De score op de nieuwe variabele is minimaal 1 en maximaal 5. In tabel 7.18 zijn de gemiddelde scores van de leefstijlen *binnen* de flats weergegeven.

Tabel 7.18 Gemiddelde score van de leefstijlen per flat op de 'thuis voelen'-schaal (grijze hokjes=passende combinaties)

	Totaal		CC flat (geel + groen)		CB flat (blauw + groen)		JvB flat (rood)	
	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N
Geel	3,6	43	3,6	26	3,6	10	3,8	7
Groen	3,5	37	3,4	12	3,7	13	3,5	12
Blauw	3,4	32	3,2	16	3,5	11	3,7	5
Rood	3,7	30	3,7	11	3,8	8	3,7	11
Totaal	3,6	142	3,5	65	3,6	42	3,6	35

Er zijn twee manieren om naar deze scores te kijken. Ten eerste is het interessant om na te gaan hoe de leefstijlen scoren per flat. Bijvoorbeeld: geel scoort gemiddeld een 3,6; scoren zij nu hoger in de flat waar zij eigenlijk 'horen' ofwel passen? Dat is niet het geval. De score van geel is het hoogst in de Johan van Bourgondiëflat, daar voelen zij zich dus net iets meer thuis dan in de flat waar geel past. De groene leefstijl scoort wel het hoogst in de flat waar zij pas vanaf 1 januari 2009 als passend zijn aangemerkt, namelijk een 3,7 (in de Cornelis Bosflat), tegenover een 3,4 in de Cornelis Croesinckflat, waar zij vanaf de start van EigenStijl Wonen passen en een 3,5 in de Johan van Bourgondiëflat. De blauwe leefstijl scoort het hoogst in de Johan van Bourgondiëflat, een flat waar zij niet passen, maar waarvan de leefstijl (rood) volgens de theorie ook niet botsend is. Blauw scoort het laagst in de Cornelis Croesinckflat, een flat waar zij volgens Vestia zouden bosten met geel (Vestia gaat ervan uit dat de kleuren op de diagonalen botsen. SAC beschouwt de combinatie blauw-geel echter niet als botsend). De divergentie is het grootst voor de blauwe leefstijl; tussen de laagste en hoogste score zit maar liefst een halve punt verschil, verre van verwaarloosbaar op een schaal van 1 tot en met 5. De rode leefstijl scoort in alle drie de flats nagenoeg hetzelfde, dus ook in de flats waar 'groen' thuishoort, een kleur die volgens SAC botsend is met rood.
Ten tweede is het interessant te kijken hoe de leefstijlen scoren binnen de flat. Is het zo dat binnen de Cornelis Croesinckflat, waar geel en groen passen, geel en groen ook het hoogst scoren? Gemiddeld scoren de bewoners van deze flat een 3,5. De gele en groene bewoners scoren inderdaad hoger dan de blauwe, maar niet hoger dan de rode bewoners. Binnen de Cornelis Bosflat, waar blauw en groen passen, scoren de blauwe bewoners juist het laagst. De rode respondenten scoren het hoogst en voelen zich dus net iets meer thuis dan de leefstijlen die er eigenlijk 'horen'. Binnen de Johan van Bourgondiëflat scoren de gele bewoners het hoogst, maar verschillen nauwelijks van degenen die er

passen, namelijk de rode bewoners. De groene bewoners, die inderdaad botsen met rood, scoren hier het laagst.
We moeten concluderen dat de sortering niet datgene oplevert wat wordt beoogd, namelijk dat bewoners zich meer thuis voelen in de flat waar zij passen. Passenheid is evenwel iets anders dan segmentatie en we hebben gezien dat het laatste nog weinig is doorgezet (tabel 7.6). Een bewoner kan zelf passend wonen, maar tegelijkertijd in meer of mindere mate bewoners om zich heen hebben wonen die passen.

7.3.4 Burenoverlast

Een volgende dimensie van de woonwaardering is de mate waarin bewoners (geen) burenoverlast ervaren. We vroegen de bewoners of ze op dit moment wel eens last hebben van hun buren.

Tabel 7.19 Last van de buren (%)

	Aandeel
(Bijna) nooit	44
Soms	28
Regelmatig	16
Vaak	5
Heel vaak	7

In totaal ervaart 56% in enige mate last van de buren, waarvan 12% (heel) vaak. Om na te gaan of de mate van overlast die men ervaart verband vertoont met de leefstijl die men heeft, de flat waar men woont en het wel of niet passend wonen, nemen we de laatste vier categorieën samen.

Tabel 7.20 Het ervaren van overlast naar leefstijl, flat en wel/niet passend (%)

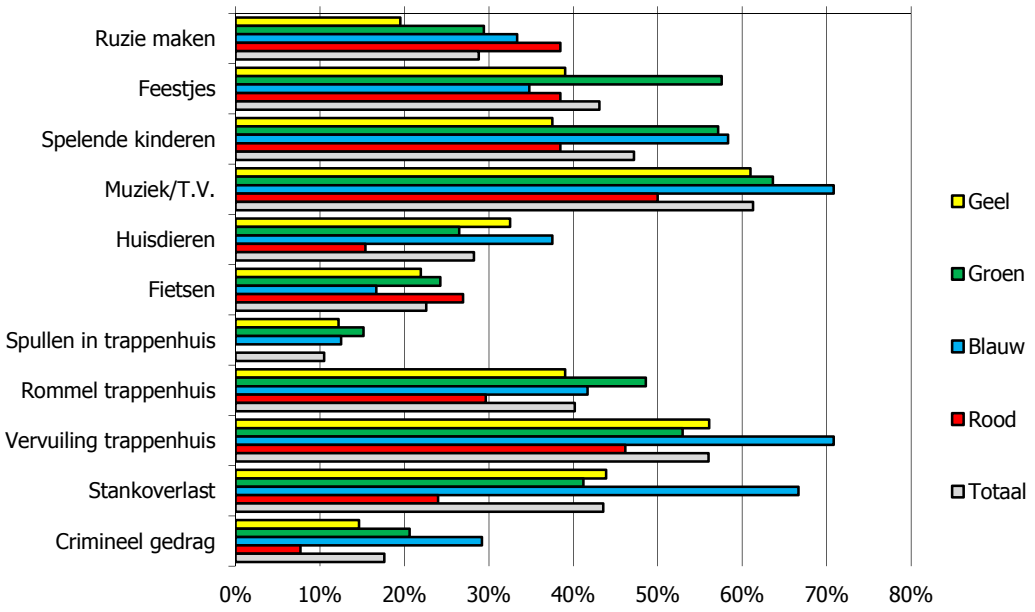
	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
(Bijna) nooit	44	*42*	*34*	*41*	*58*	40	*43*	*51*	37	50
Soms tot heel vaak	56	58	67	*59*	*42*	60	*58*	*49*	64	50

Cursief: N<25

De groene leefstijl zegt vaker overlast te hebben van de buren dan de andere leefstijlen. Bijna 70 procent (67%) ervaart soms tot heel vaak overlast, tegenover bijna 60 procent (58%) van de gele en blauwe leefstijl (59%) en iets meer dan 40 procent van de rode leefstijl. Dat de rode leefstijl het minst overlast ervaart, is in lijn met de veronderstelde tolerantie van deze leefstijl ten opzichte van andere mensen en andere leefwijzen.
Van de flats geven de bewoners van de rode flat, de Johan van Bourgondiëflat, het minst vaak aan overlast te ervaren: bijna de helft soms tot heel vaak overlast en dat geldt voor (bijna) 60 procent van de bewoners van de andere twee flats.
Opmerkelijk genoeg ervaren passend wonenden *meer* overlast dan de bewoners van wie de leefstijl niet past (en dit verschil is significant op p.1-niveau). Vermindering van burenoverlast is een kerndoelstelling geweest bij de start van het toewijzen op basis van leefstijl, maar het instrument levert op dit punt (nog) niet wat men had verwacht. Een kanttekening is opnieuw dat hoewel bewoners zelf passen, zij nog veel 'vreemden' om hen heen hebben wonen (zie tabel 7.6).
We legden de respondenten elf vormen van overlast voor en vroegen hen per item aan te geven in welke mate men daar last van had. Zij konden kiezen uit de volgende antwoorden: (bijna) nooit, soms, regelmatig, vaak en heel vaak. Voor figuur 7.1 zijn de laatste vier categorieën opgeteld en zien we dus het aandeel van het totaal aantal respondenten dat soms tot heel vaak overlast ervaart.

Bewoners hebben het meest last van muziek of de tv van de buren (61%), vervuiling van het trappenhuis (56%), spelende kinderen (47%), stankoverlast (44%) en feestjes (43%). Figuur 7.1 laat zien dat de blauwe en groene leefstijl op verschillende aspecten hoger scoren, maar de verschillen tussen de leefstijlen zijn niet significant. Tussen de flats is er een significant verschil ten aanzien van overlast van huisdieren en de vervuiling van het trappenhuis. Bewoners van de Cornelis Croesinckflat zeggen hier meer overlast van te ervaren dan de bewoners uit de andere flats (43% zegt last te hebben van huisdieren, terwijl dat geldt voor 13% voor de bewoners van de Cornelis Bosflat en voor 16% voor de bewoners van de Johan van Bourgondiëflat.;71% zegt last te hebben van vervuiling, terwijl dat geldt voor respectievelijk 42% en 40% voor de bewoners van de andere twee flats).

Figuur 7.1 Vormen van burenoverlast naar leefstijl (% dat in enige mate overlast ervaart)



Tussen de passend en niet-passend wonenden vinden we slechts kleine verschillen. Bovendien is er geen patroon te vinden in de zin dat de ene groep consequent hoger of lager scoort dan de andere groep.

Met uitzondering van het item 'anders' (de respons op dit item was erg laag) en het item huisdieren, dat blijkbaar iets anders meet dan overlast in het algemeen, vormen de items een goede schaal. We hebben de scores opgeteld en gedeeld door het totaal aantal items. Voor de schaal geldt dat hoe hoger de score is, hoe meer overlast men ervaart. De minimale score is 1 en de maximale score 5, welke echter bijna niet voorkomt. De gemiddelde score is 1,6.

Tabel 7.21 Gemiddelde scores op de overlastschaal van de leefstijlen, per flat (grijze hokjes=passende combinaties)

	Totaal		CC flat (geel + groen)		CB flat (blauw + groen)		JvB flat (rood)	
	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N
Geel	1,5	40	1,5	25	1,4	9	1,5	6
Groen	1,7	32	2,1	11	1,6	12	1,6	9
Blauw	1,7	23	1,6	12	1,5	9	2,7	2
Rood	1,5	25	1,6	11	1,4	7	1,5	7
Totaal	1,6	120	1,7	59	1,5	37	1,6	24

De gemiddelde score op de schaal verschilt nauwelijks tussen de leefstijlen, flats en de wel en niet-passende bewoners. Kijken we naar de scores van de leefstijlen per en binnen de flats, dan valt nog wel een aantal zaken op (tabel 7.21). De groene leefstijl scoort gemiddeld een 1,7. In de Cornelis Croesinckflat, waar deze leefstijl al vanaf het begin van EigenStijl Wonen 'past', scoort groen juist hoger op de overlastschaal dan in de andere twee flats. Dit is tegen de verwachting in, maar de kanttekening is opnieuw dat de feitelijke segmentatie gering is (van de in totaal 69 bewoners van de Cornelis Croesinckflat hebben slechts 13 de groene leefstijl, zie tabel 7.6). In lijn met de verwachting is de hogere score van de blauwe leefstijl in de Johan van Bourgondiëflat, bestemd voor de rode leefstijl, maar het gaat hier maar om twee personen.
Over het algemeen kunnen we dus ook hier stellen dat er geen relatie is tussen passendheid en de overlastscore, wat nu juist wel met het leefstijlenproject is beoogd.

Ontwikkeling van burenoverlast
Een belangrijk doel dat Vestia beoogt met EigenStijl Wonen is de overlast en burenruzies binnen vijf jaar met de helft terug te dringen. In de survey is de bewoners gevraagd hoe de overlast zich heeft ontwikkeld in de afgelopen *twee* jaar.

Tabel 7.22 Overlast van de buren de laatste 2 jaar toe- of afgenomen? (%)

	Aandeel
Afgenomen	19
Gelijk gebleven	30
Toegenomen	20
Nooit last gehad	31

Tabel 7.22 laat een zeer evenwichtig beeld zien. Een derde zegt dat de overlast is gelijk gebleven en net zoveel bewoners stellen nooit last te hebben gehad. In totaal zegt 19% van de bewoners dat de overlast de afgelopen twee jaar is afgenomen. Een even groot aandeel stelt echter dat de overlast is toegenomen (20%). Per saldo is er geen sprake van een duidelijke afname en we kunnen dus stellen dat de te realiseren doelstelling van Vestia niet wordt onderbouwd door de empirische gegevens.
De aantallen laten het niet toe om uitsplitsingen te doen naar leefstijl en flat. Ook als we uitsplitsen naar passendheid hebben we te maken met een lage celvulling. Wel zien we dat passende bewoners vaker dan niet-passende bewoners aangeven dat de overlast is afgenomen.

Tabel 7.23 Ontwikkeling overlast (absolute aantallen)

	Passend	Niet-passend
Afgenomen	22% (16)	15% (9)
Gelijk gebleven	33% (24)	27% (17)
Toegenomen	18% (13)	23% (14)
Nooit last gehad	26% (19)	36% (22)

In totaliteit is de ontwikkeling niet zoals verwacht, namelijk een afname van overlast zonder een gelijktijdige toename van overlast. Het effect van de ingrepen lijkt op dit punt dus gering.

7.3.5 Conclusie over de woonwaardering

Een meerderheid van de respondenten is tevreden over hun woning en het wonen in de buurt. Zij zijn eveneens positief over de ontwikkeling van de buurt en flat en is vooral positief over de ontwikkeling van de flat in afgelopen jaren en laten zich voorzichtiger uit over de toekomstige ontwikkeling. De bewoners voelen zich bovendien thuis in hun flat, meer dan dat zij dat doen in de buurt. Wel heeft een groot deel in enige mate overlast van de buren, waarvan meer dan één op de tien (heel) vaak. Bewoners hebben het meest last van muziek of de tv van de buren, vervuiling van het trappenhuis, spelende kinderen, stankoverlast en feestjes. Bijna 20 procent van de bewoners stelt dat de overlast de af-

gelopen twee jaar is afgenomen, maar een even groot aandeel stelt echter dat de overlast is toegenomen.
Er zijn kleine verschillen gevonden tussen de leefstijlen en flats. Over het algemeen kunnen we stellen dat de groene en blauwe respondenten minder tevreden zijn met de woning en de buurt, groen minder positief is over de ontwikkeling van de flat en de buurt, zowel in het verleden als in de toekomst, dat groen en blauw zich ook minder vaak thuis voelt in de flat en meer overlast ervaart dan de rode en gele leefstijl. Blauw is overigens wel uitermate positief over de ontwikkeling van de flat in de afgelopen jaren. Al met al zijn de verschillen tussen de leefstijlen goed te begrijpen vanuit de theorie van SAC. De rode leefstijl is bijvoorbeeld toleranter tegenover andere leefwijzen en ondervindt daarom minder snel overlast van de buren. Blauw en groen zijn juist meer op controle respectievelijk bescherming gericht.
Kijken we naar de flats dan zijn de bewoners van de Cornelis Croesinckflat op veel punten minder positief: zij zijn minder vaak tevreden over de woning en de buurt, vinden vaker dat de buurt achteruit is gegaan en zijn minder positief over de toekomstige ontwikkeling van de buurt. Zij voelen zich ook iets minder thuis en rapporteren vaker overlast van de buren. De bewoners van de Cornelis Bosflat vallen op met hun uitermate positie beoordeling van de ontwikkeling van de flat.
De woonwaardering lijkt in beperkte mate samen te hangen met het al dan niet passend wonen. Passendheid doet er wel toe bij de mate waarin men overlast ervaart. Opmerkelijk genoeg ervaren passend wonenden *meer* overlast dan de bewoners van wie de leefstijl niet overeenkomt met de woonstijl van de flat. Ook zijn niet-passende bewoners iets vaker tevreden over (de ontwikkeling) van de buurt dan de passende bewoners. Binnen de flats zagen wij dat de groene leefstijl zich het meest thuis voelt in de Cornelis Bosflat, de flat waar zij passen, en blauw zich het minst thuis in de Cornelis Croesinckflat, waar zij botsen.
Sortering zou echter tot een substantieel hogere woonwaardering moeten leiden. Dat is niet het geval. De aanname van het systeem, dat passendheid leidt tot een hogere waardering, wordt niet bevestigd door de empirie. Op dit moment wonen de leefstijlen nog diffuus en komt de notie van wel/niet passend wonen, gebaseerd op de eigen leefstijl en de woonstijl die van de flat, niet overeen met het feitelijk beeld.
In de volgende twee paragrafen gaan we na hoe bewoners zelf de verschillende beheermaatregelen beoordelen op hun (mogelijke) effectiviteit.

7.4 Oordeel bewoners over beheermaatregelen

Veel mensen zijn positief over de ontwikkeling die de flats hebben doorgemaakt. Daarvoor heeft Vestia verschillende maatregelen genomen. Naast het toewijzen op leefstijl, zijn de flats gerenoveerd en voerde men in en rondom de flats leefregels in. Ook werd het beheer geïntensiveerd door cameratoezicht en intensiever schoonmaakbeleid. In deze paragraaf kijken we naar de beoordeling van deze beheermaatregelen en het relatieve gewicht dat bewoners eraan toekennen als het gaat om het effect op de leefbaarheid. Hiervoor gebruiken we zowel de survey als de focusgesprekken die met bewoners van de drie flats zijn gehouden.

7.4.1 Beoordeling van de beheermaatregelen

We vroegen de respondenten voor elk van de beheermaatregelen of men denkt dat de leefbaarheid er door vooruit is gegaan (tabel 7.24).
We constateren allereerst dat maar een paar respondenten de maatregelen niet kennen. Het leefstijlproject is bij 8% van de respondenten niet bekend (11 personen).
Het merendeel van de bewoners (66%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de leefstijltoepassing heeft geleid tot een verbetering van de leefbaarheid. Daar staat tegenover dat 26% het (helemaal) oneens is. Het positiefst oordeelt men over de renovatie: 80% stelt dat de leefbaarheid hierdoor

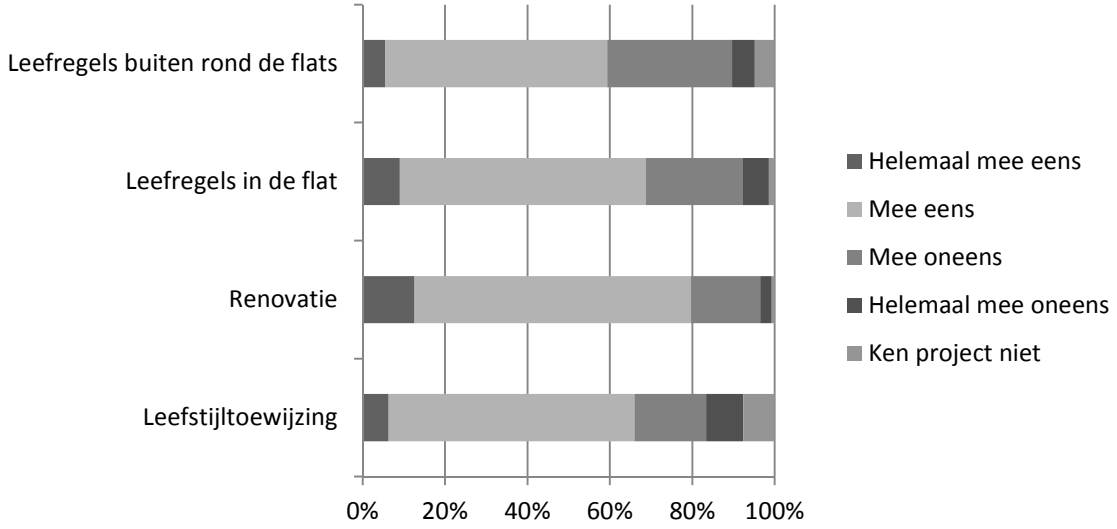
is toegenomen. Aan de leefregels *in* de flat en het effect op de leefbaarheid hecht men ook veel waarde: bijna 70 procent is het (helemaal) eens met de stelling dat de leefbaarheid vooruit is gegaan sinds de invoering van de leefregels en het daarmee samenhangende lik-op-stuk beleid in de flat. Een derde zegt het echter (helemaal) oneens te zijn met de stelling. Behalve de leefregels in de flat zijn er sinds de afronding van de renovatie in het kader van Lik-op-stuk eveneens leefregels vastgesteld voor het openbaar gebied om de flats (o.a. 'Niet fietsen op de stoep'). Van de respondenten is 5% (7 personen) niet op de hoogte van deze leefregels. Van de respondenten is 60% het (helemaal) eens met de stelling dat de leefbaarheid vooruit is gegaan sinds de invoering van de leefregels om de flats en 36% is het (helemaal) oneens met de stelling.

Tabel 7.24 Beoordeling van de beheermaatregelen (%)

	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee on-eens	Helemaal mee on-eens	Ken project niet
Leefbaarheid vooruit door leefstijltoewijzing	6	60	17	9	8
Leefbaarheid vooruit door renovatie	13	67	17	3	1
Leefbaarheid vooruit door leefregels in flat	9	60	24	6	1
Leefbaarheid vooruit door leefregels buiten rond flat	6	54	30	6	5

Als we het gewicht van de verschillende beheermaatregelen naast elkaar zetten (figuur 7.2), zien we dat de renovatie duidelijk het hoogst scoort, gevolgd door leefregels in de flat, op de derde plaats het toewijzen van de woningen op basis van leefstijl en op de laatste plaats leefregels buiten rond de flats.

Figuur 7.2 Het gewicht van de vier maatregelen voor de leefbaarheid (%)



Tabel 7.25 Beoordeling van de beheermaatregelen naar leefstijl, flat en wel/niet passend (% (helemaal) mee eens)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wo-nend	Niet-passend wonend
Leefbaarheid vooruit door:										
Leefstijltoewijzing	66	64	65	*60*	*74*	55	76	75	63	69
Renovatie	80	80	80	*75*	83	79	86	75	81	79
Leefregels in de flat	69	64	70	*66*	*77*	64	81	*63*	74	63
Leefregels rond de flats	59	64	*57*	*47*	*68*	55	76	*75*	64	54

Cursief: N<25

Dat de score van de verschillende beheermaatregelen dit beeld vertoont, kan veroorzaakt zijn door het verschil in de termijn waarop de maatregelen effect hebben. De renovatie is afgerond, het effect van toewijzing op basis van leefstijl zal zich pas op middellange termijn openbaren. We hebben in 2010, ruim vier jaar na de start van deze toewijzing gemeten. Het effect kan nog toenemen.

EigenStijl Wonen
Van de leefstijlen is de rode leefstijl het positiefst over het effect van de leefstijltoewijzing op de leefbaarheid en de blauwe leefstijl het minst positief (tabel 7.25). Van de flats zijn de bewoners uit de Cornelis Croesinckflat significant minder positief over EigenStijl Wonen dan de bewoners van de andere twee flats. Er is nauwelijks een verschil in oordeel tussen de passend en niet-passend wonenden.

Renovatie
De rode leefstijl is ook het positiefst over het effect van de renovatie op de leefbaarheid en de blauwe het minst positief, maar de verschillen tussen de leefstijlen zijn gering. Ook op flatniveau zien we slechts kleine verschillen. De respondenten uit de Cornelis Bosflat (blauw en groen) zeggen het vaakst het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de renovatie heeft bijgedragen aan de leefbaarheid. Tussen de passend en niet-passend wonenden is er geen verschil in tevredenheid over de renovatie.
De bewoners plaatsen in de focusgesprekken ook kritische kanttekeningen bij de renovatie. Met name de bewoners uit de Johan van Bourgondiëflat (rode leefstijl) rapporteren dat er veel is misgegaan waardoor ramen nu onvoldoende ver open kunnen, betonnen vloeren niet waterpas liggen en er problemen zijn met vocht en tocht. Ook is volgens bewoners onvoldoende gedaan aan de geluidsisolatie waardoor de woningen nog altijd erg gehorig zijn (geluidsoverlast scoort nog steeds hoog, zoals we in figuur 7.1 hebben gezien). De deelnemers in de focusgroepen zijn kritisch over de ontvankelijkheid van Vestia voor klachten: *"Ze doen er erg weinig aan."* Maar ondanks de kritische noten is men over het algemeen positief over de renovatie: *"Door de renovatie is het mooier geworden. Iedereen is er trots op en wil het netjes houden."*

Leefregels in de flats
Sinds juli 2007 –nadat de renovatie klaar was – zijn er in de entreehallen van de woonstijlflats leefregels opgehangen. De bewoners zijn zoals we zagen goed bekend met de regels. Wederom is de rode leefstijl het positiefst over het effect ervan op de leefbaarheid. Dit keer is de gele leefstijl het minst positief, hoewel het verschil met de blauwe leefstijl minimaal is. Over het effect van de leefregels zijn de bewoners van de Cornelis Bosflat (blauw en groen) het meest positief. Tijdens het focusgesprek met bewoners uit deze flat (met de woonstijl Solitair Wonen) blijkt dat men de leefregels van groot belang acht. Een vrouw van middelbare leeftijd zegt: "*Ik hoorde laatst dat de borden [met leefregels] weggehaald worden… Nou, mooi niet!"* Een andere vrouw valt haar bij: *"Het is een bevestiging van waar je woont."*
De respondenten uit de andere flats zijn minder positief. Tijdens het focusgesprek vertelt een bewoner uit de Johan van Bourgondiëflat (met de woonstijl Samen Wonen, de rode leefstijl): *"De regel 'verboden te roken' werkt niet 100%. In de lift wordt soms toch gerookt."* Ook geeft hij aan er graag een regel bij te zien die mensen aanspoort om het stukje van de galerij voor hun eigen deur schoon te houden, *"want daar schort het ook aan."* De bewoners vinden de leefregels die in de entreehal op grote plakkaten hangen over het algemeen erg belangrijk. Een man van middelbare leeftijd verwoordt het als volgt: *"Het is wel goed om op de leefregels te kunnen attenderen. Dat mensen erop aangesproken kunnen worden."* Een mevrouw vult aan dat een regel die tegengaat dat mensen peuken van balkons naar beneden gooien, ook nodig is. De bewoners zijn positief over het mechanisme dat met de leefregels samenhangt: *"Als er leefregels hangen, dan is het makkelijker anderen zelf aan te spreken."* Maar dat geldt niet voor iedereen: een bewoonster vertelt dat ze dat toch vaak niet durft.
De passend wonenden oordelen positiever over het effect van de leefregels dan de bewoners die niet passen.

Leefregels om de flats
Ook wat betreft het effect van leefregels om de flat is de rode leefstijl het meest positief en de blauwe leefstijl het minst positief. Van de flats zijn, net als dat bij leefstijltoewijzing het geval was, bewoners uit de Cornelis Croesinckflat significant (op p.1-niveau) minder positief dan de bewoners van de andere twee flats. En ook wat betreft deze maatregel zijn de passend wonenden positiever over het effect dan de niet-passende bewoners.
Ongeacht de flat waarin men woont vertellen de bewoners die deelnamen aan de focusgesprekken zich veelvuldig te ergeren aan de buitenruimte rond de flats die er verwaarloosd bij ligt: *"Loszittende stoeptegels… levensgevaarlijk, vooral voor mijn buurvrouw met rollator. Die kan er niet goed door."* In de buitenruimte rond de flats is eveneens veel te weinig plaats voor het neerzetten van fietsen: *"In de berging passen maar twee fietsen. Voor een gezin is dit te weinig, die zetten de fietsen dan buiten."* Een oudere bewoner vertelt bijvoorbeeld dat hij fietsen moet weg zetten voor hij zijn auto kan parkeren en dat zijn auto een deukje opliep vanwege een omgevallen fiets.

De huismeesters
Aparte aandacht verdient de rol van de huismeesters bij het leefbaar houden van de flats. Uit het gesprek met de lang zittende bewoners waarvan de meeste afkomstig waren uit de Cornelis Croesinckflat (Samen Wonen) blijkt dat het succes van de huismeester staat of valt met de inzet van deze persoon. Een bewoner aan het woord: *"We hebben een tijd een huismeester gehad die niet veel deed, maar ik vind de huidige huismeester een kanjer. Hij maakte met de sneeuw de stoepen schoon. De vorige deed dat niet."* De bewoners vertellen dat de huismeesters de sleutel van het schoonmaakhok heeft en dat hij de lift soms tussentijds schoonmaakt als die vies is van bijvoorbeeld een lekkende huisvuilzak. Normaal doet de schoonmaker dit.
Een bewoner vult aan: "*Ik vind de huismeester goed, actief. Hij regelt het direct als je wat vraagt en neemt de tijd voor je. En hij helpt ook bij overlast: er kwamen nieuwe bewoners met een hond. Die heeft hij aangesproken.*" Maar uit de discussie blijkt dat de huismeester bepaalde vormen van overlast – net als de bewoners zelf – in de flat niet altijd goed kan adresseren omdat onduidelijk is waar het geluid vandaan komt of wie de troep heeft achtergelaten. Knelpunt is dat hij er in het weekend nooit is, aldus de bewoners: "*Juist in het weekend als ik bezoek krijg, ligt er vaak meer rommel.*" De bewoners van de andere twee flats zijn tamelijk ontevreden over de bereikbaarheid van de huismeesters: *"Er is sprake van bureaucratie en het kantoortje van de huismeester is te weinig open. Vestia is wel telefonisch bereikbaar."* Iemand anders zegt dat als je overdag werkt je de huismeester nauwelijks tegenkomt: *"Hij is 's ochtends vroeg maar een half uur in zijn kantoortje."*

7.4.2 Vertrouwen in het instrument 'leefstijl'

Omdat dit onderzoek zich specifiek richt op de leefstijltoepassing, is in de enquête nog een aantal vragen gesteld over het vertrouwen dat men heeft in het instrument. Deze vragen zijn apart gesteld, dus niet in relatie tot de andere beheermaatregelen. De bewoners is gevraagd de invloed van leefstijltoewijzing in te schatten op het bij elkaar passen van buren, op conflicten tussen hen, nogmaals de leefbaarheid en het algehele woongenot.

Tabel 7.26 Vertrouwen in het instrument (%)

Door het verhuren volgens leefstijl…	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
passen buren beter bij elkaar	14	57	25	4
ontstaan er minder conflicten tussen buren	10	61	24	4
neemt de leefbaarheid van de buurt toe	8	69	20	3
neemt het woongenot toe	10	66	19	4

Tussen de 70 en 80 procent van de huurders reageert positief op de stellingen over de invloed van het verhuren volgens leefstijl (tabel 7.26). We zien dat een groter aandeel een positieve invloed veronderstelt op de leefbaarheid dan in de vorige paragraaf het geval was.
We kunnen dus stellen dat er een groot vertrouwen in het instrument is. Dat wil niet zeggen dat alle bewoners ervaren dat het instrument wordt ingezet. Tijdens de discussie met bewoners vertelt een mevrouw die al dertig jaar in de Cornelis Bosflat (Solitair Wonen, blauw en groen) woont: *"De wóning bevalt prima… [stilte] Er wordt [echter] niet consequent aan de [leefstijl] regels gehouden bij nieuwe mensen."* Ze noemt een voorbeeld van nieuwe bewoners die haar vertelden dat ze graag harde muziek draaien: *"Bij lawaai heb ik ze eens aangesproken. Toen kreeg ik een grote mond. Ik vond dat heel erg. Ze horen niet in deze flat."*

Tabel 7.27 Vertrouwen leefstijltoepassing naar leefstijl, flat en wel/niet passend (% (helemaal) mee eens)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
Door het verhuren volgens leefstijl…										
Passen buren beter	72	67	73	*67*	*80*	62	83	*77*	70	72
Minder conflicten	72	71	69	*67*	*79*	68	78	*71*	73	70
Leefbaarheid toe	77	71	78	83	*77*	72	83	81	77	77
Woongenot toe	77	76	76	*79*	*76*	62	83	*77*	75	78

Cursief: N<25

We zien in tabel 7.27 kleine verschillen tussen de leefstijlen. Wel is de rode leefstijl het vaker eens dat door het verhuren volgens leefstijl de buren beter bij elkaar passen en er minder conflicten ontstaan, met name in vergelijking met de blauwe leefstijl. De blauwe leefstijl denkt echter weer vaker dat door leefstijltoewijzing de leefbaarheid zal toenemen, vooral ten opzichte van de gele leefstijl.
Van de flats zijn de bewoners van de Cornelis Bosflat significant vaker (helemaal) eens met de stelling dat door het verhuren volgens leefstijl buren beter bij elkaar passen. Bewoners van de Cornelis Croesinckflat zijn over het algemeen iets minder positief over het mogelijke effect van de leefstijltoepasssing. Tussen de wel en niet-passende bewoners zien we nauwelijks verschillen.

Nieuwe passende buren
We kijken nu preciezer naar het effect van EigenStijl Wonen en de waardering van de respondenten voor hun nieuwe buren. De veronderstelling van het experiment is dat bewoners het prettiger vinden om naast buren van dezelfde leefstijl te wonen. In totaal zeggen 82 respondenten (62%) dat zij na de invoering van het leefstijlproject één of meerdere keren nieuwe buren hebben kregen.

Tabel 7.28 reactie op stellingen over nieuwe buren (%)

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Eerste contact met nieuwe buren is prettig verlopen	16	47	33	5	0
Nieuwe buren passen beter bij mij dan de vorige buren	7	16	55	17	7
Het contact is beter dan met de vorige buren	6	10	58	18	8
Met de komst van de nieuwe buren is er minder overlast	1	10	58	24	6
Door nieuwe buren is mijn woongenot toegenomen	4	6	65	17	8

Van de respondenten die nieuwe buren kregen na de start van het leefstijlexperiment, is 63% (helemaal) eens met de stelling dat het eerste contact met de nieuwe buren prettig verliep (tabel 7.28). Dat is een positief resultaat. De stellingen die de situatie met de nieuwe buren vergelijken met de situatie met de oude buren leiden echter niet tot positieve scores, maar vertonen een overwegend neutraal beeld. Hoewel het eerste contact goed is verlopen, is men het bijvoorbeeld veel minder eens met

de stelling dat het contact met de nieuwe buren *beter* is (16%). Zelfs 30% is het (helemaal) oneens met de stelling dat er nu minder overlast is, terwijl maar 11% het wel eens is met die stelling. In zijn algemeenheid moet wel worden opgemerkt dat het vertrouwen met nieuwe buren altijd moet worden opgebouwd, ook wanneer zij qua leefstijl overeenkomen.
Van de in totaal zesentachtig respondenten die nieuwe buren kregen, blijkt dat 54% zelf passend woont en 46% niet. De passend wonenden wonen nu hoogstwaarschijnlijk naast buren met een overeenkomstige leefstijl. Zijn zij vaker tevreden met hun nieuwe buren dan de niet-passend wonende respondenten? Dat is niet het geval. Ten aanzien van de stellingen over de nieuwe buren zien we nauwelijks verschillen tussen de passend en niet-passend wonenden.

7.5 Onderliggende mechanismen

De basisgedachte bij het toepassen van leefstijlen is dat bewoners van elkaar verschillen in hun voorkeuren en behoeftes. De ene bewoner zoekt bijvoorbeeld graag contact met de buren, terwijl de andere meer naar rust en privacy verlangt. Ook ten aanzien van hun voorkeuren voor diversiteit kunnen bewoners van elkaar verschillen. In welke mate laten de leefstijlgroepen nu daadwerkelijk verschillen zien ten aanzien van deze onderliggende mechanismen?

7.5.1 Homogeniteit en diversiteit

We kijken allereerst naar hoe bewoners reageren op een stelling over het wonen met 'eigen' soort mensen (tabel 7.29).

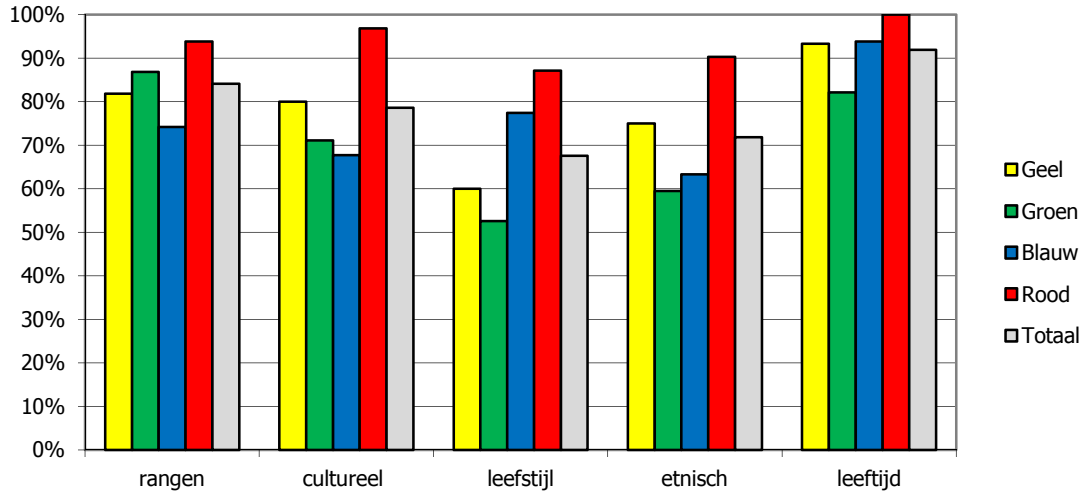
Tabel 7.29 reactie op stelling "Ik woon het liefst met 'eigen' soort mensen" (% (helemaal) mee eens)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)
Ik woon het liefst met 'eigen' soort mensen	23	16	30	41	6	26	24	14

De leefstijlen laten een antwoordpatroon zien dat overeenkomt met de theorie van SAC. Bewoners met een groene en blauwe leefstijl geven vaker aan dat zij het liefst met 'eigen' soort mensen wonen dan de gele en met name de rode leefstijl. We zien ook een verschil per flat: de Johan van Bourgondiëflat, de flat bestemd voor de rode leefstijl, onderschrijft de stelling in mindere mate dan bewoners van de andere twee flats.
We vroegen bewoners vervolgens naar hun voorkeur voor diversiteit van de flatbevolking ten aanzien van verschillende aspecten, te weten: rangen en standen, culturen, leefstijlen, etnische achtergronden en leeftijdsgroepen.

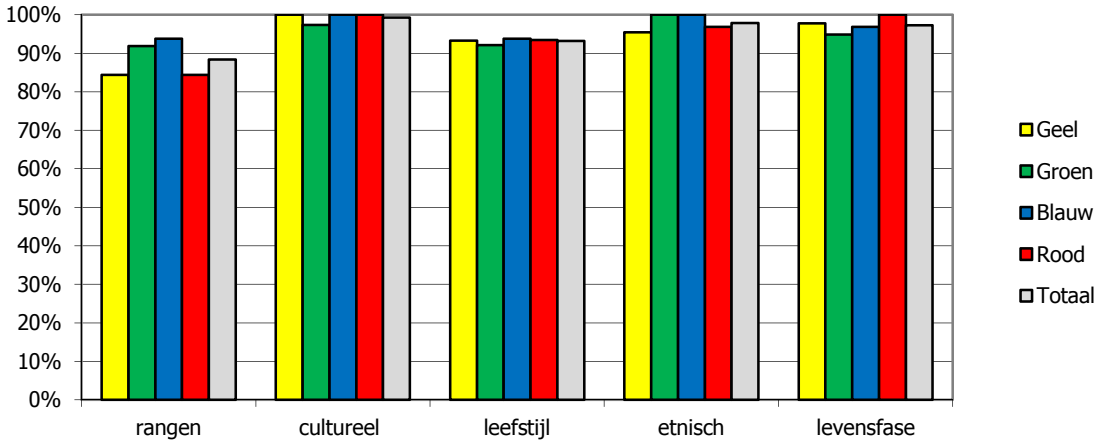
Over het algemeen hebben de bewoners een sterke voorkeur voor diversiteit (zie figuur 7.3). Dit geldt in iets mindere mate voor diversiteit naar leefstijl en etniciteit, maar ook hier zegt een meerderheid hier voorkeur voor te hebben.
De leefstijlen verschillen in hun voorkeur voor diversiteit niet heel erg als het gaat om rangen en standen en leeftijd. Wel zien we duidelijke verschillen bij voorkeur voor culturele diversiteit, diversiteit naar leefstijl en etnische diversiteit (figuur 7.4). De rode stijl heeft vaker een voorkeur voor diversiteit (significant op alle aspecten, met uitzondering van rangen en standen), terwijl de groene leefstijl voor de meeste vormen juist minder vaak voorkeur heeft. Beide resultaten zijn in overeenstemming met het BSR-model van SAC. Het overige beeld is wisselend, maar over het algemeen heeft ook de blauwe leefstijl minder voorkeur voor diversiteit. De gele leefstijl zit daar meestal iets boven.

Figuur 7.3 Voorkeur voor diversiteit naar leefstijl (%)



We vinden betekenisvolle verschillen in de voorkeur van de verschillende leefstijlen voor diversiteit, maar de leefstijlen zien geen verschillen in de daadwerkelijke samenstelling van hun flat.

Figuur 7.4 Perceptie diversiteit naar leefstijl (%)



De groene leefstijl bijvoorbeeld heeft de minst sterke voorkeur voor diversiteit in leefstijlen en ervaart dezelfde mate van diversiteit op dit vlak als de andere leefstijlen. Deze incongruentie zou er voor kunnen zorgen dat deze bewoners minder tevreden zijn.

7.5.2 Burencontacten

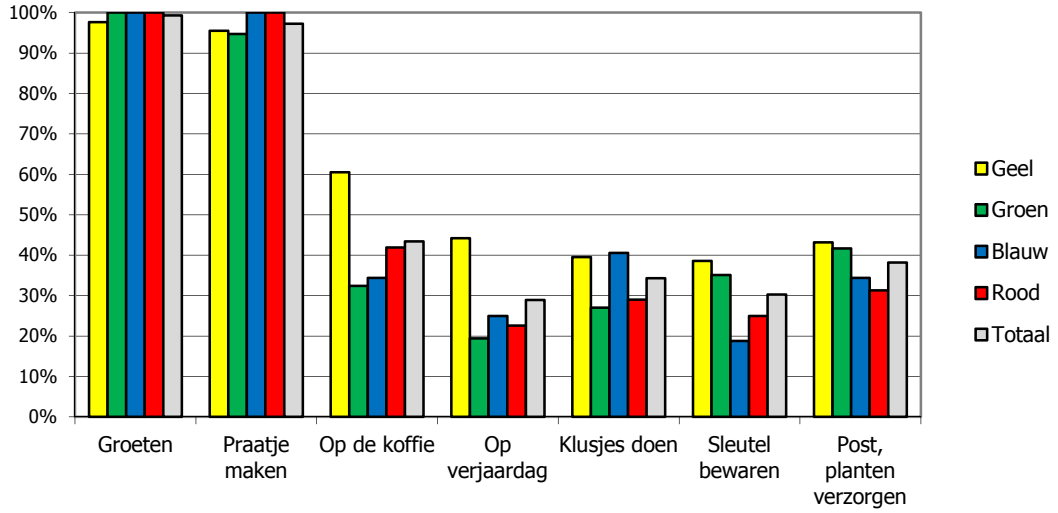
De gedachte achter EigenStijl Wonen is ook dat per dominante leefstijlkleur, mensen andere behoeften hebben ten aanzien van het soort en de frequentie van burencontact. We legden de respondenten allereerst een aantal stellingen voor over de wijze van samenleven.
De leefstijlen laten een antwoordpatroon zien dat overeenkomt met de theorie van SAC. De extraverte leefstijlen (geel en rood) zeggen het leuk te vinden om contact te hebben met de buren, terwijl de blauwe leefstijl graag zijn eigen gang gaat (tabel 7.30).

Tabel 7.30 Attitude samen leven naar leefstijl (% (helemaal) mee eens)

	Totaal	Geel	Groen	Blauw	Rood
Ik houd van een rustige buurt waar men elkaar met rust laat	58	43	79	72	38
Ik vind het leuk om contact te hebben met mijn buren	60	80	45	31	78
Ik ga graag mijn eigen gang, wat de buren doen moeten zij weten	43	20	50	63	44
Ik vind het gezellig om mijn buren tegen te komen in de gemeenschappelijke ruimten	52	68	47	34	50

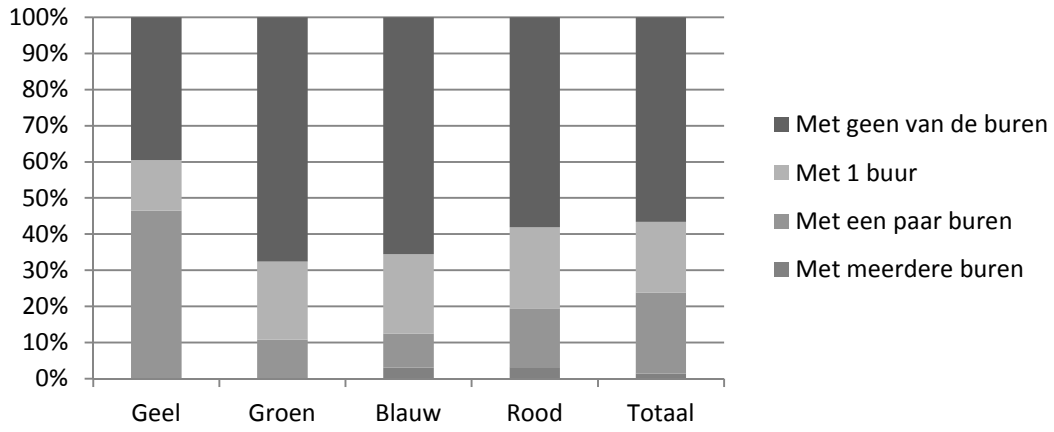
Zien we ook verschillen tussen de leefstijlen in de wijze waarop zij daadwerkelijk contacten met buren onderhouden? We vroegen de respondenten per vorm van contact, zoals het groeten, op de koffie gaan en klusjes doen, naar de intensiteit er van. Zij konden aangeven dat zij met geen van de buren het betreffende contact hebben, met een van de buren, met een paar buren of met meerdere buren. In onderstaande figuur kijken we eerst naar de aandelen die hebben aangegeven met ten minste één buur de betreffende vorm van contact te hebben.

Figuur 7.5 Aandeel dat ten minste met één buur de betreffende vorm van contact heeft, per leefstijl (%)



Bijna alle respondenten geven aan dat zij een of meerdere buren groeten en met hen een praatje maakt (figuur 7.5). Voor de overige vormen van contact valt de gele leefstijl op. Zij gaan vaker op de koffie bij de buren (significant verschil), naar een verjaardag van de buren en scoren ook hoog op de overige vormen van burencontact, namelijk klusjes doen, sleutel bewaren en post en planten verzorgen als de buren op vakantie zijn. Dit komt overeen met de leefstijlomschrijving van SAC, waarbij geel veel sociale contacten heeft en altijd in is voor gezelligheid, ook in de buurt. De groene leefstijl heeft minder 'sociabele' burencontacten, maar scoort wel hoog op de sleutel bewaren en post/planten verzorgen. De blauwe en rode leefstijl hebben in de regel minder contact, hoewel de blauwe leefstijl net zo vaak als de gele leefstijl klusjes doet. Figuur 7.6 geeft de intensiteit weer van het op de koffie gaan per leefstijl.

Figuur 7.6 Op de koffie gaan, per leefstijl (%)



Van de verschillende vragen hebben we opnieuw een schaal gemaakt zodat we verschillen in de mate van burencontact per leefstijl, flat en passendheid kunnen nagaan (tabel 7.31). De scores op de verschillende vragen zijn opgeteld en gedeeld door het totaalaantal vragen.[22] De score op de nieuwe variabele kan daarmee minimaal 1 en maximaal 4 zijn.

Tabel 7.31 De gemiddelde score van de leefstijlen per flat op de *contacten*-schaal (grijze hokjes=passende combinaties)

	Totaal		CC flat (geel + groen)		CB flat (blauw + groen)		JvB flat (rood)	
	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N
Geel	2,2	43	2,4	27	1,8	10	2,3	6
Groen	2,0	35	2,0	13	2,0	11	2,0	11
Blauw	2,0	32	2,1	16	1,9	11	2,0	5
Rood	2,1	31	2,3	12	1,9	8	1,9	11
Totaal	2,1	141	2,2	68	1,9	40	2,0	33

Opmerkelijk genoeg scoren de leefstijlen niet heel verschillend op de schaal, maar de bewoners van de verschillende flats *wel*. Bewoners van de Cornelis Croesinckflat (geel en groen) hebben de hoogste contactintensiteit met hun buren. Ook binnen de flats zien we geen grote verschillen tussen de leefstijlen. Wel valt op dat binnen de Cornelis Croesinckflat de gele leefstijl het hoogst scoort, zoals zou mogen worden verwacht; zij passen daar immers. Zij scoren in deze flat ook hoger dan in de andere twee flats. Hun contact met buren is vooral laag in de Cornelis Bosflat, bestemd voor de introverte leefstijlen. Ook de respondenten met een blauwe of rode leefstijl scoren in de Cornelis Croesinckflat hoger.

In de focusgesprekken kwamen eveneens verschillen tussen de flats naar voren. De bewoners uit de Cornelis Croesinckflat zijn zeer positief over het contact bij vluchtige ontmoetingen in de verschillende collectieve ruimten van de flat (de entreehal, de lift en de galerij). Zij kennen de meeste medeflatbewoners van gezicht en weten van de meesten ook op welke etage ze wonen. Ook de deelnemers uit de Cornelis Bosflat (blauw en groen) zijn over het algemeen positief, al hebben zij beduidend minder behoefte aan sociale omgang met medeflatbewoners. Men weet van elkaar waar men woont en dat is in de regel voldoende: *"Ik woon op een rustige galerij. De mensen zijn doorgaans wat ouder dan ikzelf. Er is een vriendelijke sfeer. De mensen weten van elkaar op welke galerij ze wonen en drukken voor elkaar op het knopje [in de lift]."*

[22] In eerste instantie zijn er twee schalen gemaakt, een schaal met de vragen over 'oppervlakkige' en een over 'bijzondere' contacten. Dit levert echter geen interessante verschillen op indien we de analyse toespitsen op de leefstijlen, flats en passendheid. De antwoordpatronen zijn wat betreft de twee verschillende contacttypen ongeveer hetzelfde.

7.5.3 Normen, waarden

Naast verschillen in voorkeuren voor diversiteit en burencontact, is segmentering ook gebaseerd op de veronderstelling dat bewoners van elkaar verschillen in normen en waarden. We vroegen de bewoners naar hun normen en waarden ten aanzien van schoon en netjes, hun bereidheid om zich in te zetten voor het collectief belang zoals het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten in de flat, het elkaar aanspreken op overlastgevend gedrag en wat hun verwachtingen daarover zijn ten aanzien van hun flatgenoten. De aanname is hier dat als mensen meer met elkaar overeenstemmen, ze qua tolerantie op elkaar lijken, een overeenkomstige stijl van elkaar aanspreken hebben en elkaar indien die tolerantiegrens wordt overschreden, gemakkelijker zullen aanspreken op ongewenst gedrag.
We legden de respondenten allereerst de volgende stelling voor: *'De mensen in deze flat hebben dezelfde normen en waarden als ik'.* Het grootste aandeel spreekt zich hierover neutraal uit (47%). Drie personen (2%) zijn het helemaal eens met deze stelling, 18% is het eens, 27% is het oneens en 10 personen (7%) helemaal oneens. Vanwege te kleine aantallen is het niet mogelijk de uitsplitsing naar leefstijl, flat en passendheid te geven. We laten in tabel 7.32 daarom de aantallen zien (met uitzondering van de eerste kolom).

Tabel 7.32 Reactie op de stelling "De mensen in deze flat hebben dezelfde normen en waarden als ik" (N)

	Totaal (%)	Geel	Groen	Blauw	Rood	CC flat (geel + groen)	CB flat (blauw + groen)	JvB flat (rood)	Passend wonend	Niet-passend wonend
Helemaal mee eens	2	0	0	0	3	1	1	1	2	1
Mee eens	18	9	5	6	6	8	12	6	13	13
Neutraal	47	17	20	14	17	32	19	18	31	37
Mee oneens	27	15	10	8	6	25	6	8	20	19
Helemaal mee oneens	7	4	3	3	0	4	3	3	6	4

We zien dat bijna de helft van de bewoners een neutraal standpunt inneemt en meer mensen (34%) het (helemaal) oneens is met die stelling dan (helemaal) mee eens (20%). Dat beeld is voor alle leefstijlen gelijk, met uitzondering van de rode leefstijl waarbij het minder vaak voorkomt dat zij het (helemaal) oneens zijn met de stelling. Bij de flats en bij passend/niet-passend zien we gelijke beelden. Uitzondering betreft de Cornelis Bosflat waar meer bewoners het eens zijn met de stelling en de Cornelis Croesinckflat waar meer bewoners het oneens zijn.
Over de verantwoordelijkheid voor de netheid van de flat is de bewoners tal van stellingen voorgelegd. Sommige daarvan wijzen op attitude en sommige op feitelijk gedrag. Bovendien gaan de stellingen de ene keer over 'ik' en de andere keer over 'wij'. We geven allereerst een totaalbeeld van hoe de respondenten hebben gereageerd op de stellingen. Zij zijn in tabel 7.33 gegroepeerd naar attitude (eerste blok) en gedrag (tweede blok).
Bijna alle bewoners vinden dat zij hun best doen om niemand tot last te zijn; 94% onderschrijft deze stelling. Ook vindt ruim 80 procent dat zij zelf de flat netjes houden, hoewel bijna 20 procent tevens stelt dat zij het te druk hebben om de flat netjes te houden. Minder vaak geeft men aan dat bewoners met elkaar de flat netjes houden: slechts 37% is het daar (helemaal) mee eens. Slechts een klein deel zegt zich te laten beïnvloeden door het gedrag van een ander: 9% onderschrijft de stelling dat als anderen het er gemakkelijk van nemen, zij dat ook doen. Het aandeel dat zelf feitelijk ingrijpt is eveneens minder hoog: 30% stelt dat zij aangetroffen rotzooi in de flat altijd opruimt en iets meer dan 20 procent spreekt anderen altijd aan op asociaal gedrag. Wel zegt ruim 60 procent boos te worden als iemand zich asociaal gedraagt. Bewoners lijken het niet erg te vinden als zij zelf op hun gedrag worden gewezen: ruim 40 procent is het (helemaal) oneens met de stelling dat bewoners die dat doen, overdreven bezig zijn.

Tabel 7.33 Reactie op stellingen over de inzet voor de leefbaarheid van de flat (%)

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee on-eens	Helemaal mee on-eens
Ik doe mijn best anderen op geen enkele manier tot last te zijn*	40	54	5	x	x
We houden altijd met elkaar onze flat netjes*	10	27	41	18	4
Als ik rotzooi aantref in onze flat, ruim ik het altijd op*	5	25	47	18	6
Ik spreek anderen altijd aan op asociaal gedrag*	5	17	42	27	9
Als anderen het er gemakkelijk van nemen, doe ik dat ook	3	6	30	45	17
Ik heb het te druk om de flat netjes te houden	5	13	49	28	6
Bewoners die mij aanspreken op asociaal gedrag, zijn overdreven bezig	6	12	41	28	13
Ik houd de flat netjes*	23	60	15	1	x
Ik word boos als iemand zich in de flat asociaal gedraagt*	16	45	32	7	x
Ik ben niet van plan rommel van iemand anders op te ruimen	18	39	28	12	3
Ik wil niet de enige zijn die zich inspant om de flat netjes te houden	23	53	20	4	x
Het is beter maar niks te zeggen over asociaal gedrag	8	27	33	25	7
De bewoners in deze flat zijn niet bereid verder te denken dan hun eigen voordeur	8	31	38	20	3
Het zijn altijd dezelfde mensen die de boel hier netjes houden	17	39	40	3	1
Ik wil dat er meer mensen meehelpen de flat netjes te houden	17	44	37	1	1
Mensen in deze flat hebben dezelfde opvattingen over wat schoon en netjes is*	5	16	41	33	5

* Deze stellingen zijn positief geformuleerd; x: N=0

Een groot deel van de bewoners is niet van plan de rommel van iemand anders op te ruimen: bijna 60 procent is het (helemaal) eens met deze stelling. Bewoners willen vooral niet de enige zijn die zich inspant om de flat netjes te houden; maar liefst driekwart onderschrijft deze stelling. Veel bewoners vinden dat het altijd dezelfde mensen zijn die de boel netjes houden (56% is het (helemaal) eens met deze stelling) en ruim 60 procent wil dat meer mensen daarmee meehelpen. Zij zijn het dan ook maar beperkt eens met de stelling dat het beter is maar niks te zeggen over asociaal gedrag (35%). Iets voorzichtiger zijn bewoners in het oordelen van hun medebewoners, maar toch onderschrijft bijna 40 procent de stelling dat de bewoners in de flat niet bereid zijn verder te denken dan hun eigen voordeur. Maar een op de vijf bewoners vindt dat mensen in de flat dezelfde opvattingen hebben over wat schoon en netjes is.

We hebben geprobeerd om van de attitude- en gedragsitems twee afzonderlijke schalen te maken, maar dat leverde helaas geen betrouwbare schalen op. De volgende stellingen vormen volgens de factor- en betrouwbaarheidsanalyse wel een schaal:

- Ik ben niet van plan rommel van iemand anders op te ruimen
- Ik doe mijn best anderen op geen enkele manier tot last te zijn
- Als anderen het er gemakkelijk van nemen, doe ik dat ook
- De bewoners in deze flat zijn niet bereid verder te denken dan hun eigen voordeur
- Ik heb het te druk om de flat netjes te houden
- Bewoners die mij aanspreken op asociaal gedrag, zijn overdreven bezig
- Ik houd de flat netjes

We tellen de scores van deze stellingen bij elkaar op en delen het vervolgens door het totaal aantal stellingen. De stellingen zijn zo gehercodeerd dat geldt: hoe hoger de score, hoe meer men vindt dat zij en de medebewoners zich verantwoordelijk gedragen ten opzichte van de netheid van de flat. De score op de schaal is minimaal 1 en maximaal 5. Gemiddeld scoren de respondenten een 3,4, zij voelen zich gemiddeld genomen dus verantwoordelijk voor de leefbaarheid van de flat (tabel 7.34).

Tabel 7.34 De gemiddelde score van de leefstijlen per flat op de *Verantwoordelijkheid*-schaal (grijze hokjes=passende combinaties)

	Totaal		CC flat (geel + groen)		CB flat (blauw + groen)		JvB flat (rood)	
	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N	Gemiddelde score	N
Geel	3,4	43	3,4	26	3,5	10	3,4	7
Groen	3,3	37	3,2	13	3,5	12	3,3	12
Blauw	3,4	32	3,3	16	3,5	11	3,4	5
Rood	3,5	31	3,5	13	3,4	7	3,5	11
Totaal	3,4	143	3,3	68	3,5	40	3,4	35

Op basis van de SAC-theorie zou men verwachten dat de leefstijlen verschillende tolerantieniveaus hebben en anders oordelen over hun verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid van de flat. We vinden echter geen verschillen in de mate waarin bewoners zeggen zich in te zetten voor de leefbaarheid van de flat, noch tussen de leefstijlen, noch tussen de flats en ook binnen de flats verschillen de scores van de leefstijlen nauwelijks.

Tijdens het focusgesprek kwamen de wat meer negatieve ervaringen naar voren. Vooral de bewoners uit de Johan van Bourgondiëflat (rood) lieten zich op het punt van het (verondersteld) gedrag van medebewoners negatief uit. Een man van middelbare leeftijd vertelt: *"De sociale kant is soms belabberd. Ze hebben schijt aan de hele flat. Mijn familie had me nog gewaarschuwd voor Palenstein... Kinderen gooien rotzooi in de lift en ze rennen heen en weer op de galerij. Ik spreek mensen er op aan. Maar als je kinderen aanspreekt, dan krijg je een grote mond. Je weet niet wie de ouders zijn, dus ga ik ook naar de school om ze daar te vertellen dat ze [de kinderen] respect moeten leren."* Een andere bewoonster vult aan: *"De sociale kant is zeer slecht. In de lift stond een jong grietje, ongeveer 25. Vroeger werd er nog wel eens gegroet of naar elkaar gezwaaid. Nu stond er een jong grietje met kinderwagen. Ik groette, het meisje reageert niet. Ze zei tegen haar kind: 'Hou je mondje maar dicht.'"* Een oudere bewoonster vertelt dat veel mensen mopperen dat het *"Een rotzooitje is... Als ik gebrek aan adem krijg weet ik niet welke buren ik kan vragen."* Ze vertelt over de sneeuw die er laatst lag en niemand die het weghaalde: *"Ik kon mijn huis niet uit en was heel boos. Jongeren denken: 'Je zoekt het maar uit'. Ik vind het zorgelijk, als er wat gebeurt weet niemand waar je heen kan."* Een meneer vertelt dat hij laatst last had van een medeflatbewoner die 's nachts aan het boren was: *"Ik ben er heen geweest en heb ze erop aangesproken. Daarna is [door iemand anders] de politie gebeld. Ik probeer zoveel mogelijk contact te leggen, maar ik ga niet 's nachts overal langs in pyjama. Ik geef het ook door aan de huismeester, bijvoorbeeld de duivenoverlast."*

Ook uit het focusgesprek met bewoners van de Cornelis Croesinckflat (geel en groen), blijkt dat zich regelmatig situaties voordoen waarbij bewoners elkaar aanspreken op hun gedrag. Hoewel er regelmatig wat aan de hand is, zijn de bewoners uit deze flat het meest positief over de sfeer in de flat. Een bewoner vat het samen door te zeggen dat men *"het met elkaar wel op weet te lossen".* Een meneer vertelt over een situatie waarbij de onderburen de deuren telkens te hard dicht deden. Hij heeft ze hierop aangesproken en daarna hier geen last meer van gehad. Weken later draaiden dezelfde buren dagenlang Turkse muziek. Opnieuw sprak hij ze aan met de vraag of het zachter kon en sinds toen heeft hij ook hier geen last meer van. Belangrijk was daarbij dat hij constateerde dat de mensen ook vriendelijk bleven nadat hij ze had aangesproken, waaruit hij concludeerde dat "*het van belang is hóe je de mensen aanspreekt*".

Uit andere voorbeelden die worden genoemd blijkt dat er in deze flat een groep bewoners woont die anderen lik-op-stuk geven door (meteen) corrigerend op te treden als men gedrag als storend ervaart. Een mevrouw vertelt dat kinderen regelmatig vanaf het balkon iets naar beneden gooien en dan niet door hun ouders worden gecorrigeerd. Een medeflatbewoner vult aan dat hij eens gezien heeft dat er een hondendrol werd gegooid. Die heeft hij toen opgeraapt en in de brievenbus gedaan: *"Ze hebben het daarna nooit meer gedaan."* Een dame uit dezelfde flat zag kinderen volle pakjes drinken naar beneden gooien. Ze heeft de pakjes opengemaakt en in de betreffende brievenbus gedaan. Een ander

voorbeeld betrof van iemand die boterhammen gooide. Een bewoner die het zag heeft aangebeld. De brood gooiende bewoner zei het voor de vogels te doen waarop de andere flatbewoner antwoordde "*Doe dit dan bij het water, anders komen er ratten".*
De bij het focusgesprek aanwezige bewoners uit de Cornelis Bosflat (blauw en groen) maken zich zorgen over het sociaal klimaat in de flat. De bewoners zeggen unaniem te ervaren dat er de laatste jaren bewoners zijn komen wonen die overlast veroorzaken. Een van hen heeft hen eens aangesproken en toen kreeg ze een grote mond: *"Ik vond dat heel erg, ze horen niet in deze flat."* Een andere jonge bewoonster vertelt dat ze elke dag met haar fiets door de urine de berging uit moet rijden. Iemand hierop aanspreken is lastig: *"Ik heb nooit gezien wie het was."* Een andere bewoonster vertelt dat er veel klachten zijn over een huishouden met honden: *"Er wordt vaak over ze geklaagd en er komt bijna dagelijks politie voor. Deze mensen drinken ook veel en gooien flessen."* Ze grijpt echter niet in, omdat ze bang is: *"Ik doe niks, ik ben er bang voor. Een buurvrouw heeft er wel wat van gezegd. Die kreeg een vreselijk grote mond."* Een andere bewoonster merkt op: *"Het zijn vooral de nieuwe mensen die klachten veroorzaken."*
De geconstateerde verschillen tussen de flats vonden we eerder niet in de wijze waarop bewoners zich verantwoordelijk voelen en gedragen ten opzichte van de leefbaarheid van de flat. Een mogelijke verklaring is dat de getoonde schaal vooral ingaat op de eigen houding en het eigen gedrag, terwijl de focusgesprekken vooral gaan over het gedrag van anderen en dan met name de negatieve ervaringen die bewoners daarmee hebben.

7.6 Conclusies

Het toewijzen op basis van leefstijl is een van de instrumenten die zijn ingezet om de woonwaardering onder de bewoners van Palenstein positief te beïnvloeden. Wat kunnen we nu zeggen over de manier waarop en de mate waarin de doelen van EigenStijl Wonen zijn gehaald?
Een eerste conclusie die we moeten trekken is dat de flats nog maar weinig zijn gesegmenteerd. Dat geldt vooral voor de flat bestemd voor de rode leefstijl, waar slechts 30% passend woont. Van alle respondenten woont in 2010 bijna de helft (49%) niet-passend. Van de bewoners die na invoering van EigenStijl Wonen in Palenstein zijn komen te komen, woont zelfs een nog een groter aandeel niet-passend, namelijk 53%. We hebben (een combinatie van) van mogelijke oorzaken geïdentificeerd (zie paragraaf 7.2). Voor nu moeten we concluderen dat we serieuze vraagtekens moeten zetten bij de stabiliteit van de leefstijl(bepaling), een conclusie die overigens aansluit bij eerder gemaakte kanttekeningen ten aanzien van het concept (Ouwehand et al., 2011). We moeten daarom eveneens serieuze vraagtekens plaatsen bij het beeld dat gepresenteerd wordt door Vestia, zoals weergegeven in paragraaf 6.4. Wij zijn van mening dat een verdere analyse noodzakelijk is.
Wat betreft de algemene woonwaardering hebben we geconstateerd dat een meerderheid van de respondenten tevreden is over hun woning en het wonen in de buurt. De bewoners voelen zich bovendien thuis in hun flat. Men is vooral positief over de ontwikkeling van de flat in afgelopen jaren. De woonwaardering heeft op deze punten dus een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Bewoners dichten daarbij de meeste positieve invloed toe aan de renovatie, vervolgens aan de leefregels in de flat en dan pas aan het toewijzen op leefstijl. De termijn waarop maatregelen effect hebben, kan daarbij een rol spelen.
De renovatie zorgde voor een nieuw uiterlijk van de flats en de entreehallen. De combinatie met de intensivering van het onderhoud en beheer door schoonmakers en huismeesters, de installatie van leefregels en het intensiveren van toezicht door de huismeesters – ook via camera's – op de naleving van de leefregels en het corrigerend optreden bij overlastgevend gedrag van bewoners in de collectieve ruimtes, levert een veel hogere ondergrens op van 'schoon' en 'heel'. Dit is een belangrijke dissatisfier die sterk doorwerkt in de ervaring van leefbaarheid en in de woonwaardering van bewoners. Men gaf aan dat het bijdraagt aan een gevoel van trots en zich thuis voelen in de flat. Uit de focusgesprek-

ken met bewoners bleek dat deze combinatie van beheermaatregelen door professionals van belang is om zelf informele sociale controle uit te oefenen. Ten eerste wil men de nu zichtbaar nette flat 'netjes houden' en ten tweede benut men de expliciet geformuleerde en zichtbaar opgehangen leefregels om regelovertreders terecht te wijzen. Het hier geschetste beeld van de wijze waarop de renovatie en de leefregels doorwerken in de ervaring van leefbaarheid en de woonwaardering van bewoners, wordt bevestigd door de beoordeling van de diverse beheermaatregelen door de bewoners.
Uit de focusgesprekken bleek verder dat hoewel de renovatie een grote bijdrage heeft geleverd aan de verhoging van het woongenot, maar dat deze niet of nauwelijks heeft geleid tot de vermindering van de geluidshinder in de flats. Ten aanzien van de *controle* van bewoners over aspecten van hun eigen woonsituatie is dit laatste een gemiste kans. Bewoners zijn nog steeds – net als voor de renovatie – afhankelijk van de wijze waarop medebewoners zich in hun woning en in de semi-openbare en collectieve ruimten van de flats en daarbuiten gedragen: zij kunnen zich voor storend luidruchtig gedrag niet simpelweg afsluiten door ramen en deuren gesloten te houden, aangezien de geluidsisolatie van de woningen nog steeds te wensen over laat. De leefregels hebben wel verbetering opgeleverd, maar de geluidsoverlast is nog steeds de meest voorkomende vorm van overlast.
Ten aanzien van de doelstelling om de burenoverlast (binnen vijf jaar) terug te brengen met 50% zijn de resultaten van het leefstijlexperiment dan ook minder positief en zelfs teleurstellend. Aan het einde van de looptijd van het experiment en na de renovatie en de invoering van alle andere beheermaatregelen blijkt uit ons onderzoek dat nog altijd bijna 60 procent in enige mate overlast ervaart: bijna 30 procent ervaart *soms* overlast (28%), maar nog altijd 16% ervaart die *regelmatig* en eveneens 12% *vaak tot heel vaak*. Bijna 20 procent van de bewoners stelt dat de overlast de afgelopen twee jaar is afgenomen, maar een even groot aandeel stelt echter dat de overlast is toegenomen.
In hoeverre zijn verschillen in woonwaardering het gevolg van de eigen leefstijl, de flat waar iemand woont en of men daar al dan niet passend woont? Over het algemeen kunnen we stellen dat de groene en blauwe respondenten minder tevreden zijn met de woning en buurt en zij zich minder vaak thuis voelen in de flat en meer overlast ervaren dan de rode en gele leefstijl. Blauw is overigens wel uitermate positief over de ontwikkeling van de flat in de afgelopen jaren. Van de flats zijn de bewoners van de Cornelis Croesinckflat op veel punten minder positief: zij zijn minder vaak tevreden over de woning en buurt, vinden vaker dat de buurt achteruit is gegaan en zijn minder positief over de toekomstige ontwikkeling van de buurt. Zij voelen zich ook iets minder thuis en rapporteren vaker overlast van de buren. De bewoners van de Cornelis Bosflat vallen op met hun uitermate positieve beoordeling van de ontwikkeling van de flat. Wat betreft de relatie tussen woonwaardering en passendheid is het opmerkelijk dat passend wonenden *meer* overlast ervaren dan de bewoners van wie de leefstijl niet overeenkomt met de woonstijl van de flat. Ook zijn niet-passende bewoners iets vaker tevreden over (de ontwikkeling) van de buurt dan de passende bewoners. Binnen de flats zagen wij dat de groene leefstijl zich het meest thuis voelt in de Cornelis Bosflat, de flat waar zij passen, en blauw zich het minst thuis voelt in de Cornelis Croesinckflat, waar zij botsen. Tegen de verwachting in ervaart de groene leefstijl in deze flat de meeste overlast, terwijl zij hier passen. Sortering leidt over het algemeen dus niet tot een hogere woonwaardering. Opvallend is ook dat we geen grote verschillen vinden voor de Johan van Bourgondiëflat, terwijl hier een veel groter aandeel van de bewoners niet-passend woont.
Dat sortering niet tot een duidelijk hogere woonwaardering leidt, zegt niets over vertrouwen dat bewoners hebben in het instrument. Dat zit wel goed. Zij verwachten dat door het toewijzen op leefstijl onder andere buren beter bij elkaar zullen passen en er minder conflicten ontstaan. Dat de praktijk van het samenleven in een flat weerbarstig is, blijkt uit het gegeven dat bewoners, ook al zijn zij op zich tevreden met de nieuwe buren die via EigenStijl Wonen zijn geplaatst, niet heel enthousiast zijn over hen zijn in vergelijking met de oude buren.
Tot slot hebben wij een aantal mechanismen onderzocht die tot verschillen in woonwaardering zouden kunnen leiden. De leefstijlen hebben inderdaad verschillende voorkeuren wat betreft de diversiteit van de flatbewoners en de wijze waarop men zich tot hen verhoudt. Ook zien we verschillen in het feitelijk

contact met de buren. In de regel onderscheiden geel en rood zich van groen en blauw. De eerste twee leefstijlen hebben een sterkere voorkeur voor diversiteit (vooral rood) en vinden het fijn om contact te hebben met de buren (vooral geel). De groene en blauwe leefstijl hebben een minder sterke voorkeur voor diversiteit en willen vooral een rustige woonsituatie waar zij hun eigen gang kunnen gaan. De bewoners met een blauwe leefstijl hebben duidelijk ook minder burencontact. We zien echter nauwelijks verschillen in de mate waarin bewoners verantwoordelijkheid voelen en nemen voor de leefbaarheid van de flat.
Hoewel de uitgangspunten van de leefstijltoepassing ten dele worden bevestigd – leefstijlen hebben onderscheidende oriëntaties, attitudes en gedrag – moeten we concluderen dat de segmentatie naar leefstijl de woonwaardering in Palenstein niet of nauwelijks verhoogt.

8 Algemene analyse twee casestudy's

In dit hoofdstuk vergelijken we de twee casestudy's door in hoofdlijnen in te gaan op de verschillen en overeenkomsten. We kijken als eerste naar de aanleiding en aanpak van de twee leefstijltoepassingen. Vervolgens vergelijken we de betekenis die leefstijl heeft in beide situaties in de segmentatie van het aanbod en de vraag en de uiteindelijke matching. De resultaten komen in beeld bij de uitsortering en de effecten op de woonwaardering.

8.1 Aanleiding

Zowel bij EigenStijl Wonen als het POL-model vormen leefbaarheidsproblemen aanleiding om leefstijl in te zetten in de woonruimteverdeling. Het probleem ligt volgens beide corporaties in botsende leefstijlen in de flat/het portiek. Hierdoor sluiten voorkeuren voor een bepaalde manier van samenleven niet aan, zoals het soort contact dat iemand wil met de buren en ontstaan er door verschillend gebruik van de woning en collectieve ruimtes overlastsituaties.
We zien echter wel een duidelijk verschil in aanleiding en oriëntatie. Woonbron Dordrecht (toen: Woondrecht) vond dat het destijds vigerende regionale aanbodmodel te veel uitging van de keuzevrijheid van de woningzoekenden en wilde met het nieuwe systeem meer recht doen aan de wensen en behoeften van de *zittende* bewoners om daarmee leefbaarheidsproblemen te voorkomen. De corporatie ontving klachten van zittende bewoners over nieuwe bewoners die niet zouden passen en besloot tot een nieuw woonruimteverdelingssysteem voor het gehele bezit waarbij passendheid in het portiek/complex voortaan centraal zou staan. Vestia daarentegen was op zoek naar oplossingen voor de al aanwezige, acute leefbaarheidsproblemen in de hoogbouwflats in de wijk Palenstein die bekend stond als slechtste wijk van Zoetermeer. Als alternatief voor sloop stelde Vestia renovatie voor, gekoppeld aan een intensiever beheer én een experiment met woningtoewijzing op basis van leefstijlen.
Benadrukt dient dus te worden dat in Palenstein leefstijlsegmentatie slechts een van de gekozen instrumenten is, naast een ingrijpende renovatie en de introductie van leefregels. In Dordrecht is matching op basis van leefstijl/gedrag als nieuw instrument geïntroduceerd, bovenop de beheermaatregelen die al bestonden en de lopende herstructurering in verschillende wijken. Woonbron Dordrecht heeft uit onvrede met het regionale aanbodmodel een nieuw systeem ontwikkeld voor het gehele woningbezit, in Palenstein gaat het om een experiment op veel kleinere schaal.

8.2 Gebruik van de leefstijlmethodiek

Beide woningcorporaties hebben samenwerking gezocht met SmartAgent Company (SAC) om invulling te geven aan de wens zittende bewoners en woningzoekenden beter aan elkaar te koppelen. Woonbron Dordrecht gebruikt de zes woonbelevingsgroepen, in Palenstein hanteert Vestia de vier belevingswerelden. Hoewel het model in de basis hetzelfde is, verschilt de toepassing ervan in beide situaties behoorlijk. Hieronder beschrijven we hoe leefstijl wordt ingezet in de segmentatie van het aanbod, de segmentatie van de vraag en de uiteindelijke matching (zie figuur 8.1 voor de procesmodellen van beide systemen).

Segmentatie van het aanbod
Allereerst moet worden opgemerkt dat het woningbezit waarop beide leefstijltoepassingen betrekking hebben, van een geheel andere orde zijn. In Palenstein hebben we te maken met drie hoogbouwflats

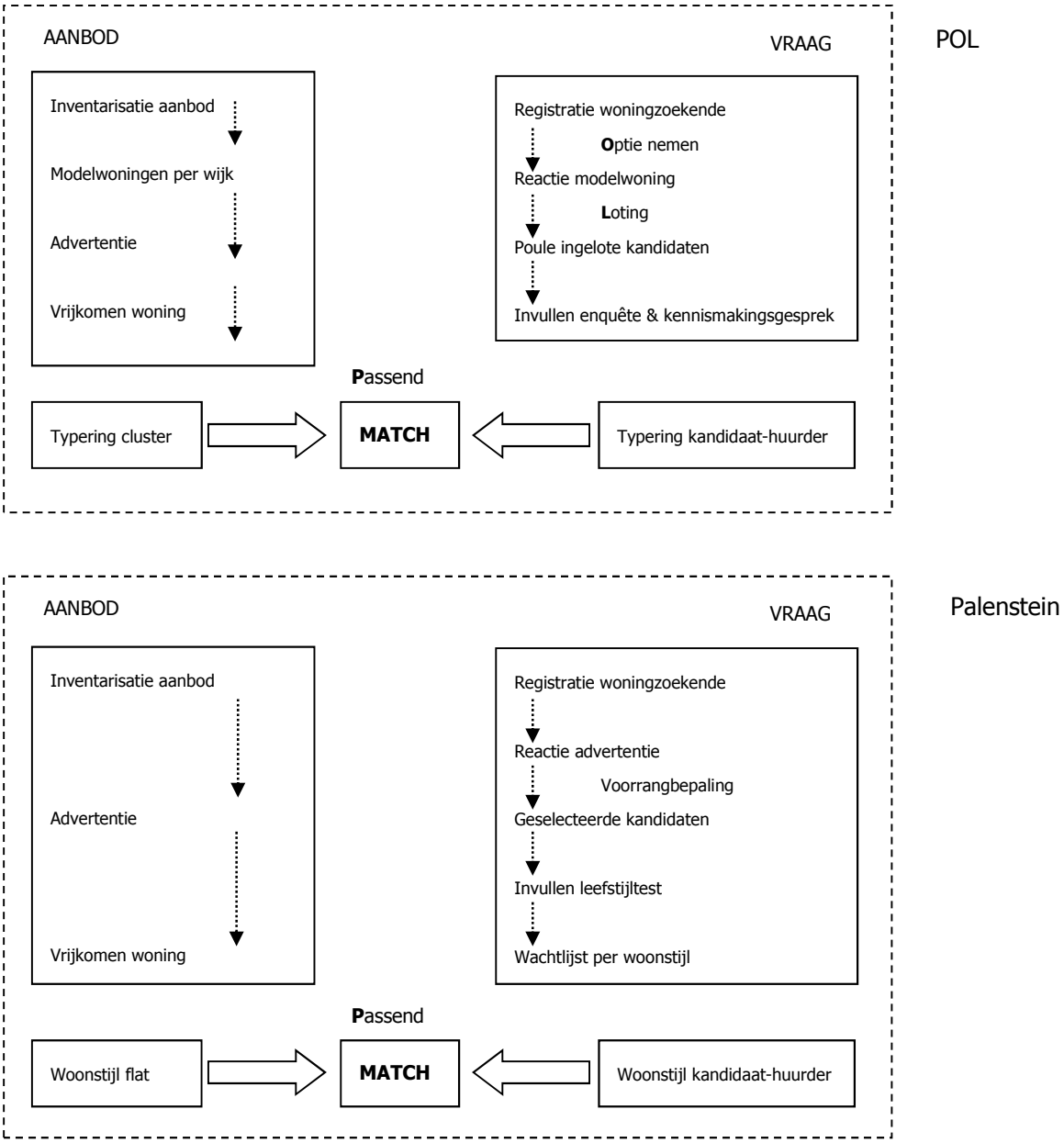
met 100 tot 180 woningen, elk met één centraal trappenhuis/lift. Het woningbezit van Woonbron Dordrecht bestaat voornamelijk uit portiekwoningen. Een kleiner deel betreft galerijflats en eengezinswoningen. Er is dus een belangrijk verschil in gebouwstructuur. Een flat (Palenstein) en een portiek (POL) verschillen in het type collectieve ruimtes waar mensen elkaar tegenkomen en waar botsing van leefstijlen de meeste kans heeft.
De leefstijlsegmentering vindt in Palenstein plaats op het niveau van de flat. In Dordrecht gebeurt dat op het niveau van in totaal 850 clusters van woningen. Het betreft vooral portieken met in de regel acht woningen en voor een deel clusters van woningen op een galerij of in een straat met een maximum van 78 woningen.
Voor beide cases geldt dat men op basis van een nulmeting (in Dordrecht 2003, in Palenstein 2005) tot een specifieke *woonstijl* met bijhorende leefstijlen per flat (Palenstein) of *dominante leefstijl* (POL) per cluster is gekomen. In Palenstein koos men de woonstijlen op basis van de meest voorkomende leefstijlen in relatie met het verschil in grootte van de flats. In POL is de dominante leefstijl van het portiek afgeleid van de meest voorkomende leefstijl onder de zittende bewoners. Beide systemen sluiten geen woningzoekenden uit, maar zetten in op het voorkomen van botsende leefstijlen en het bevorderen van passende leefstijlen. Alle onderscheiden leefstijlen zijn welkom in de buurt, terwijl het systeem ervoor zorgt dat ze in een passend flat/cluster komen te wonen.
In beide cases presenteert men het aanbod voor de woningzoekenden aan de hand van modelwoningen. Ook al noemt Vestia het niet zo, in feite reageren woningzoekenden op een modelwoning waarop zij een optie nemen, zoals dat ook gebeurt in POL. In Palenstein zijn die per flat gegroepeerd, in POL per buurt. In POL werkt men met in totaal 90 modelwoningen. De wijk Crabbehof kent bijvoorbeeld 20 modelwoningen, variërend naar type woning (eengezinswoning/portiekwoning), straat en aantal kamers.
Een belangrijk verschil is dat de segmentatie van het aanbod in POL ook plaatsvindt op basis van de kwaliteitsniveaus van de clusters. Van elk cluster is bepaald wat de status is. In totaal zijn er zes niveaus, oplopend van mager tot vitaal. Naast de dominante leefstijl is de status van het cluster een belangrijk ingrediënt voor de matching vanuit de aanbodzijde.
De segmentatie is in POL dynamisch opgezet. Bij elke nieuwe verhuring worden de portiekgegevens geüpdatet en één keer in de drie jaar worden alle gegevens ververst op basis van de grote huurdersenquête, waarbij ook verandering van leefstijl van de zittende huurders wordt verwerkt. Wanneer de dominante leefstijl van het cluster blijkt te zijn veranderd, past men deze op dat moment ook in het systeem aan. Ook de status van het portiek wordt opnieuw bekeken en indien nodig aangepast. Dit gebeurt in overleg met de wijkteams die de portieken op diverse zaken beoordelen (schoon, overlast, saamhorigheid etc.). De status kan ook tussendoor gewijzigd worden door de woonmakelaar of het hoofd verhuur. De segmentatie in Palenstein is evenmin een statisch gegeven. Op basis van een achterblijvende aanwas van 'blauwe' kandidaten is eind 2009 besloten groen bij blauw te gaan mengen in de flat met de woonstijl Solitair Wonen. Deze aanpassing is niet zoals bij POL op de verandering van de samenstelling van de zittende bewoners gebaseerd, maar op de slaagkans van de verschillende leefstijlen. De wijzigingen in de segmentatie is dus van een geheel andere orde: de aanpassing binnen POL is een permanent proces, in Palenstein heeft dit tot nu toe slechts een keer plaatsgevonden.

Segmentatie van de vraag

Wie voor een woning van Woonbron Dordrecht in aanmerking wil komen, schrijft zich in bij het POL-model. Woningzoekenden krijgen een eigen webpagina (de POL-box). De woningzoekende kan hier de eigen gegevens aanpassen, de eigen reacties bekijken alsook het resultaat daarvan. Woningzoekenden reageren op de door Woonbron geadverteerde modelwoningen. Met uitzondering van de urgenten, selecteert Woonbron de kandidaten via loting. Kandidaat-huurders (inclusief urgenten) vullen vervolgens een vragenlijst in. Naast de SAC-vragen om de leefstijl te bepalen gaat het daarbij om vragen om het potentieel overlastgevend woongedrag vast te stellen, in het bijzonder de vragen over of men 's nachts werkt, welke hobby's men heeft en of men huisdieren bezit. Nadat Woonbron Dordrecht

de antwoorden heeft ontvangen, nodigt de woonmakelaar de kandidaat uit voor een gesprek om zo een compleet beeld te krijgen van de persoonlijke omstandigheden, woonwensen en verwacht woongedrag van de kandidaat. Op basis van de vragenlijst en het gesprek bepaalt de woonmakelaar of de kandidaat potentieel overlastgevend is (in totaal gaat het om een groep van ongeveer 10 procent).

Figuur 8.1 Procesmodellen POL en Palenstein



De leefstijltoepassing in Palenstein in Zoetermeer was tussen 1 februari 2006 en 2011 een experiment. Zoetermeer valt onder de regio Haaglanden waar woonruimte wordt verdeeld volgens het aanbodmodel met een combinatie van inschrijf- en woonduur als rangordecriterium en inkomen en huishoudensgrootte als passenheidscriteria. Vestia en de gemeente moesten derhalve toestemming vragen om het leefstijlexperiment uit te voeren waarbij naast leefstijl geen andere passendheidscriteria gelden. Dat is per 1 februari 2006 verleend, voor een periode van vijf jaar. Per 1 februari 2011 is de vrijstelling van het niet toepassen van andere passendheidscriteria weer komen te vervallen. Wie voor een woning van Vestia in Palenstein in aanmerking wil komen, kan zich inschrijven en een woonpas aanvragen. Woningzoekenden reageren op de door Vestia geadverteerde modelwoning. Op basis van

het aantal verwachte mutaties, selecteert Vestia de kandidaten. De rangorde wordt, met uitzondering voor urgenten, bepaald door de inschrijf/woonduur. Vervolgens nodigt de woonconsulent de geselecteerde kandidaten uit voor een intakegesprek. Naast een gesprek over verhuismotieven en woonwensen, is dit het moment waarop de kandidaat de leefstijltest invult. Op basis hiervan krijgt de kandidaat te horen voor welke flat hij of zij in aanmerking komt. Na de intake komen de kandidaat-huurders op afzonderlijke wachtlijsten terecht, namelijk één voor elke flat.
In beide voorbeelden ontstaan er dus 'visvijvertjes' van kandidaat-huurders die de woonconsulent of -makelaar vervolgens koppelt aan een passende vrijkomende woning. In POL komen deze vijvertjes tot stand via loting, in Palenstein via inschrijf/woonduur en de wachtlijsten die per flat bestaan. In beide cases vult de woningzoekende een vragenlijst in, met daarin de SAC-vragen om de leefstijl te bepalen. Woonbron gebruikt de 'oude' SAC-vragen en hanteert de segmentatie van zes woonbelevingsgroepen. Vestia werkt met het huidige basismodel van SAC met de vier belevingswerelden.
Een groot verschil ten aanzien van de segmentatie van de vraag is dat Woonbron naast de leefstijl ook andere kenmerken van de kandidaat-huurder registreert, zoals hobby's die mogelijk overlast geven. Op basis van de beschikbare informatie typeert de woonmakelaar de kandidaat-huurder als 'stabiel persoon' of 'potentieel overlastgevend'. Die typering weegt de woonmakelaar in het POL-model naast de leefstijl mee in het matchingsproces.

De matching
In beide cases spreekt men van woonruimteverdeling op basis van leefstijl. De feitelijke matching kent echter bij deze twee voorbeelden een aantal grote verschillen. Die verschillen betreffen 1) de aanvankelijke doelstelling, 2) de invulling welke leefstijlen nu passen en botsen, 3) of naast leefstijl ook andere kenmerken worden meegewogen in de matching en 4) de discretionaire ruimte van de woonconsulent/makelaar binnen het systeem. We zetten de verschillen op een rij.

Aanvankelijke doelstelling
Wat betreft de aanvankelijke doelstelling kunnen we zeggen dat Woonbron Dordrecht niet per se naar *ontmenging* van leefstijlen streeft. De leefstijl van de kandidaat hoeft niet precies overeen te komen met die van het portiek; het mengen van sommige leefstijlen kan prima, terwijl andere combinaties juist nadrukkelijk vermeden worden. In Palenstein streeft men wel naar ontmenging of ontvlechting van woonstijlen en meet men daarvan de vooruitgang. Binnen die woonstijlen worden bepaalde leefstijlen echter wel gemengd, zoals groen en geel binnen Samen Wonen en, sinds eind 2009, groen en blauw binnen Solitair Wonen. De menging van leefstijlen is geen principiële, maar een praktische keuze aangezien Vestia over drie flats beschikt.

Welke leefstijlen passen of botsen met elkaar
Zowel in het POL-model als in Palenstein is de keuze welke leefstijlen worden gemengd gebaseerd op de SAC-theorie. De voorkeurtoets die Woonbron Dordrecht hanteert bij de matching en de (nieuwe) verdeling van kleuren over de flats in Palenstein, zijn na raadpleging van SAC door de corporaties bepaald.
In het POL-model, ontwikkeld in 2003, werkt Woonbron Dordrecht met de oorspronkelijke indeling in zes leefstijlen. In Palenstein werkt Vestia met de vier belevingswerelden/leefstijlen. De indelingen zijn niet één-op-één te vertalen, maar in de beschrijving vertonen de groepen grote gelijkenis. In tabel 8.1 hebben we de beschrijvingen van drie verschillende groepen naast elkaar gezet. De ongebondenen (ego en a-normatief gericht) ten opzichte van de rode belevingswereld (ego en extravert gericht), de terugtreders (groep en a-normatief) ten opzichte van de groene belevingswereld (groep en introvert gericht) en de dynamisch individualisten (ego en normatief gericht) ten opzichte van de blauwe belevingswereld (ego en introvert). Dit maakt duidelijk dat we het over nagenoeg dezelfde groepen hebben.

Hoewel de omschrijving en typering van de leefstijlgroepen nauwelijks is gewijzigd, komen Woonbron en Vestia wél tot andere combinaties van passende en botsende leefstijlen. Vestia gaat er van uit dat de leefstijlen op de diagonalen botsen (zie figuur 8.2). SAC beschouwt de combinatie blauw-geel echter niet zozeer als botsend. In de toewijzing vermijdt Vestia dus de combinaties rood-groen en geel-blauw. Binnen het POL-systeem zijn meerdere varianten botsend, maar ongebondenen (grote gelijkenis met de rode belevingswereld) en terugtreders (grote gelijkenis met de groene belevingswereld) zijn volgens Woonbron Dordrecht passend en zeker niet botsend. Andersom is de kleurencombinatie blauw-groen volgens Vestia passend (Vestia mengt sinds kort groen bij blauw in de flat met de woonstijl Solitair Wonen), terwijl Woonbron in het POL-model de combinatie dynamisch individualisten (grote gelijkenis met de blauwe belevingswereld) en terugtreders (grote gelijkenis met de groene belevingswereld) vermijdt.

Tabel 8.1 Omschrijving van leefstijlen in oude zesdeling en nieuwe vierdeling van SAC

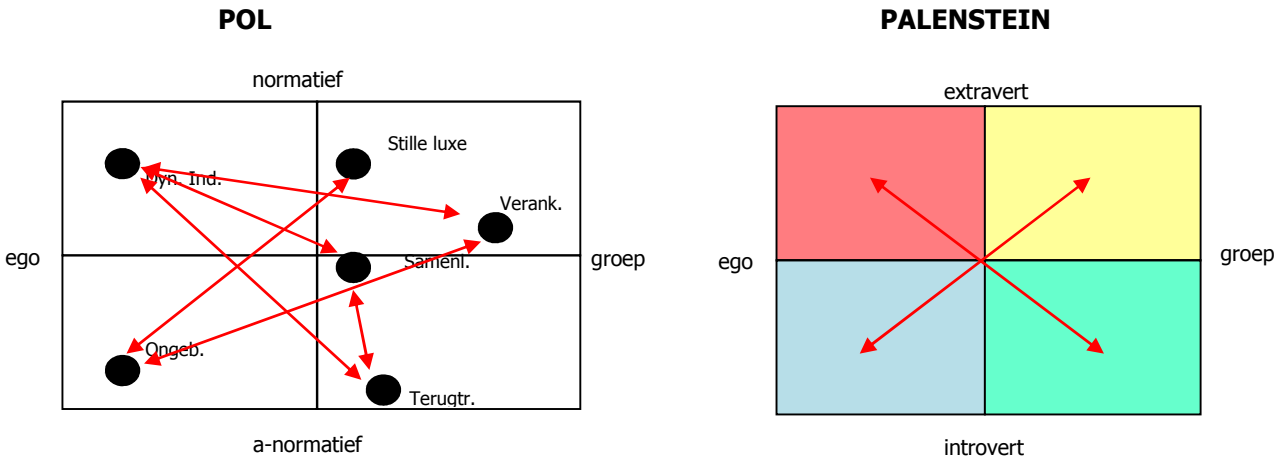
Ongebondenen	Algemeen: e**igenzinnig**, intellectualistisch, strevend naar **vrijheid** en **dynamiek**, **onafhankelijk**, jong, vrijgezel, samenwonend, typische Volkskrantlezer. Wonen: Variatie, speciale gebouwen en accenten, **dynamische woonomgeving**, anders wonen dan anderen, stadsbewoner. Samenleving: **dynamiek**, **vrijheid**, afwijken van de standaard. Sociale ambities zijn niet sterk, er is dan ook niet echt sprake van een samenleving.
Rode belevingswereld	Bestaat uit sterk **individualistische** mensen, maar zij hebben een meer openstellende houding naar de samenleving. Omdat ook zij de eigen normen en waarden centraal stellen, uit zich dit veelal in een '**progressieve**' levenshouding. Hier staat dan ook niet zozeer de eigen carrière centraal, als wel 'jezelf kunnen ontwikkelen en profileren' in een door hen als maakbaar gepercipieerde samenleving. Typering: **dynamische diversiteit**, ik ben **anders**.
Terugtreders	Algemeen: afhankelijk, passief, op zoek naar **zekerheid**, anoniem. Wonen: prefereert een buurt waar ruimte is om te leven onder een bepaalde anonimiteit en vrijheid. Samenleving: sociale controle betekent in de **gesloten samenleving** vooral alertheid en '**ons soort mensen**'.
Groene belevingswereld	Bestaat uit mensen die groepsgericht zijn, maar hier vormt de groep **niet de open samenleving**, maar een '**clan**' . Aan het behoren tot een ' clan' wordt een gevoel van **veiligheid** ontleend.
Dynamisch individualisten	Algemeen: **carrièregericht**, showers, maar ook gericht op **privacy**, materialistisch, **controlezoekers**, statusgevoelig. Wonen: voorkeur voor zakelijk, functioneel, statig en representatief, vrij/ruim wonen, exclusief, privacy belangrijk. Samenleving: exclusiviteit, hoogwaardigheid, maar ook uitsluiting en afzondering.
Blauwe belevingswereld	Bestaat uit mensen die sterk **individualistisch** van karakter zijn, manifestatief en gericht op grip c.q. **controle krijgen**. Mensen met een dergelijke levenshouding zullen het over het algemeen ver schoppen op de maatschappelijke ladder en op **carrièregebied**. De eigen individuele normen en waarden worden als uitgangspunt gehanteerd.

Bron: SAC 2000 en Wolters et al., 2007

Mogelijk is deze tegenstrijdigheid in de toepassing – welke leefstijlen passen en botsen – een gevolg van de verandering in (de representatie van) het SAC-model. Bij de introductie van het SAC-leefstijlmodel (het BSR-model) in 2000 is gesteld dat twee onderliggende abstracte dimensies, te weten de sociologische dimensie en de culturele dimensie dominant zijn bij de vorming van de woonbelevingsruimte (SAC, 2000). De psychologische dimensie is in dit model de onzichtbare derde dimensie. Daarbinnen zijn zes woonbelevingsgroepen onderscheiden. Een paar jaar later stapt SAC over op de huidige indeling van de belevingswerelden met de vier kleuren (zie bijvoorbeeld Woonbeleving Regio Rotterdam, SAC, 2004). Vanaf dat moment stelt SAC dat de sociologische en psychologische dimensies de meest dominante dimensies zijn bij de vorming van de woonbelevingsruimte en toont ze die assen. Dat wil niet zeggen dat de culturele dimensie in het huidige basismodel *niet* aanwezig is (Van Hattum, 2010). In de beschrijving van de werelden komen aspecten van de culturele dimensie dan ook aan bod. In het interview dat wij in het kader van het eerste deelonderzoek met SAC hielden,

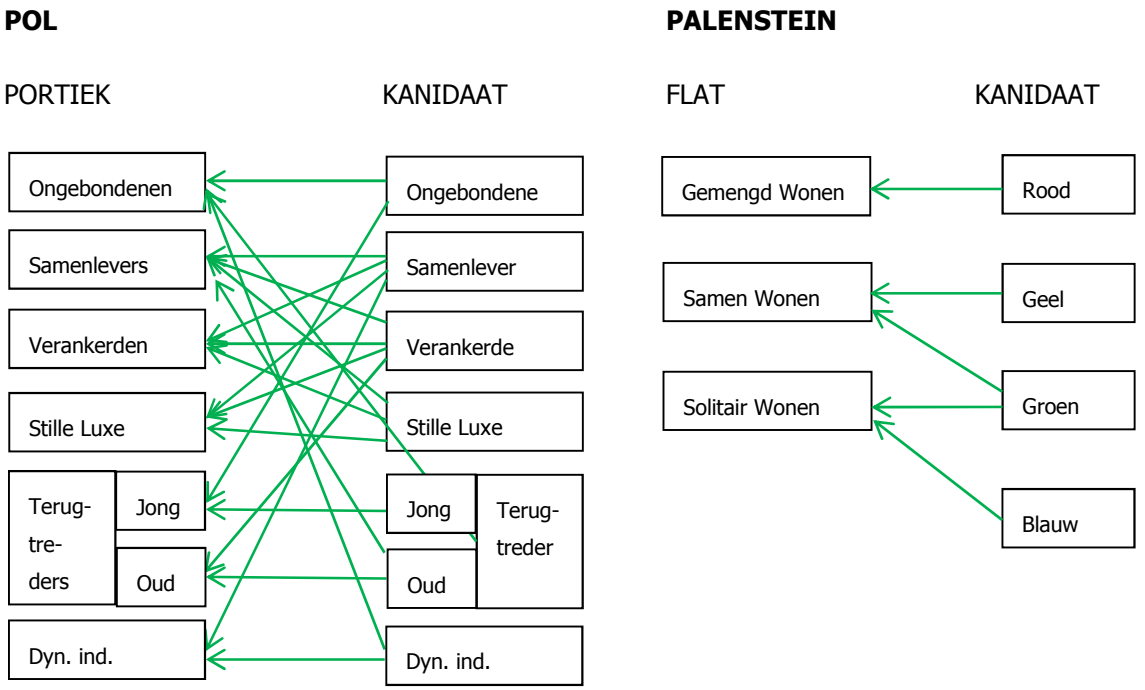
stelt men: "*Het is in feite altijd een driedimensionale oplossing, het is in feite een soort kubus. Blauw en geel zitten aan de bovenkant van normatief en rood en groen zijn de a-normatieve clusters, daar zit de culturele as doorheen.*" Ten opzichte van het oorspronkelijke model is in het huidige basismodel de culturele as omgewisseld met de psychologische. De wisseling van de assen betekent dat de linker twee vakken van positie verschuiven. Figuur 8.2 laat de botsende combinaties in beide situaties zien.

Figuur 8.2 De toepassing van de kleurencombinaties in POL en Palenstein



Woonbron Dordrecht houdt vast aan de oorspronkelijke indeling van SAC, ook al geldt dat het model op basis van voortschrijdend inzicht is aangepast. Volgens Woonbron Dordrecht doet de verfijnde indeling echter meer recht aan de werkelijkheid en de verschillen die bestaan tussen mensen. De ervaring dat sommige subgroepen met elkaar botsen heeft er zelfs toe geleid dat Woonbron Dordrecht de leefstijlindeling combineert met nog een ander passendheidscriterium, namelijk leeftijd. In de voorkeurtoets die Woonbron gebruikt onderscheidt men 'jonge' en 'oude' terugtreders.

Figuur 8.3 Passende combinaties voor de matching (beslissingsruimte consulent)



Welke kenmerken worden meegewogen in de matching

Vestia hanteert de leefstijl van de kandidaat-huurder als enige passendheidscriterium, op basis waarvan hij of zij een woning krijgt aangeboden in een van de drie flats met de verschillende woonstijlen.
In het POL-model weegt de woonmakelaar naast leefstijl nog vele andere aspecten mee voordat hij of zij de kandidaat-huurder een passend aanbod doet. Belangrijkste aspect is of iemand potentieel overlastgevend is of een stabiel persoon. Wanneer iemand is getypeerd als potentieel overlastgevend, zal de woonmakelaar deze kandidaat alleen in bepaalde clusters een aanbod doen, namelijk in de magere of kritieke clusters en als mogelijk in de stabiele (als het vermoeden is dat de potentieel overlastgevende zich in deze omgeving in positieve zin zal aanpassen). Daarbij geldt dat de woonmakelaar dient te voorkomen dat zich in het cluster meer dan één overlastgevend huishouden bevindt. In totaal vormen de potentieel overlastgevende kandidaten met 10% een bescheiden groep, die in de woningtoewijzing wel veel aandacht krijgt. Het tweede belangrijke aspect is de leefstijl van de kandidaat en de dominante leefstijl van het portiek. Naast leefstijl en de kwaliteit van het portiek/de persoonstypering houdt de woonmakelaar bij het doen van een aanbod verder nog rekening met de wensen van de zittende bewoners (welke mix zij prefereren, zoals aangegeven via de survey) en specifieke wensen van de kandidaat-huurder. Kortom: leefstijl is binnen POL slechts één van de ingrediënten voor de match, bij Palenstein is zij leidend.

De discretionaire ruimte van de woonconsulent/makelaar

Een kenmerkend verschil is verder dat de *beslissingsruimte* van de medewerker van Woonbron Dordrecht groter is dan die van Vestia. Wanneer een woning vrijkomt in Palenstein, binnen een flat met een bepaalde woonstijl, kan de verhuurconsulent deze alleen toewijzen aan een kandidaat met een bepaalde kleur. Groen gaat naar Samen Wonen (en sinds 2009 ook bij 'Solitair'), geel naar Samen Wonen, rood naar 'Gemengd' en blauw naar 'Solitair'. De verhuurconsulent kan niet afwijken van deze regel. In Dordrecht heeft de woonmakelaar veel meer ruimte. Woonbron werkt met een grotere variatie aan leefstijlen en passende combinaties van leefstijlen (figuur 8.3). Bovendien kan de woonmakelaar in Dordrecht afwijken van de voorkeurtoets als hij of zij dat nodig acht (zie hoofdstuk 4).
Als gevolg van de grotere beslissingsruimte heeft het *kennismakingsgesprek* in het POL-model een geheel ander gewicht dan in Palenstein. In Palenstein is het gesprek het moment dat de vragenlijst wordt ingevuld en stukken worden gecontroleerd; in het POL-model gebruikt de woonmakelaar het gesprek om het beeld dat hij of zij heeft van de woningzoekende verder aan te vullen en aan te scherpen. Het gesprek volgt nadat de leefstijlvragen zijn ingevuld en heeft een zelfstandige functie binnen het matchingsproces.

Over het geheel bezien kunnen we concluderen dat de betekenis van leefstijl veel groter, meer absoluut, is in de matching in Palenstein dan in POL. Het matchingsproces in POL is veel diffuser, genuanceerder.

8.3 Segmentatie

Om de (positieve) invloed van het gesegmenteerd wonen op de woonwaardering vast te stellen, is het een noodzakelijke voorwaarde dat de toewijzing de samenstelling van de bevolking daadwerkelijk heeft veranderd en dat er een zekere mate van segmentatie naar leefstijl bestaat.
Ondanks dat ontvlechting niet het nadrukkelijke doel is, heeft de toewijzing in Dordrecht een stevige mate van uitsortering opgeleverd. Op de diagonaal in tabel 8.2 staan de overeenkomende combinaties. Tezamen met combinaties van completerende leefstijlen vormen zij de passende combinaties, in

tabel 8.2 aangegeven als de groene vakjes. Combinaties die botsen zijn aangegeven met de rode vakjes en de neutrale combinaties, waarvan de (on)gewenstheid niet expliciet is vermeld, blijven wit.

Tabel 8.2 Aandeel combinaties over het totaal (N=1506)

		Leefstijl **huurder**					
		Ongebonden	Samenlever	Verankerde	Stille Luxe	Terugtreder	Dyn. ind.
Dominante leefstijl **portiek**	Ongebondenen	3,2	1,3	0,9	0,5	1,9	0,8
	Samenlevers	0,5	4,8	2,0	0,7	2,7	0,5
	Verankerden	1,6	2,3	16,6	2,5	5,8	1,3
	Stille Luxe	0,1	0,2	1,9	3,3	1,5	0,1
	Terugtreders	1,2	1,9	5,0	2,1	15,5	1,5
	Dyn. ind.	1,8	1,5	2,5	1,1	3,0	5,9

Groen: passende combinaties

donkergroen: overeenkomende combinaties

lichtgroen: complementerende combinaties

Rood: botsende combinaties

Wit: neutrale combinaties

Bij een willekeurige verdeling van de leefstijlgroepen over de clusters zouden de aandelen op de diagonaal iets minder dan 3% zijn (36 mogelijke combinaties verdeeld over 100%). We zien dat die percentages, met uitzondering voor de ongebondenen en stille luxe, hoger liggen, vooral voor de verankerden en terugtreders. In totaal woont bijna de helft (49,3%) van de bewoners in een cluster waarvan de dominante leefstijl overeenkomt met de eigen leefstijl. Voegen we de overige passende combinaties daaraan toe, dan woont ruim 60 procent (63,3%) passend. Voor 13,1% van de huurders geldt dat de eigen leefstijl botst met de dominante leefstijl van het cluster. De neutrale combinaties maken bijna een kwart (23,4%) uit van het totaal. Woonbron houdt zelf niet bij in welke mate bewoners passend dan wel botsend wonen, noch hoe de segmentatie zich sinds de introductie van het POL-model heeft ontwikkeld. In Palenstein volgt Vestia de verandering van de flatsamenstelling nauwgezet. Uit ons onderzoek blijkt echter dat minder respondenten passend wonen, dat geldt met name voor de Johan van Bougondiëflat.

Tabel 8.3 Woonstijlflats en het aandeel passend en niet-passend wonenden (%)

	Passend	Beeld Vestia
CC flat (geel + groen)	58	77
CB flat (blauw + groen)	57	71
JvB flat (rood)	30	73
Totaal	51	

Bijna de helft, 49%, van de respondenten woont in 2010 niet-passend. Van de bewoners die na invoering van EigenStijl Wonen in Palenstein zijn komen te komen, woont zelfs een nog iets groter aandeel niet-passend, namelijk 53%. De gegevens die Vestia bijhoudt om de voortgang van het project te beschrijven, presenteren een historisch geconstrueerd beeld dat niet overeenkomt met de samenstelling naar leefstijl, uitgevoerd door SAC op basis van onze enquête. De uitkomsten van ons onderzoek impliceren dat er serieuze vraagtekens moeten worden gezet bij de stabiliteit van de leefstijlbepaling. Vraagtekens die vragen om nader onderzoek.
We moeten vooral voor de Johan van Bourgondiëflat een kanttekening maken bij het begrip passendheid zoals gehanteerd in het onderzoek. Passende bewoners van deze flat hebben immers nog veel 'vreemden' om hen heen wonen.

8.4 De betekenis van leefstijl voor de woonwaardering

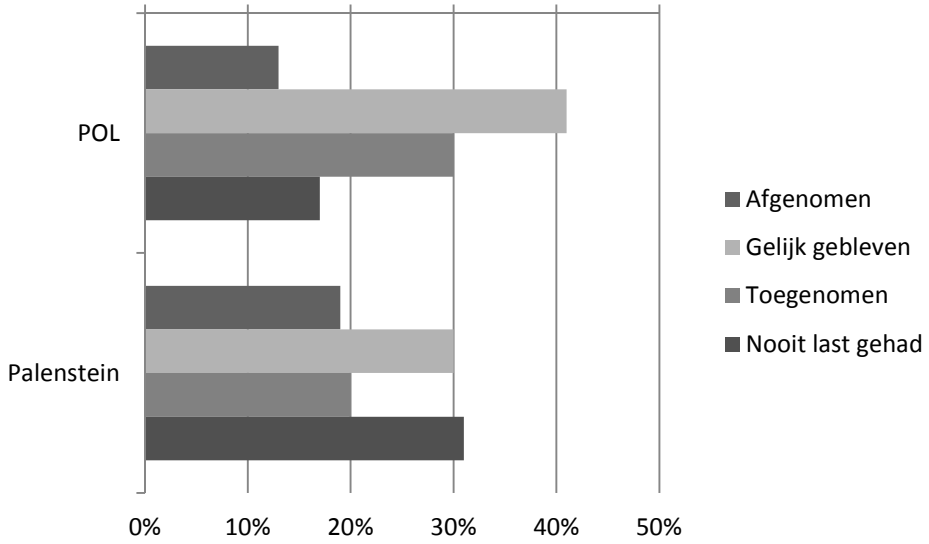
Over het algemeen zijn de bewoners van de drie Palenstein-flats en de huurders van Woonbron Dordrecht tevreden met hun woning en de buurt waar zij wonen. Zij voelen zich ook thuis. De waardering in Palenstein is daarbij iets hoger dan in POL. Bewoners van Palenstein zijn vooral positief over de ontwikkeling van de flat in de afgelopen jaren.
Dat zijn op zich positieve constateringen, maar die geven nog geen antwoord op de vraag of woonruimteverdeling op basis van leefstijl daartoe heeft bijgedragen. Die vraag beantwoorden we door na te gaan of er verschil is in woonwaardering tussen de verschillende leefstijlen en – nog belangrijker – of segmentatie op leefstijl die waardering verhoogt en hoe de woonwaardering zich heeft ontwikkeld.

In beide cases vinden we verschillen in waardering tussen de leefstijlen. Voor POL geldt dat de dynamisch individualisten consequent lager scoren, vooral ten opzichte van de verankerden en samenlevers. In Palenstein scoren de blauwe en groene leefstijl in de regel lager en geel en rood hoger. Blauw is wel uitermate positief over de ontwikkeling van de flat in de afgelopen jaren. De verschillen zijn goed te begrijpen vanuit de SAC-theorie. De rode leefstijl is bijvoorbeeld toleranter tegenover andere leefwijzen en ondervindt daarom minder snel overlast van de buren, terwijl dynamisch individualisten en de blauwe en groene leefstijlen meer op controle en bescherming zijn gericht.
Van de flats in Palenstein zijn de bewoners van de Cornelis Croesinckflat op veel punten minder positief: zij zijn minder vaak tevreden over de woning en buurt, vinden vaker dat de buurt achteruit is gegaan en zijn minder positief over de toekomstige ontwikkeling van de buurt. Zij voelen zich ook iets minder thuis en rapporteren vaker overlast van de buren. De bewoners van de Cornelis Bosflat vallen op met hun uitermate positieve beoordeling van de ontwikkeling van de flat. Opvallend is dat we geen grote verschillen vinden voor de Johan van Bourgondiëflat, terwijl hier een veel groter aandeel van de bewoners niet-passend woont.

Ten aanzien van leefstijlsegmentatie hebben we in het POL-model geconstateerd dat passend wonenden vaker tevreden zijn met de woning. Botsend wonenden ervaren iets meer overlast, wat een belangrijke 'dissatisfier' voor de woonwaardering is. Zij zijn ook minder vaak tevreden over de nieuwe buren die er via POL zijn komen te wonen. In Palenstein is het opmerkelijk dat passend wonenden juist *meer* overlast ervaren dan de niet-passenden. Ook zijn niet-passende bewoners iets vaker tevreden over (de ontwikkeling) van de buurt dan de passende bewoners. Tegelijkertijd lijken passende bewoners vaker een *afname* van overlast te ervaren dan niet-passenden. Binnen de flats zagen we dat de groene leefstijl zich het meest thuis voelt in de Cornelis Bosflat, de flat waar zij passen, en blauw zich het minst thuis voelt in de Cornelis Croesinckflat, waar zij botsen. Tegen de verwachting in ervaart de groene leefstijl in deze flat de meeste overlast, terwijl zij hier passen. Voor het POL-model hebben wij ook multivariate analyses kunnen uitvoeren. Hieruit blijkt dat als we rekening houden met andere factoren, waaronder leeftijd en huishoudenssamenstelling, passendheid alleen nog een significant effect heeft op de waardering van de woning.
Kortom, in Palenstein vinden we nauwelijks positieve effecten van het passend wonen en in POL is de bijdrage van passendheid op de woonwaardering bescheiden. We moeten dus concluderen dat de aanname van het systeem, namelijk dat bewoners prettiger wonen als zij gesorteerd zijn, niet overtuigend wordt bevestigd door de empirie.
Bewoners in Palenstein hebben hun woonsituatie zien verbeteren door de integrale aanpak van de flats. Bewoners stellen dat de renovatie van de flats en het intensiever beheer het grootste effect hebben op de leefbaarheid, maar denken ook dat leefstijltoewijzing een positieve bijdrage levert. In POL heeft de status van het portiek op elk aspect van de woonwaardering een groot effect, vooral op het zich thuis voelen en het ervaren van overlast.
Ondanks geringe effecten van segmentatie, hebben zowel bewoners van Palenstein als de huurders van Woonbron Dordrecht een groot vertrouwen in het instrument. Zij denken onder meer dat door het

verhuren op basis van leefstijl dat buren beter bij elkaar zullen passen en er minder conflicten ontstaan. Bewoners zijn in de regel tevreden met de buren die er via het nieuwe systeem zijn komen te wonen. Zij zijn echter niet meer tevreden over hen dan over de oude buren.
Bewoners zijn sinds de introductie van het POL-model iets positiever over de buren en het contact dat zij met de buren hebben, hoewel de metingen van 2003, 2006 en 2009 geen grote verschillen opleveren wat betreft de negatieve ervaring met contact met buren en burenoverlast. Ten aanzien van burenoverlast zijn de resultaten minder positief. Na zes jaar POL-model en vijf jaar EigenStijl Wonen ervaart nog altijd bijna de helft soms tot heel vaak overlast: bijna 30 procent ervaart *soms* overlast, maar nog altijd 12% (POL) tot 16% (Palenstein) ervaart die *regelmatig* en 11% (POL) tot 12% (Palenstein) *vaak tot heel vaak*. Een groter (POL) of net zo groot aandeel (Palenstein) van de bewoners stelt dat de overlast de afgelopen twee jaar is toegenomen in plaats van afgenomen. Uiteraard kunnen hier andere factoren een rol spelen, zoals een over het algemeen dalende tolerantie onder bewoners.

Figuur 8.4 De perceptie van de verandering on overlast in POL en Palenstein



Hoewel dat feitelijke effecten van de leefstijltoepassing bescheiden zijn, bevestigt ons onderzoek wel enkele uitgangspunten ervan. Leefstijlen hebben andere oriëntaties, attitudes en voorkeuren en verschillen ook wat betreft gedrag. Ten aanzien van de voorkeur voor diversiteit/homogeniteit van de woonomgeving zien we in POL dat vooral dynamisch individualisten aan homogeniteit hechten, terwijl ongebondenen dat minder belangrijk vinden. In Palenstein heeft met name de rode leefstijl voorkeur voor diversiteit, terwijl vooral de groene leefstijl daar minder voorkeur voor heeft. De groene en blauwe leefstijlen willen vooral een rustige woonsituatie waarin zij hun eigen gang kunnen gaan.
Ook zijn er verschillen in feitelijk burencontact. In POL hebben vooral dynamisch individualisten, maar ook terugtreders en ongebondenen minder burencontact dan samenlevers, stille luxe en verankerden. Deze verschillen komen overeen met de beschrijving van SAC, waarbij de eerstgenoemde groepen gericht zijn op privacy en de laatste op gezelligheid. In Palenstein zien we kleinere verschillen tussen de leefstijlen. Wel gaat de gele leefstijl beduidend meer op de koffie en naar verjaardagen van de buren. Ook deze oriëntatie komt overeen met de beschrijving van SAC. In Palenstein blijkt vooral de flat onderscheidend te zijn voor het burencontact. Bewoners van de Cornelis Croesinckflat – de woonstijl Samen Wonen – hebben intensiever burencontact dan de bewoners van de andere twee flats. Opvallend is dat deze bewoners zich tegelijkertijd minder vaak thuis voelen, vaker overlast ervaren en minder tevreden zijn over de woning en de buurt.

Het mechanisme van gedeelde normen en tolerantie hebben we alleen in Palenstein kunnen onderzoeken. In tegenstelling tot de andere mechanismen, vinden we geen verschillen in de mate waarin bewoners zich verantwoordelijkheid voelen en zich inzetten voor de leefbaarheid van de flat, niet tussen de leefstijlen en ook niet tussen de flats.
Onze eindconclusie luidt dat al hoewel ons onderzoek enkele uitgangspunten van de leefstijltoepassing bevestigen – leefstijlen hebben onderscheidende voorkeuren en oriëntaties – de bijdrage van segmentatie voor de woonwaardering bescheiden is.

9 Conclusies en aanbevelingen

9.1 Inleiding

Woningcorporaties zien zich geconfronteerd met een grote verscheidenheid aan klanten. In het beheer en bij de woonruimteverdeling worstelen ze regelmatig met de diversiteit naar levenswijze van hun bewoners, vooral in sociaal-cultureel heterogene wijken waar een door allen gedeeld normen- en waardenpatroon verre van vanzelfsprekend is. Dit leidt soms tot overlast, onvrede en spanningen. Sociale verhuurders kunnen – terecht – kandidaat-huurders niet uitsluiten op basis van verschil in leefstijl. Gelijktijdig zijn zij als verhuurder gehouden om hun huurders 'ongestoord woongenot' te bieden. Zij grijpen in door middel van (leef)regels en handhaving, maar ook via werkwijzen waarbij een grotere homogeniteit in leefstijl wordt beoogd. Dat gebeurt zowel op het vlak van wijkbeheer, woonruimteverdeling en gebieds- en projectontwikkeling.
In dit onderzoek hebben we ons gericht op de betekenis van de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling en het beheer. De afgelopen decennia is op verschillende plaatsen en door verschillende partijen de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling toegepast. Daarbij wordt 'leefstijl' opgevat als een passendheidscriterium: leefstijl wordt ingezet om de best mogelijke match te maken tussen woning en huurder.
Het centrale uitgangspunt bij de toepassing van leefstijl binnen de woonruimteverdeling is steeds dat mensen van elkaar verschillen qua behoeften, voorkeuren, verwachtingen en beleving en dat dit tot verschillen in gedrag leidt waarbij die verschillen niet alleen maar toe te schrijven zijn aan iemands demografische en sociaaleconomische kenmerken. Informatie over iemands leefstijl levert dus (extra) kennis op die als input kan dienen voor de verbetering van de woningtoewijzing en andere sociaal beheermaatregelen door woningcorporatie. Zij kunnen bij de matching van vraag en aanbod op leefstijl selecteren en huishoudens passend bij elkaar plaatsen.
Die verschillen in voorkeuren komen bijvoorbeeld tot uiting in het soort en intensiteit van burencontact dat een bewoner wil. De een wil met rust worden gelaten, de ander maakt graag een praatje of wil bij elkaar op de koffie. De gedachte is dat wanneer behoeften, voorkeuren en gedrag ten aanzien van de sociale omgang met buren beter aansluiten, dit leidt tot een hogere waardering van het burencontact. Op eenzelfde wijze hebben mensen waarschijnlijk verschillende voorkeuren voor diversiteit. Wanneer de voorkeuren voor homogeniteit of diversiteit meer aansluiten op de voorkeuren van bewoners, zouden zij zich prettiger kunnen voelen in hun woonomgeving. Zij kunnen zich beter herkennen in en identificeren met hun buren, wat publieke vertrouwdheid oplevert. Dat zal vervolgens het gevoel van thuis voelen bevorderen. Een vaak gehoorde verwachting is verder dat bewoners met gelijksoortige leefstijlen gedeelde opvattingen hebben over het gebruik van de woning en collectieve ruimtes. Dit zou moeten leiden tot overeenkomend gedrag, zodat men minder last van elkaar heeft. Ook zouden bewoners met overeenkomende opvattingen elkaar sneller kunnen aanspreken op ongewenst gedrag. Tot slot zouden ook andere vormen van beheer kunnen worden toegespitst op de specifieke behoeften en voorkeuren van de verschillende leefstijlen. Een betere aansluiting zou dan tot meer tevredenheid leiden.
In het voorliggend onderzoek zijn we nagegaan of deze verwachtingen empirisch onderbouwd kunnen worden. De centrale vraagstelling is:

> *Op welke wijze en in welke mate draagt het segmenteren van bewoners op basis van leefstijl in de praktijk van het beheer en de woonruimteverdeling bij aan een hogere woonwaardering door bewoners?*

9.2 Beantwoording van de onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling hebben we uitgewerkt in vier onderzoeksvragen:

1. *Wat is de voorgeschiedenis van de initiatieven waarbij het leefstijlconcept is toegepast op het gebied van beheer en woonruimteverdeling?*
2. *Welke doelen had men daarbij voor ogen?*
3. *Hoe zijn de initiatieven daadwerkelijk uitgevoerd?*
4. *In welke mate resulteert de toepassing van de leefstijlbenadering tot segmentatie van bewoners naar leefstijl?*
5. *Wat zijn de effecten van de toepassing van de leefstijlbenadering in de woonruimteverdeling en het beheer op de woonwaardering van de bewoners?*

De eerste drie vragen zijn grotendeels beantwoord op basis van de inventarisatie van diverse leefstijlprojecten in Nederland. De resultaten en effecten zijn onderzocht aan de hand van twee intensieve casestudy's. De verschillen in uitvoering in deze praktijkvoorbeelden zijn ook deels antwoord op vraag 3. De laatste vraag naar de effecten hebben we in hoofdstuk 2 op basis van ons conceptueel model verder uitgewerkt in vier deelvragen. In het onderstaande zullen we de in totaal acht vragen beantwoorden.

1. *Wat is de voorgeschiedenis van de initiatieven waarbij het leefstijlconcept is toegepast op het gebied van beheer en woonruimteverdeling?*

Op basis van een inventarisatie van achttien projecten in Nederland kunnen we concluderen dat problemen, manifest of latent, op het gebied van de leefbaarheid in bepaalde complexen woningen en of buurten de belangrijkste achtergrond en aanleiding vormen van de ontwikkelde projecten. Daarnaast speelt de meer algemene onvrede met het vigerende aanbodmodel een belangrijke rol. Die onvrede bestaat vooral uit de anonimiteit en het ontbreken van een relatie tussen kandidaat-huurder en de verhuurder, het ontbreken van afstemming op de belangen van de zittende bewoners en de geringe effectiviteit (veel weigeringen) van het aanbodmodel. Corporaties hebben andere woonruimteverdelingsmethoden ontwikkeld en toewijzen op basis van leefstijlen is er daar een van.

2. *Welke doelen had men daarbij voor ogen?*

Het verhogen van de leefbaarheid is het centrale doel bij alle projecten. Primaire inzet is om door toepassing van segmentatie op leefstijlen de homogeniteit op portiek/complex/buurtniveau te verhogen, of preciezer gesteld: te voorkomen dat elkaar niet verdragende leefstijlen juist aan elkaar gekoppeld worden. Dat betreft niet alleen de menging binnen een portiek, op een galerij of in de gehele flat of het straatje of hofje. Het gaat ook om het beheer en de inrichting van de buitenruimte. Belangrijk doel is daarnaast dat de belangen van zittende bewoners in de koppeling een rol spelen. Daarnaast zijn het verhogen van de kwaliteit van de informatie aan kandidaat-huurders en het verbeteren en efficiënter maken van het verhuurproces belangrijke doelstellingen.

3. *Hoe zijn de initiatieven daadwerkelijk uitgevoerd?*

Het merendeel van de projecten maakt gebruik van de leefstijlsegmentatie die door SmartAgent Company is ontwikkeld (SAC). Er zit echter verschil in de mate van invloed van lokale professionals (doorgaans de woonconsulenten) bij de toepassing van de leefstijlsegmentatie en het al dan niet meewegen van andere kenmerken van de woningzoekenden. Soms is de leefstijlbepaling het enige matchingscriterium, in andere gevallen spelen demografische kenmerken ook een rol en worden andere kwalificaties meegewogen. Van de geïnventariseerde projecten zijn er vijf gestopt. Twee projecten zijn in de initiatieffase gestopt door het gebrek aan draagkracht bij bewoners, twee projecten zijn gestopt omdat na nulmeting en eerste onderzoek bleek dat leefstijlsegmentatie geen perspectief bood door eenzijdigheid van de aanwezige leefstijlen dan wel door de zeer geringe mutatiegraad. In één situatie

is het experiment gestopt vanwege bezwaren van de betreffende gemeente tegen invoering van woonruimteverdeling op basis van leefstijlen.
Voor de beide casestudy's die we intensief hebben onderzocht, geldt dat de woningcorporatie samenwerking heeft gezocht met SAC. Hoewel beide werken met de SAC-methodiek, verschilt de toepassing in de praktijk behoorlijk.
In Palenstein zet Vestia aanvankelijk in op ontvlechting van leefstijlen. Er zijn drie flats, dus er wordt gekozen voor drie woonstijlen. Twee woonstijlen betreffen een van de oorspronkelijke kleuren (rood en blauw) en één woonstijl, die van de grootste flat, betreft een menging van twee kleuren (geel en groen). In het POL-model is ontmenging niet een expliciete doelstelling: sommige niet-overeenkomende leefstijlen passen prima bij elkaar, terwijl andere vermeden dienen te worden. Dit verschil in oriëntatie heeft te maken met het soort woningbezit en de gebouwstructuur. Palenstein kent drie hoogbouwflats met 100 tot 180 woningen, elk met één centraal trappenhuis/lift. Het woningbezit van Woonbron Dordrecht bestaat voornamelijk uit portiekwoningen. De leefstijlsegmentering vindt in Palenstein plaats op het niveau van de flat. In Dordrecht gebeurt dat op het niveau van in totaal 850 clusters van woningen.
De segmentatie is in POL dynamisch opgezet. Bij elke nieuwe verhuring worden de portiekgegevens geüpdatet en één keer in de drie jaar worden alle gegevens waar mogelijk ververst op basis van de grote huurdersenquête. De segmentatie in Palenstein is evenmin een statisch gegeven. Op basis van een achterblijvende aanwas van blauwe kandidaten is eind 2009 besloten groen bij blauw te gaan mengen in de flat met de woonstijl Solitair Wonen. Deze aanpassing is niet zoals bij POL op de verandering van de samenstelling van de zittende bewoners gebaseerd, maar op de vraag naar het woningaanbod van de verschillende leefstijlen. De wijzigingen in de segmentatie is dus van een geheel andere orde: de aanpassing binnen POL is een permanent proces, in Palenstein gebeurt dit op incidentele basis.
Leefstijl is bij de woonruimteverdeling in Palenstein van een geheel andere betekenis dan in POL. In Palenstein is de leefstijl als enige leidend in zowel de segmentatie van het aanbod (de flats) als de vraag (de kandidaat-huurders). In de matching in Palenstein is leefstijl absoluut. In POL worden vele aspecten van aanbod- en vraagkant meegewogen, leefstijl is slechts een van de factoren. In POL vindt de segmentatie van het aanbod ook plaats op basis van kwaliteitsniveaus van de clusters naast de dominante leefstijl van het portiek. Aan de vraagzijde zijn dat de persoonstypering (potentieel overlastgevend of stabiel, bepaald op basis huishoudenssamenstelling en andere kenmerken) en de leefstijl. In POL heeft de medewerker ook een veel grotere beslisruimte bij het maken van de match. Er zijn niet alleen meer mogelijke combinatie om uit te kiezen, als de medewerker de leefstijl niet 'op het plaatje' vindt passen, kan hij of zij de voorkeurtoets tevens negeren.
Woonbron werkt met de oorspronkelijke indeling met zes leefstijlen en voegt daar in de praktijk nog een verfijning aan toe op basis van leeftijd bij een van de leefstijlen. Vestia hanteert bij de nieuwe indeling vier leefstijlen/belevingswerelden. De indelingen zijn niet één-op-één te vertalen, maar in de beschrijving vertonen de groepen grote gelijkenis. Hoewel de typering van de leefstijlgroepen nauwelijks is gewijzigd, komen Woonbron en Vestia in de praktijk tot andere en soms tegenstrijdige combinaties van passende en botsende leefstijlen.

4. *In welke mate resulteert de toepassing van de leefstijlbenadering tot segmentatie van bewoners naar leefstijl?*

Hoewel ontvlechting niet het nadrukkelijke doel is, heeft de toewijzing in Dordrecht een stevige mate van uitsortering opgeleverd. In totaal woont ruim 60 procent passend. In Palenstein is ontvlechting van leefstijlen een expliciete doelstelling. Toch woont bijna de helft van de respondenten niet-passend. Ook van de bewoners die na invoering van EigenStijl Wonen in Palenstein zijn komen te komen, woont meer dan de helft niet-passend. De gegevens die Vestia bijhoudt om de voortgang van het project te beschrijven, presenteren een historisch geconstrueerd beeld dat niet overeenkomt met

de huidige samenstelling. Dat geldt met name voor de flat Gemengd Wonen: de Johan van Bourgondiëflat.

5. *Is een zekere mate van homogeniteit van leefstijlen (passende leefstijlen) een voorwaarde voor het zich thuis voelen?*

De *eerste* route in ons conceptueel model richt zich op het zich thuis voelen. De hypothese is dat het gesegmenteerd wonen naar leefstijl ertoe leidt dat bewoners zich beter kunnen identificeren met buren met passende, niet-botsende leefstijlen. De veronderstelling hierbij is dat mensen met een onderling *verschillende* dominante leefstijlkleur ook onderling verschillende behoeften en voorkeuren hebben voor de diversiteit van de bevolkingssamenstelling van de flat, de buurt of het portiek. Wanneer de voorkeuren voor hetzij homogeniteit hetzij diversiteit meer aansluiten op de voorkeuren van bewoners, zouden zij zich prettiger voelen in hun woonomgeving. Zij kunnen zich beter herkennen in hun buren en zich met hen identificeren, wat publieke vertrouwdheid oplevert. Dat zal vervolgens het gevoel van het zich thuis voelen bevorderen.
Uit de analyses blijkt dat verschillende leefstijlgroepen inderdaad verschillende voorkeuren voor diversiteit/homogeniteit laten zien. In Palenstein heeft de groene leefstijl minder voorkeur voor diversiteit. In POL zijn dat vooral de dynamisch individualisten. Dynamisch individualisten beoordelen de ervaren diversiteit ook negatiever. De rode leefstijl in Palenstein en de ongebondenen in POL (grote gelijkenis met de rode leefstijl) hebben een sterkere voorkeur voor diversiteit.
Opmerkelijk is dat in POL zowel de dynamisch individualisten (voorkeur voor homogeniteit) als de ongebondenen (voorkeur voor diversiteit) zich minder thuis voelen in de buurt. Voor de laatste groep lijkt dat niet het resultaat te zijn van de diversiteit van de bevolking. Zij hebben daar immers een voorkeur voor en ervaren ook een sterke diversiteit in hun buurt. Voor de dynamisch individualisten zou de ervaren diversiteit wel van invloed kunnen zijn op het thuisgevoel. Dynamisch individualisten voelen zich echter niet méér thuis als zij passend wonen en evenmin is dat het geval voor de andere leefstijlen.
In Palenstein voelen de bewoners met een rode leefstijl zich juist meer thuis in de flat. Zij hebben van de vier leefstijlen ook de sterkste voorkeur voor diversiteit, terwijl de groepen niet verschillen in de perceptie van diversiteit. De samenstelling van de flatbevolking in Palenstein sluit zodoende beter aan op de voorkeur van de rode leefstijl, die zich dus ook iets meer thuis voelt. Het is niet zo dat de rode leefstijl zich meer thuis voelt in de flat waar zij past. De groene leefstijl voelt zich wel iets meer thuis in de flat waar zij (sinds 2009) past; bewoners met een blauwe leefstijl juist in de flat waar zij botst (tenminste, als we uitgaan van de opvatting van Vestia dat de kleuren op de diagonaal botsen; SAC stelt alleen dat de combinatie groen-rood mogelijk botst).
Alle resultaten in ogenschouw genomen, moeten we concluderen dat homogeniteit naar leefstijl nauwelijks van belang is voor het zich thuis voelen.

6. *Leidt een grotere mate van homogeniteit van leefstijlen (passende leefstijlen) tot aansluitende soorten en mate van burencontact en levert dit een hogere waardering van het contact op?*

De *tweede* route in het conceptueel model richt zich op de waardering van het burencontact. De veronderstelling hierbij is dat mensen met een onderling *verschillende* dominante leefstijlkleur, andere behoeften en voorkeuren hebben voor de soort en de frequentie van burencontact. Wanneer mensen tussen gelijkgestemden wonen, zullen hun behoeften en voorkeuren ten aanzien van de sociale omgang met buren beter tot hun recht komen en dat zou leiden tot een hogere waardering van het burencontact.
In Palenstein hebben we bewoners stellingen voorgelegd over de wijze van samenleven in een buurt. De leefstijlen laten substantiële verschillen zien in de voorkeur voor rust en privacy (groene en blauwe leefstijl) of juist contact (gele en rode leefstijl).
In beide cases is gevraagd naar het daadwerkelijk contact met buren. In Palenstein zien we dat de verschillen in werkelijk contact minder groot zijn dan de verschillen in attitudes. Toch zien we wel dat

de gele leefstijl intensiever burencontact heeft; zij gaan vooral vaker op de koffie en naar verjaardagen van buren dan de andere leefstijlen. Bovendien scoren zij hoger in de flat waar zij passen.
In POL hebben samenlevers, stille luxe en verankerden (gelijkenis met de gele leefstijl) meer burencontact, vooral in vergelijking met dynamisch individualisten, maar ook ten opzichte van terugtreders en ongebondenen. Verankerden scoren hoger in de portieken waar zij passen.
In POL is ook gevraagd naar de waardering van de buren en het contact. Het zijn vooral dynamisch individualisten die ontevreden zijn over (het contact met) de buren. Deze groep heeft net als de ongebondenen geen behoefte aan contact met de buren en blijken in de praktijk ook minder intensief burencontact te hebben. Het geen contact hebben betekent niet dat men geen (over)last van buren kan hebben. Samenlevers en verankerden, de groepen die het hoogst scoren op feitelijk contact, hebben wel een hogere waardering van de buren en het contact. In POL zien we echter geen effect van passendheid op de waardering van de buren en het contact.
Het antwoord op deze onderzoeksvraag is deels bevestigend. De effecten van passendheid op de waardering zijn minimaal, maar de onderliggende gedachte wordt wel bevestigd, namelijk dat leefstijlen verschillende oriëntaties hebben en dat voor bepaalde leefstijlen geldt dat zij intensiever contact hebben in de flat/portiek waar zij passen.

7. *Hebben passende leefstijlen gedeelde opvattingen ten aanzien van woongedrag, tolerantie en ingrijpen en leidt een zekere mate van homogeniteit tot minder overlastervaring van de buren?*

De *derde* route heeft betrekking op de waardering van het woongedrag van buren en dan vooral de perceptie van overlast. De verwachting is dat bewoners met gelijksoortige leefstijlen gedeelde opvattingen hebben over het gebruik van de woning en collectieve ruimtes en dat zij een gedeeld tolerantieniveau hebben ten aanzien van verschillende vormen van overlast. Dit zou moeten leiden tot overeenkomend gedrag in zowel de woning als de collectieve ruimtes, alsook tot gelijke tolerantieniveaus ten opzichte van ongewenst woongedrag en een gelijksoortige manier van aanspreken op ongewenst gedrag. Uiteindelijk zal dat tot meer woontevredenheid leiden.
In Palenstein zijn bewoners stellingen voorgelegd over de mate waarin zij zich verantwoordelijk voelen en verantwoordelijkheid nemen voor de leefbaarheid van de flat. Zowel tussen de leefstijlen als tussen de flats alsook tussen de leefstijlen binnen de flats vinden we nauwelijks verschillen. In POL konden we de bereidheid tot ingrijpen niet onderzoeken.
In Palenstein ervaren de groene en de blauwe leefstijlen iets meer overlast dan de gele en rode leefstijlen. In POL ervaren dynamisch individualisten (grote gelijkenis met blauw) de meeste overlast van buren. Zij wonen ook vaker in de kritieke/magere portieken. Maar als we rekening houden met de status van het portiek, ervaren dynamisch individualisten nog steeds vaker overlast. Het doet er voor deze groep ook niet toe of men passend woont of juist botsend. Deze leefstijl ervaart in zijn algemeenheid dus meer overlast. Voor de verankerden ligt dat anders: zij ervaren meer overlast als zij botsend wonen. In totaal geldt echter dat de status van het portiek doorslaggevend is en dat passendheid er nauwelijks toe doet.
Opmerkelijk genoeg ervaren passend wonenden in Palenstein meer overlast. De groene leefstijl heeft de meeste overlast in de geel-groene flat. Dat is opvallend aangezien de leefstijl hier zou moeten passen, maar ook omdat eerder bleek dat zij zich hier het meest thuis voelen.
Op basis van onze twee casestudy's concluderen we dat voor het ervaren van overlast, een belangrijke 'dissatisfier' voor de woonwaardering, homogeniteit naar leefstijl van beperkte betekenis is.

8. *Leiden beheermaatregelen tot een hogere woonwaardering en wat is hierbij de meerwaarde van verdere afstemming van die maatregelen op de specifieke voorkeuren van de betreffende leefstijl?*

Bij de beantwoording van deze vraag, de *vierde* route in ons conceptueel model, kunnen we ons alleen baseren op de resultaten van de casestudy in Palenstein. In de andere case zijn geen specifieke maatregelen gelijktijdig uitgevoerd en zijn deze ook niet in de betreffende survey betrokken. Woon-

bron heeft wel ideeën ontwikkeld voor een naar leefstijl gedifferentieerd beheer, maar heeft die ideeen nog nauwelijks in de Dordtse praktijk uitgewerkt. In Palenstein blijkt dat de renovatie van de flats, het instellen van leefregels per flat en het intensiveren van het beheer een zeer positieve uitwerking heeft gehad op de woonwaardering. De toewijzing op basis van leefstijlen wordt door de bewoners ook positief beoordeeld, maar de renovatie en het invoeren van leefregels met daaraan gekoppeld toezicht worden van hoger belang geacht door de bewoners. Dat is op zich niet verrassend: renovatie en het instellen van leefregels en lik-op-stukbeleid zijn in staat op korte termijn effecten te sorteren, terwijl leefstijltoepassing een middel van lange adem is. Hiervan kunnen pas op de middellange tot lange termijn effecten worden verwacht.
De renovatiewerkzaamheden zijn maar in beperkte mate gedifferentieerd naar de toegekende leefstijl. Vestia heeft bij de renovatie de entreehallen een leefstijlspecifiek uiterlijk gegeven, maar verder is de renovatie van de woningen in alle drie de flats gelijk. De leefregels zijn maar in beperkte mate gedifferentieerd naar leefstijl. De zes door de bewoners per woonstijlflat gekozen leefregels uit het totaal van zeven mogelijkheden verschillen niet. De rangvolgorde verschilde deels wel, maar bij de handhaving speelt dat geen rol.
De conclusie is dat we geen aanwijzingen hebben gevonden van de meerwaarde van specifieke leefstijlgebonden beheermaatregelen.

9.3 Inzichten

Nu wij aan het eind van deze rapportage zijn aangekomen, is het tijd om de balans op te maken. Welke hoofdinzichten heeft het onderzoek opgeleverd?
Ten eerste laat ons onderzoek zien hoe belangrijk de kritieke grens van schoon, heel en veilig is en de beheermaatregelen die die voorwaarde moeten borgen. In Palenstein, ooit de probleemwijk en afvoerputje van Zoetermeer, is de corporatie erin geslaagd om met een integrale ingreep een positieve ontwikkeling ten aanzien van de woonwaardering te realiseren. Bewoners zijn zeer tevreden over de ontwikkeling die de flats hebben doorgemaakt en hebben vertrouwen in de toekomst. Leefstijltoewijzing is daarbij onderdeel van een totaalpakket. Bewoners zelf dichten meer invloed op de leefbaarheid toe aan de renovatie en het invoeren van leefregels gekoppeld aan stern toezicht, dan aan de leefstijltoewijzing. In POL zien we dat de status van het portiek doorslaggevend is voor de woonwaardering. Dat is logisch omdat de woonwaardering input is voor de kwalitatieve niveaus die de portieken krijgen toegewezen. De POL-systematiek bestendigt deze situatie aangezien potentieel overlastgevende huishoudens niet worden toegewezen in de vitale portieken. Bovendien is spreiding van potentieel overlastgevende huishoudens een expliciete doelstelling. Leefstijltoewijzing kan naar onze mening maar van beperkte betekenis zijn bij overlastbestrijding. In de praktijk zien we dat in beide cases de overlast per saldo niet is afgenomen. Eerder spelen hier algemeen maatschappelijke ontwikkelingen een rol, zoals een afnemende tolerantie.
Een tweede inzicht van het onderzoek is dat een aantal uitgangspunten van de leefstijlsegmentatie bevestigd worden. Bewoners met onderling verschillende leefstijlen hebben onderling verschillende voorkeuren en oriëntaties ten aanzien van de woonomgeving en het samenleven in de buurt. Ook zien we dat voor sommige aspecten van de woonwaardering het uitmaakt of iemand passend (of botsend) woont, maar het leidt niet tot grote eenduidige positieve effecten, zoals vaak wel wordt verwacht. In de POL-case kon via multivariate analyses worden nagegaan of passendheid een meerwaarde heeft voor het verklaren van verschillen in woonwaardering ten opzichte van traditionele kenmerken zoals leeftijd en huishoudenssamenstelling. Dat blijkt nauwelijks het geval te zijn.
Een derde uitkomst is dat de resultaten van de leefstijltoepassing, de mate van segmentatie die het oplevert, vraagtekens zet bij de veronderstelde stabiliteit van de leefstijl(bepaling). Bij een herhaalde afname van de SAC-leefstijlvragen blijkt een behoorlijk deel van de huishoudens die via EigenStijl Wonen in een van de flats zijn komen te komen, niet-passend te wonen. De bewoners van de flats, en

met name die van de Johan van Bourgondiëflat, zijn eerder veelkleurig. Kandidaat-huurders krijgen die leefstijl toegewezen die blijkens de test dominant aanwezig is. Niemand is 100% rood of blauw, maar bestaat uit meerdere kleuren die in meer of mindere mate aanwezig zijn. Een relatieve verschuiving die resulteert in een andere dominante leefstijl hoeft niet te betekenen dat huishoudens enorm verspringen qua attitude en gedrag. Maar het systeem met de vier kleuren is nu eenmaal een digitaal systeem en wordt ook zo toegepast. Deze constatering draagt argumenten aan om het systeem dynamisch te maken waarin een eens gemeten leefstijl niet als vaste waarde wordt gehanteerd.
Ten vierde laat ons onderzoek zien hoe leefstijlindelingen die in de basis hetzelfde zijn, verschillend worden toegepast in de praktijk. Woonbron en Vestia hanteren elk andere en soms zelfs tegenstrijdige combinaties van passende en botsende leefstijlen.

9.4 Aanbevelingen

We eindigen de rapportage met een aantal aanbevelingen.
Een eerste aanbeveling is helder te zijn over de doelstellingen die je beoogt met het toepassen van leefstijl. Is leefstijl bedoeld om alle kandidaat-huurders passend te huisvesten, dan moet dat ook duidelijk zijn in de inrichting van het systeem dat geen enkele (categorie) woningzoekende uit het complex of de buurt wordt uitgesloten. Met deze helderheid kun je ook de politieke discussie over uitsluiting vermijden.
Bedenk, als tweede, op basis van de doelstellingen die je na wilt streven, zoals het verhogen van de leefbaarheid, welke andere instrumenten daarvoor ingezet zouden kunnen worden en of leefstijl daarbij noodzakelijk is. Als er problemen zijn met schoon, heel en veilig, pak die dan eerst aan. Zorg dat de collectieve ruimtes netjes en schoon zijn en dat het toezicht goed georganiseerd is. We herhalen wat betrokken corporaties steeds benadrukken: het gaat om een combinatie van beheermaatregelen. Leefstijl kan daarbij een aanvullend instrument zijn, een hulpmiddel.
Een derde aanbeveling: investeer in de klantenrelatie. Zorg dat woningzoekende én bewoner meer zijn dan een nummer in de registratie. Woningzoekenden waarderen het persoonlijk gesprek met de corporatie. Goede voorlichting vooraf is van groot belang voor het maken van positieve woonkeuzes. Leefstijl kan daarbij opnieuw een hulpmiddel zijn. Een minder anoniem systeem dat naar bewoners uitdraagt de matching serieus te nemen, geeft bovendien zowel de corporatie als bewoner een gevoel van controle. Voor bewoners kan het geruststellend zijn dat niet alleen zijzelf de maat worden genomen, maar ook de toekomstige buren. Ook al zijn de daadwerkelijke effecten bescheiden, alleen al dit gevoel ondersteunt toewijzing op basis van leefstijl. Heb ook voldoende kennis over de zittende bewoners. Het past in de tijd dat bewoners behoefte hebben aan meer controle. Zij vragen de corporatie verantwoordelijkheid te nemen voor hun woongenot. Een belangrijke discussie is hoe corporaties daarop kunnen inspelen zonder andere bewoners en woningzoekenden tekort te doen. Voor medewerkers van de corporatie wordt het werk ook interessanter, vinden zijzelf, aangezien zij weer met mensen van doen hebben. De organisatie moet zich echter wel bewust zijn van het spanningsveld dat meer bemoeienis met zich meebrengt en alert zijn op mogelijke nadelige effecten van een grote beslissingsruimte van verhuurconsulenten.
Tot slot hebben we op basis van ons onderzoek kunnen constateren dat er onder bewoners groepen te onderscheiden zijn die ten aanzien van voorkeuren en oriëntaties verschillen. Er is niks mis mee om daar in het beleid rekening mee te houden. Dat vergt nog wel nadenken over de keuze tussen een systeem waarin je leefstijlinformatie geeft aan bewoners die vervolgens zelf kiezen en een systeem waarin je op basis van leefstijl feitelijk toewijst.

Literatuur

Adriaanse, C.C.M. (2011), *On measuring and explaining neighbourhood success. A behavioural economic approach*. Amsterdam: IOS Press BV (dissertatie).

Adriaanse, C.C.M. (2007), Measuring residential satisfaction: a residential environmental satisfaction scale (RESS). *Journal of Housing and the Built Environment* (22), pp. 287-304.

Adrianow, J.A. (1993), *Sociaal Woningbeheer door Corporaties in Naoorlogse Woonbuurten*. Delft: Delft University Press.

Blokland, T. (2008), *Ontmoeten doet er toe*. Rotterdam: Vestia.

Blokland, T. (2006), *Het sociaal weefsel van de stad*. Den Haag: Gradus Hendriks Stichting.

Camstra, R. (2008), *Evaluatie EigenStijl wonen 2007 – het tweede jaar*. Zoetermeer: Vestia Zoetermeer (1e concept).

CEBEON (1992), *De plaats door verdeling. Woonruimteverdelingsbeleid en etnische minderheden*. Den Haag: VROM.

Daalen, G.M. van, S. Davis, & A.L. Ouwehand (2005), Het is een loterij. Theoretische en effectieve keuzevrijheid bij lotingmodellen. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, 11 (6), pp. 64-69.

Daalen, G. van & J. Kullberg (1999), *In de marge van meer marktwerking, Probleemcumulatie en woonruimteverdeling in Dordrecht, deelrapport 1: Verkenning van de lokale problemen*. Delft: DUP-OTB werkdocument.

Deben, L. (1988), *Van onderkomen tot woning. Een studie over woonbeschaving in Nederland 1850-1969.* Publicatiereeks Sociologisch Instituut, Universiteit van Amsterdam.

Dogge, P.J.C. (2003), *Van Woningverhuurder naar Aanbieder van Woongenot de strategische mogelijkheden en beperkingen van de inzet van diensten ter verbetering van de marktpositie.* Eindhoven: Technische Universiteit Eindhoven.

Dorst, M. van (2005), *Een duurzaam leefbare woonomgeving. Fysieke voorwaarden voor privacyregulering*. Delft: Eburon.

Duijndam, M. (2009), *Evaluatie EigenStijl Wonen 2009 - het vierde jaar*. Zoetermeer: Vestia Zoetermeer.

Hart, J. de (red.), *Zekere banden. Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: SCP.

Heeger, H. (1991), *Probleemkomplexen in de Randstad. Een inventarisatie van woningkomplexen met ernstige verhuurbaarheidsproblemen in 1985 en 1989*. Delft: Delftse Universitaire Pers

Herzberg, F. (1968), *Work and the nature of man*. London: Staples Press.

Herzberg, F., B. Mausner & B. Snyderman (1959), *The motivation to work*. New York: Wiley.

Intomart (2000), *Voor het Beleid, achter de Cijfers. De uitkomsten van de GSB-monitor veiligheid en leefbaarheid nader geanalyseerd*. Hilversum: Intomart.

KEI kenniscentrum stedelijke vernieuwing (2009), *Verslag KEI-Stadslab Palenstein (Zoetermeer)*. Rotterdam: KEI.

Kogel, M. de & G.J. Hagen (2011), Community building in Schiebroek-Zuid. *Tijdschrift voor de volkshuisvesting*, 5, pp. 27-31.

Kearns, A., R. Hiscock, A. Ellaway & S. MaCintyre (2000), 'Beyond four walls'. The psycho-social benefits of home: Evidence from West central Scotland. *Housing Studies* 15 (3), pp. 387-410.

Kleinhans, R. & G. Bolt (2010), *Vertrouwen houden in de buurt. Verval, opleving en collectieve zelfredzaamheid in stadsbuurten*. Delft/Den Haag: Onderzoeksinstituut OTB/Nicis Institute.

Kromhout, S., G.M. van Daalen, S. Davis & A. Zandstra (2006), *Woonruimteverdeling opnieuw bekeken. Bouwstenen voor discussie.* Amsterdam: RIGO Research en Advies B.V.

Land, H. (1969), *Woonvoldoening. Verkenning van gebruik en bruikbaarheid van een begrip in het sociaal-wetenschappelijk onderzoek van het wonen*. Amsterdam: SISWO.

Lipsky, M. (1980), *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of Individuals in the Public Service.* New York: Sage.

Mossel, J.H. van & S.J.T Jansen (2010), Maintenance services in social housing: what do residents find important? *Structural Survey*, 28 (3), pp. 215-229.

Mossel, J.H. van, A. Straub & S.J.T. Jansen (2006), *Onderhoud en de huurder*. Gouda: Habiforum.

Nio, I. (2010), Van homogene woonvlekken tot geelgroene flats. De fragiele relatie tussen leefstijlen en woonmilieus. In: Reijndorp, A. & L. Reinders, *De alledaagse en de geplande stad, over identiteit, plek en thuis.* Amsterdam: SUN Trancity

Ouwehand, A.L., W. Doff & C.C.M. Adriaanse (2011), *Voorkeur voor een leefstijl? Een onderzoek naar leefstijlmethoden in het woondomein*. Hilversum/Delft: Platform Corpovenista.

Ouwehand, A.L. (2011), Vooruit met de wijk. In: Campen, J. van, P. Hogenboom, R. Noyon & A. Ouwehand (red.), *Vooruit met de wijk,* Hilversum/Delft: Platform Corpovenista, pp. 4-11.

Raat, J. (1997), *Mensen met macht. Rechtsstatelijkheid als organisatiedeugd voor maatschappelijke organisaties*. Tilburg: Univesiteit van Tilburg (dissertatie).

Reinders, D. (2011), *Evaluatie POL*. Rotterdam: Woonbron.

RIGO & Atlas voor Gemeenten (2008), *De Leefbaarometer. Leefbaarheid in Nederlandse wijken en buurten gemeten en vergeleken*. Amsterdam/Utrecht: RIGO/Atlas voor Gemeenten.

RIGO (2004), *Leefbaarheid van wijken*. Den Haag: Ministerie van VROM.

RIGO Research & Advies (1995), *Naoorlogse wijken in beeld. Wijktypologie en analyse lokale aanpakstrategieën voor woonwijken uit 1946-1980*. Amsterdam: RIGO.

Sampson, R., S. Raudenbush & F. Earls (1997), Neighborhoods and Violent Crime: A Multilevel Study of Collective Efficacy. *Science* 277 (5328), pp. 918–924.

SmartAgent Company (2005), *Palenstein Vernieuwt. Een consumentenonderzoek in Palenstein, Zoetermeer.* Amerstfoort: SmartAgent Company.

Smit, V.J.M. (1991), *De verdeling van woningen: een kwestie van onderhandelen*. Eindhoven: Technische Universiteit Eindhoven.

Sprinkhuizen, A. (2002), Leefbaarheid. In: Verplancke, L., R. Engbersen, J.W. Duyvendak, E. Tonkens & K. van Vliet (red.), *Open deuren. Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid*,. Utrecht: NIZW, pp. 67-73.

Suttles, G.D. (1972), *The social construction of communities*, Chicago/London: University of Chicago Press.

Valk, A. van der & S. Musterd (red.) (1998), *Leefbare Steden en een duurzame omgeving*. Assen: Van Gorcum.

Winkel, W.J. te (2008), *'EigenStijl wonen'. Een onderzoek naar de effecten van EigenStijl Wonen; een project waarbij de bewoners worden geselecteerd op woonstijlen.* Delft: Afstudeeronderzoek Technische Universiteit Delft.

Bijlage 1 Lijst met geïnterviewde personen

Palenstein, Zoetermeer

Hans Blok, senior ontwerper openbare ruimte gemeente Zoetermeer

Ronald Camstra, programmamanager Vestia

Marianne Duijndam, woonconsulent Vestia Zoetermeer

Marc de Jong, complexbeheerder/huismeester Vestia Zoetermeer

Eveline Kokx, gebiedsmanager gemeente Zoetermeer

Agnes van Kuijen, sociaal manager gemeente Zoetermeer

Joop van der Meel, complexbeheerder/huismeester Vestia Zoetermeer

Annette Onderwater, woonconsulent Vestia Zoetermeer

Rob Vooijs, manager beheer Vestia Zoetermeer

POL-model Dordrecht

Erik Janssens, Woonbron Dordrecht

Dick Reinders, Woonbron

Errol Essahas, hoofd sociaal beheer Woonbron Dordrecht

Nadia Barhouni, woonmakelaar Woonbron Dordrecht

Ronald Viergever, wijkregisseur Crabbehof Woonbron Dordrecht

Bijlage 2 Tabellen bij hoofdstuk 5

Tabel B2.1 Tevredenheid met de woning naar status portiek (%)

	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
Zeer tevreden	11	11	16
Tevreden	43	45	51
Neutraal	32	29	25
Ontevreden	9	9	7
Zeer ontevreden	6	6	2
Totaal	100	100	100

Tabel B2.2 Tevredenheid met de buurt naar status portiek (%)

	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
Zeer tevreden	8	9	9
Tevreden	40	46	47
Neutraal	34	31	33
Ontevreden	13	9	8
Zeer ontevreden	6	6	3
Totaal	100	100	100

Tabel B2.3 Stellingen over zich thuis voelen naar status portiek (%) (*sign. p<.1, **p<.05, ***p<.001)

	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
In deze buurt voel ik mij helemaal thuis***			
Eens	43	52	64
Neutraal	14	10	7
Oneens	43	38	29
Totaal	100	100	100
's Avonds voel ik mij in deze buurt altijd veilig			
Eens	35	35	38
Neutraal	21	22	21
Oneens	44	43	41
Totaal	100	100	100
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om**			
Eens	31	35	44
Neutraal	19	15	15
Oneens	50	51	41
Totaal	100	100	100
Meestal voel ik mij een vreemde in deze buurt			
Eens	19	17	13
Neutraal	38	39	46
Oneens	43	44	42
Totaal	100	100	100
Ik woon in een gezellige buurt*			
Eens	33	39	42
Neutraal	17	14	12
Oneens	51	47	46
Totaal	100	100	100
Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt***			
Eens	27	34	40
Neutraal	22	19	12
Oneens	51	47	48
Totaal	100	100	100
De meeste mensen in deze buurt zijn heel anders dan ik***			
Eens	35	35	26
Neutraal	14	18	25
Oneens	51	47	48
Totaal	100	100	100

Tabel B2.4 Stellingen over zich thuis voelen naar leefstijl (%)(sign.*p<.05, **p<.001)

	Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille Luxe	Terugtr.	Dyn. Ind.
In deze buurt voel ik mij helemaal thuis**						
Eens	45	59	63	58	57	45
Neutraal	11	13	6	9	9	15
Oneens	43	28	31	33	34	40
Totaal	100	100	100	100	100	100
's Avonds voel ik mij in deze buurt altijd veilig						
Eens	39	35	33	38	39	35
Neutraal	18	27	19	24	20	25
Oneens	43	38	48	38	40	40
Totaal	100	100	100	100	100	100
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om						
Eens	34	40	42	40	38	29
Neutraal	15	12	13	16	14	22
Oneens	51	48	45	44	48	49
Totaal	100	100	100	100	100	100
Meestal voel ik mij een vreemde in deze buurt*						
Eens	18	12	11	17	17	25
Neutraal	45	49	44	42	39	30
Oneens	36	39	45	41	43	45
Totaal	100	100	100	100	100	100
Ik woon in een gezellige buurt*						
Eens	34	44	48	35	37	33
Neutraal	14	11	12	15	14	16
Oneens	52	45	40	50	49	51
Totaal	100	100	100	100	100	100
Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt**						
Eens	23	42	45	41	33	23
Neutraal	24	18	11	13	17	24
Oneens	54	40	44	46	51	53
Totaal	100	100	100	100	100	100
De meeste mensen in deze buurt zijn heel anders dan ik						
Eens	39	27	31	28	29	34
Neutraal	14	27	23	22	22	15
Oneens	47	46	46	51	49	51
Totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 2.5 Stellingen over zich thuis voelen, naar passendheid (%) (*sign. p<.05)

	Passend	Neutraal	Botsend
In deze buurt voel ik mij helemaal thuis			
Eens	58	55	52
Neutraal	9	11	10
Oneens	34	34	38
Totaal	100	100	100
's Avonds voel ik mij in deze buurt altijd veilig			
Eens	37	34	37
Neutraal	20	21	25
Oneens	43	45	38
Totaal	100	100	100
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om			
Eens	39	36	38
Neutraal	13	18	18
Oneens	48	46	44
Totaal	100	100	100
Meestal voel ik mij een vreemde in deze buurt			
Eens	16	17	14
Neutraal	41	41	45
Oneens	44	43	41
Totaal	100	100	100
Ik woon in een gezellige buurt			
Eens	41	39	38
Neutraal	13	14	15
Oneens	47	47	47
Totaal	100	100	100
Ik voel mij erg gehecht aan deze buurt			
Eens	37	32	36
Neutraal	17	17	14
Oneens	46	51	50
Totaal	100	100	100
De meeste mensen in deze buurt zijn heel anders dan ik*			
Eens	33	26	30
Neutraal	18	26	24
Oneens	48	48	47
Totaal	100	100	100

Tabel B2.6 Tevredenheid met de buren naar status portiek (%) (sign. p<.01)

	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
Goed	30	34	52
Redelijk	36	33	27
Matig	19	21	15
Slecht	16	12	6
Totaal	100	100	100

Tabel B2.7 Waardering buren(contact), naar status portiek (%)

	Kritiek/Mager	Kanshebbend/Kansrijk	Stabiel/Vitaal
Heel prettig, bij elkaar op bezoek	6	5	7
Goed, we weten elkaar te vinden	23	28	49
Weinig contact, maar wel goed	43	43	33
Geen contact, niet zo belangrijk	11	10	4
Geen contact, zou graag willen	3	4	2
De buren kunnen me niks schelen	2	3	2
Niet goed, regelmatig last	14	7	4
Totaal	100	100	100

Tabel B2.8 Logistische regressieanalyse: de kans dat men tevreden is met de woning

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Kritiek/Mager (ref)			8,64	2	0,013	
Kanshebbend/Kansrijk	0,09	0,19	0,22	1	0,640	1,09
Stabiel/Vitaal	0,51	0,20	6,44	1	0,011	1,67
Woonduur <2 jaar (ref)			8,47	3	0,037	
3-7 jaar	-0,57	0,21	7,45	1	0,006	0,57
8-17 jaar	-0,52	0,23	5,17	1	0,023	0,60
>17 jaar	-0,37	0,25	2,28	1	0,131	0,69
1 pp hh (ref)			21,23	4	0,000	
paar zk	-0,45	0,21	4,60	1	0,032	0,64
paar mk	-0,90	0,24	14,36	1	0,000	0,41
1 oudergez	-0,73	0,21	12,49	1	0,000	0,48
anders	-0,26	0,46	0,32	1	0,569	0,77
<25 jaar (ref)			15,16	3	0,002	
26-35 jaar	-0,18	0,25	0,51	1	0,477	0,84
36-55 jaar	0,28	0,28	0,99	1	0,320	1,32
>55 jaar	0,86	0,35	6,16	1	0,013	2,36
allochtoon	-0,37	0,15	5,67	1	0,017	0,69
basisonderwijs (ref)			5,10	4	0,277	
lbo	-0,09	0,23	0,15	1	0,700	0,92
havo/vwo	0,14	0,32	0,20	1	0,656	1,15
mbo	0,23	0,24	0,91	1	0,339	1,26
hbo/wo	-0,21	0,28	0,56	1	0,456	0,81
<1118 euro pm (ref)			2,50	2	0,287	
1118-1677	0,24	0,17	1,93	1	0,165	1,27
>1677	0,29	0,22	1,75	1	0,186	1,34
Dyn. Ind. (ref)			1,12	5	0,952	
Ongebondenen	0,00	0,31	0,00	1	0,999	1,00
Samenlevers	-0,02	0,30	0,00	1	0,950	0,98
Verankerden	-0,11	0,27	0,17	1	0,683	0,90
Stille luxe	0,16	0,31	0,26	1	0,613	1,17
Terugtreders	0,03	0,25	0,02	1	0,894	1,03
Botsend (ref)			13,30	2	0,001	
Neutraal	-0,20	0,24	0,71	1	0,398	0,82
Passend	0,39	0,21	3,50	1	0,062	1,47
Constante	0,50	0,43	1,37	1	0,243	1,66
Nagelkerke R^2	16%					

Tabel B2.9 Logistische regressieanalyse: de kans dat men tevreden is met de buurt

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Kritiek/Mager (ref)			5,13	2	0,077	
Kanshebbend/Kansrijk	0,35	0,18	3,85	1	0,050	1,42
Stabiel/Vitaal	0,42	0,19	4,60	1	0,032	1,51
Woonduur <2 jaar (ref)			3,04	3	0,386	
3-7 jaar	-0,27	0,20	1,82	1	0,177	0,76
8-17 jaar	-0,27	0,22	1,47	1	0,226	0,77
>17 jaar	-0,38	0,23	2,67	1	0,102	0,68
1 pp hh (ref)			3,40	4	0,494	
paar zk	-0,27	0,19	1,91	1	0,167	0,76
paar mk	-0,25	0,23	1,17	1	0,280	0,78
1 oudergez	-0,24	0,20	1,44	1	0,230	0,79
anders	0,14	0,45	0,09	1	0,764	1,15
<25 jaar (ref)			5,20	3	0,158	
26-35 jaar	-0,27	0,24	1,24	1	0,265	0,76
36-55 jaar	-0,28	0,27	1,03	1	0,310	0,76
>55 jaar	0,12	0,32	0,14	1	0,705	1,13
allochtoon	0,45	0,15	8,81	1	0,003	1,56
basisonderwijs (ref)			10,42	4	0,034	
lbo	-0,13	0,21	0,39	1	0,535	0,88
havo/vwo	0,36	0,30	1,43	1	0,232	1,43
mbo	0,21	0,23	0,84	1	0,359	1,23
hbo/wo	-0,34	0,26	1,71	1	0,190	0,71
<1118 euro pm (ref)			0,12	2	0,944	
1118-1677	-0,05	0,16	0,11	1	0,741	0,95
>1677	-0,05	0,21	0,05	1	0,821	0,95
Dyn. Ind. (ref)			1,68	5	0,892	
Ongebondenen	0,27	0,30	0,86	1	0,354	1,32
Samenlevers	0,20	0,28	0,51	1	0,475	1,22
Verankerden	0,29	0,25	1,33	1	0,249	1,34
Stille luxe	0,19	0,29	0,43	1	0,513	1,21
Terugtreders	0,15	0,24	0,38	1	0,538	1,16
Botsend (ref)			4,01	2	0,135	
Neutraal	-0,35	0,23	2,30	1	0,130	0,71
Passend	-0,04	0,20	0,03	1	0,854	0,96
Constante	0,13	0,41	0,10	1	0,750	1,14
Nagelkerke R^2	6%					

Tabel B2.10 Regressieanalyse: mate van zich thuis voelen

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constante	2,87	0,15		19,52	0,000
Kritiek/Mager (ref)					
Kanshebbend/Kansrijk	0,12	0,06	0,08	1,83	0,067
Stabiel/Vitaal	0,24	0,07	0,15	3,45	0,001
Woonduur <2 jaar (ref)					
3-7 jaar	-0,04	0,07	-0,02	-0,51	0,610
8-17 jaar	0,19	0,08	0,11	2,42	0,016
>17 jaar	0,32	0,08	0,19	3,80	0,000
1 pp hh (ref)					
paar zk	-0,16	0,07	-0,09	-2,30	0,022
paar mk	-0,02	0,08	-0,01	-0,25	0,807
1 oudergez	-0,07	0,07	-0,03	-0,94	0,347
anders	0,02	0,15	0,00	0,10	0,925
<25 jaar (ref)					
26-35 jaar	0,00	0,09	0,00	-0,01	0,995
36-55 jaar	0,01	0,10	0,01	0,13	0,897
>55 jaar	0,02	0,12	0,01	0,18	0,856
allochtoon	0,20	0,05	0,13	3,75	0,000
basisonderwijs (ref)					
lbo	-0,15	0,08	-0,10	-1,93	0,053
havo/vwo	-0,06	0,11	-0,02	-0,53	0,597
mbo	-0,13	0,09	-0,08	-1,58	0,114
hbo/wo	-0,31	0,10	-0,16	-3,22	0,001
<1118 euro pm (ref)					
1118-1677	0,02	0,06	0,01	0,38	0,703
>1677	0,07	0,07	0,04	0,91	0,364
Dyn. Ind. (ref)					
Ongebondenen	0,18	0,10	0,07	1,70	0,089
Samenlevers	0,28	0,10	0,13	2,85	0,005
Verankerden	0,17	0,09	0,10	1,86	0,063
Stille luxe	0,15	0,10	0,06	1,45	0,148
Terugtreders	0,07	0,08	0,05	0,89	0,376
Botsend (ref)					
Neutraal	-0,02	0,08	-0,01	-0,19	0,848
Passend	0,02	0,07	0,01	0,25	0,807
R^2	11%				

Tabel B2.11 Logistische regressieanalyse: de kans dat men de buren "goed" vindt

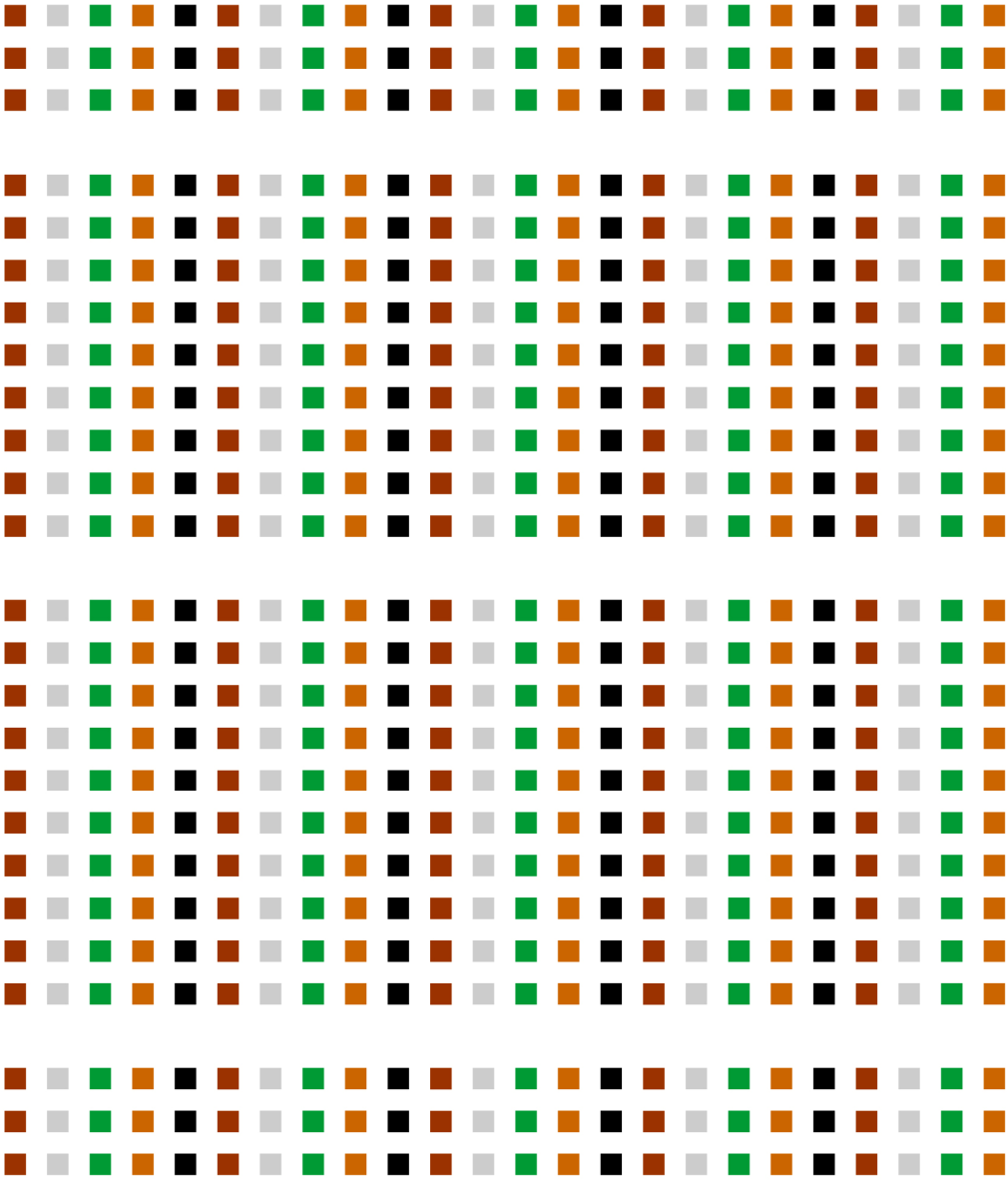
	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Kritiek/Mager (ref)			27,22	2	0,000	
Kanshebbend/Kansrijk	0,01	0,20	0,00	1	0,970	1,01
Stabiel/Vitaal	0,81	0,21	15,27	1	0,000	2,24
Woonduur <2 jaar (ref)			0,41	3	0,939	
3-7 jaar	-0,07	0,22	0,10	1	0,750	0,93
8-17 jaar	-0,07	0,24	0,08	1	0,779	0,94
>17 jaar	0,05	0,25	0,04	1	0,848	1,05
1 pp hh (ref)			1,75	4	0,782	
paar zk	0,24	0,21	1,30	1	0,255	1,27
paar mk	0,19	0,24	0,63	1	0,426	1,21
1 oudergez	-0,03	0,22	0,02	1	0,888	0,97
anders	0,04	0,48	0,01	1	0,940	1,04
<25 jaar (ref)			1,07	3	0,785	
26-35 jaar	-0,08	0,27	0,10	1	0,757	0,92
36-55 jaar	-0,04	0,30	0,01	1	0,906	0,97
>55 jaar	0,16	0,35	0,22	1	0,642	1,18
allochtoon	0,18	0,16	1,31	1	0,253	1,20
basisonderwijs (ref)			6,58	4	0,160	
lbo	-0,24	0,23	1,13	1	0,288	0,79
havo/vwo	-0,18	0,31	0,33	1	0,565	0,84
mbo	-0,40	0,24	2,68	1	0,102	0,67
hbo/wo	-0,68	0,29	5,74	1	0,017	0,51
<1118 euro pm (ref)			4,37	2	0,113	
1118-1677	-0,28	0,18	2,52	1	0,113	0,76
>1677	0,10	0,22	0,18	1	0,673	1,10
Dyn. Ind. (ref)			15,97	5	0,007	
Ongebondenen	0,17	0,34	0,25	1	0,618	1,18
Samenlevers	1,04	0,31	11,44	1	0,001	2,82
Verankerden	0,48	0,28	2,87	1	0,090	1,61
Stille luxe	0,28	0,33	0,74	1	0,391	1,32
Terugtreders	0,24	0,27	0,81	1	0,367	1,28
Botsend (ref)			4,10	2	0,129	
Neutraal	-0,42	0,25	2,91	1	0,088	0,66
Passend	-0,09	0,21	0,19	1	0,665	0,91
Constant	-0,76	0,45	2,89	1	0,089	0,47
Nagelkerke R^2	12%					

Tabel B2.12 Regressieanalyse: mate van overlast

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	1,74	0,30		5,72	0,000
Kritiek/Mager (ref)					
Kanshebbend/Kansrijk	-0,19	0,13	-0,06	-1,38	0,169
Stabiel/Vitaal	-0,63	0,14	-0,20	-4,38	0,000
Woonduur <2 jaar (ref)					
3-7 jaar	0,15	0,16	0,04	0,95	0,343
8-17 jaar	0,20	0,17	0,06	1,19	0,235
>17 jaar	0,13	0,18	0,04	0,75	0,453
1 pp hh (ref)					
paar zk	-0,28	0,15	-0,07	-1,91	0,057
paar mk	-0,27	0,17	-0,06	-1,58	0,114
1 oudergez	-0,12	0,15	-0,03	-0,78	0,435
anders	-0,42	0,33	-0,04	-1,29	0,198
<25 jaar (ref)					
26-35 jaar	0,06	0,18	0,02	0,35	0,728
36-55 jaar	-0,19	0,20	-0,06	-0,93	0,355
>55 jaar	-0,74	0,24	-0,19	-3,11	0,002
allochtoon	-0,49	0,11	-0,15	-4,32	0,000
basisonderwijs (ref)					
lbo	0,14	0,16	0,04	0,89	0,374
havo/vwo	0,44	0,22	0,08	1,99	0,047
mbo	0,31	0,17	0,09	1,84	0,066
hbo/wo	0,76	0,19	0,19	3,96	0,000
<1118 euro pm (ref)					
1118-1677	0,21	0,12	0,07	1,74	0,082
>1677	0,16	0,16	0,04	1,00	0,319
Dyn. Ind. (ref)					
Ongebondenen	-0,60	0,22	-0,11	-2,65	0,008
Samenlevers	-0,30	0,21	-0,07	-1,44	0,151
Verankerden	-0,35	0,19	-0,10	-1,83	0,067
Stille luxe	-0,14	0,22	-0,03	-0,66	0,508
Terugtreders	-0,09	0,18	-0,03	-0,50	0,615
Botsend (ref)					
Neutraal	-0,10	0,17	-0,03	-0,55	0,582
Passend	-0,13	0,15	-0,04	-0,88	0,377
R^2	16%				

Tabel B2.13 Contact met buren, naar leefstijl

		Ongeb.	Samenl.	Verank.	Stille Luxe	Terugtr.	Dyn. ind.
Groeten	Met geen van de buren	3	3	3	3	5	1
	Met 1 buur	4	2	4	3	3	8
	Met een paar buren	33	36	29	28	39	43
	Met meerdere buren	61	60	64	67	53	48
	Totaal	100	100	100	100	100	100
Praatje	Met geen van de buren	9	7	6	7	11	12
	Met 1 buur	16	15	10	6	13	18
	Met een paar buren	45	40	45	48	48	47
	Met meerdere buren	30	38	39	39	29	23
	Totaal	100	100	100	100	100	100
Koffie	Met geen van de buren	55	46	51	57	65	67
	Met 1 buur	26	27	25	18	18	20
	Met een paar buren	14	22	21	22	15	12
	Met meerdere buren	5	5	3	3	2	2
	Totaal	100	100	100	100	100	100
Verjaardag	Met geen van de buren	70	64	70	71	77	78
	Met 1 buur	16	19	16	15	12	14
	Met een paar buren	11	14	12	12	10	7
	Met meerdere buren	2	3	3	2	1	2
	Totaal	100	100	100	100	100	100
Klusjes	Met geen van de buren	68	55	58	58	63	69
	Met 1 buur	18	27	26	18	21	19
	Met een paar buren	12	16	14	21	14	8
	Met meerdere buren	3	2	3	3	2	3
	Totaal	100	100	100	100	100	100
Sleutel	Met geen van de buren	67	60	53	61	67	73
	Met 1 buur	24	31	34	29	24	20
	Met een paar buren	8	7	11	8	8	6
	Met meerdere buren	1	3	3	2	1	1
	Totaal	100	100	100	100	100	100
Post	Met geen van de buren	63	60	52	60	64	70
	Met 1 buur	26	31	34	28	26	22
	Met een paar buren	9	8	11	12	9	6
	Met meerdere buren	1	2	3	1	1	2
	Totaal	100	100	100	100	100	100



De inzet van leefstijlmethoden bij beheer en verdeling van woonruimte leveren een bescheiden bijdrage aan een hogere woonwaardering van bewoners. Leefstijl blijkt vooral een aanvullend instrument. Dat is de belangrijkste bevinding uit dit rapport: *´Soort bij soort, Leefstijlen in woonruimteverdeling en beheer´*, op basis van het onderzoek dat is uitgevoerd door Onderzoeksinstituut OTB (TU Delft).

platform corpovenista