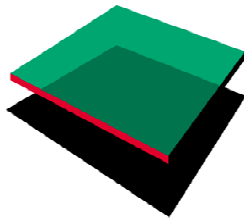


Companen

Gemeente Amsterdam
Ontwikkelingsbedrijf

Evaluatie zelfbouwkavels Steigereiland
Een jaar na uitgifte

12 mei 2004



Companen

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532
Telefax (026) 4458702

E-mail info@companen.nl
Internet www.companen.nl

Projectnr. 363.77

Gemeente Amsterdam
Ontwikkelingsbedrijf

Evaluatie zelfbouwkavels Steigereiland
Een jaar na uitgifte

12 mei 2004

Inhoud

1.	INLEIDING	1
1.1.	Proces tot nu toe	1
1.2.	Opzet onderzoek	2
1.3.	Leeswijzer	3
1.4.	Samenvatting en conclusies	3
2.	DE EERSTE KENNISMAKING	7
3.	GEBRUIKTE MEDIA	9
3.1.	Waardering media door afgevalen belangstellenden	9
3.2.	Waardering media door kavelafnemers	11
3.3.	Telefonische informatie	15
4.	WAARDERING PROJECT	17
4.1.	Rapportcijfers	20
5.	AANMELDINGSBESLUIT, REDEN OM AF TE HAKEN EN SELECTIE-PROCEDURE	23
5.1.	Aanmeldingsbesluit	23
5.2.	Besluit om af te haken	24
5.3.	Selectieprocedure en kavelafnamegesprek	26
5.4.	Procedure na de selectie	27
6.	LESSEN VOOR DE TOEKOMST	31
	BIJLAGE 1: VRAGENLIJST AFGEVALLEN BELANGSTELLENDEN	1
	BIJLAGE 2: VRAGENLIJST KAVELAFNEMERS	7

1. Inleiding

In de eerste helft van 2003 heeft het ontwikkelingsbedrijf van de gemeente Amsterdam bekend gemaakt dat er 87 kavels in erfpacht zouden worden uitgegeven aan particulieren voor de realisatie van hun eigen woning in strook 2 van de Zuidbuurt op het Steigereiland in IJburg.

Een jaar na dato heeft het ontwikkelingsbedrijf de behoefte om de mening van zowel de kavelafnemers als de afgehaakte belangstellenden te peilen over:

- De kavel die door de gemeente is geleverd.
- De prijs van de kavel.
- Het verloop van het proces van kaveluitgifte tot nu toe.
-

Het betreft zodoende een evaluatieonderzoek van de kaveluitgifte, met een tweeledig doel:

- Enerzijds moet een evaluatie van de uitgifte van de kavels conclusies opleveren voor de aanpak van de rest van de kavels op het Steigereiland, en dan met name voor die op stroken 3, 4 en 5.
- Anderzijds worden de ervaringen van de kavelafnemers met de voorbereiding en de uitgifte van de kavels beschikbaar gesteld aan initiatiefnemers van soortgelijke projecten in den lande. Welke lessen kunnen getrokken worden uit de kaveluitgifte op Steigereiland die elders kunnen worden gebruikt?

In dit rapport worden de bevindingen van dit evaluatieonderzoek gepresenteerd.

1.1. Proces tot nu toe

In de eerste helft van 2003 heeft de gemeente Amsterdam in diverse media (waaronder IJburgkrant, website van IJburg en www.kavels.steigereiland.nl) bekend gemaakt dat er 80 kavels in erfpacht zouden worden uitgegeven aan particulieren voor de realisatie van hun eigen woning op strook 2 van de Zuidbuurt op het Steigereiland van IJburg. In totaal hebben 300 belangstellenden interesse getoond voor een kavel. Uiteindelijk hebben 50 belangstellenden zich ingeschreven voor een kavel. Zij hebben vorig jaar een concept-erfpachtovereenkomst getekend en hiervoor een bedrag van circa € 6.000 betaald. De volgende stap in de kaveluitgifte betreft de juridische en economische overdracht van de kavel rond 10 mei aanstaande.

Dit evaluatieonderzoek vindt plaats nadat de kavelafnemers hun concept-erfpachtovereenkomst hebben getekend en voor de juridische en economische overdracht van de kavel. Dat wil zeggen dat de kavelafnemers nog volop in de voorbereidende fase van het bouwen van de eigen woning staan. Daarbij is de ene kavelafnemer verder dan de andere; sommigen hebben reeds een architect gekozen, anderen oriënteren zich nog op catalogusbouw, sommigen hebben hun bouwvergunning reeds binnen, anderen zijn nog volop aan het tekenen. De groep kavelafnemers is dus zeer divers. Ook de groep van afgevallene belangstellenden is divers: sommigen hebben alleen een informatiepakket

aangevraagd en daar bleef het bij, anderen kregen bij de selectieprocedure niet de gewenste kavel en haakten toen pas af.

1.2. Opzet onderzoek

Om de meningen onder zowel kavelafnemers als afgehaakte belangstellenden te peilen is besloten om een telefonische enquête te houden. In totaal zijn er 30 kavelafnemers en 51 afgehaakte belangstellenden telefonisch geënquêteerd.

Om meer diepgang aan het onderzoek te geven en de mogelijkheid te hebben om op essentiële punten door te vragen, zijn er naast de telefonische enquête 10 diepte-interviews gehouden: 5 met kavelafnemers en 5 met afgehaakte belangstellenden. De geïnterviewden zijn steekproefsgewijs getrokken. Hierbij waren de kavelafnemers nog niet eerder telefonisch geïnterviewd. De afvallers onder de belangstellenden waren wel al telefonisch geïnterviewd en op basis daarvan geselecteerd. Hierdoor is voorkomen dat er afgevallen belangstellenden werden geïnterviewd die alleen maar op basis van de informatiepakket besloten om niet mee te doen. Met deze werkwijze is de diepgang van de interviews gewaarborgd.

Het onderzoek heeft zich toegespitst op 5 onderwerpen:

- Hoe hebben de geïnterviewden de eerste kennismaking met het project ervaren? Dit betreft de eerste fase in de kaveluitgifte. Hoe is de belangstelling voor de kavel gewekt? Wat is de reden waarom men interesse heeft getoond voor een kavel?
- Het gebruik van de media van de gemeente bij de kaveluitgifte door de belangstellenden. Wat vindt men van de website van Steigereiland? Hoe kijkt men tegen het informatiepakket aan? In hoeverre heeft men gebruik gemaakt van de kaveldesk en verder in het proces van de telefonische helpdesk? Het gaat hierbij om de rol van de gemeentelijke informatie tijdens het proces.
- De waardering van het project. Wat zijn plus- en minpunten van Steigereiland? Wat vindt men van het plan en de toekomstige woonomgeving? Maar ook; wat vindt men van de prijs-kwaliteitsverhouding van de kavels?
- Het beslismoment om zich daadwerkelijk in te schrijven of af te haken. Bij de kavelafnemers gaat het om de doorslaggevende reden om de concept-erfpacht-overeenkomst te tekenen. Bij de afgevallen belangstellenden om de reden waarom en het tijdstip waarop men besloten heeft om toch geen kavel af te nemen.
- De gehandhaafde selectieprocedure van de kavels door de gemeente. Deze heeft in drie fasen plaatsgevonden. In de eerste fase kon men zich via de woningkrant IJburg inschrijven voor een kavel op Steigereiland. De woningkrant zorgde daarbij voor de loting. Men kreeg van de woningkrant een rangnummer en kon op basis daarvan zijn/haar keuze voor een kavel (of meerdere) bepalen. In de tweede fase kon men zich aanmelden via de website. De datum van aanmelden werd hierbij het volgnummer. Tenslotte werden in de derde fase de overgebleven kavels uitgegeven. Hierbij vond geen selectieprocedure plaats omdat er nog kavels over waren. Hoe hebben de geïnterviewden deze procedure ervaren? Wat vindt men van de zorgvuldigheid en snelheid waarmee dit is gebeurd?

1.3. Leeswijzer

De kwantitatieve gegevens in de tabellen zijn afkomstig uit de telefonische enquête. De antwoorden van de 10 diepte-interviews zijn hier niet bij opgeteld. De informatie daaruit, zijn op een kwalitatieve manier opgenomen in dit rapport en geven de cijfermatige analyse 'kleur'.

Dit rapport is opgebouwd uit 6 hoofdstukken. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de eerste fase in het proces van kaveluitgifte: op welke wijze heeft men voor het eerst gehoord over de kaveluitgifte? Hoe heeft men zich aangemeld voor een kavel? Het derde hoofdstuk gaat in op de door de gemeente gebruikte media; wat vindt men van de website, het informatiepakket, de informatieavond en de kaveldesk? In hoofdstuk 4 komt de waardering van het project zelf aan de orde. Welke positieve en negatieve punten heeft men over het plan Steigereiland? En wat vindt men van de prijs-kwaliteitsverhouding van de kavels? Hoofdstuk 5 gaat in op de redenen om wel of niet de concept-erfpacht-overeenkomst te tekenen. Wat zijn redenen om af te haken? En wat om juist wel te tekenen? En hoe heeft men het afnamegesprek ervaren? Ook de selectieprocedure komt in dit hoofdstuk aan bod. Tenslotte wordt in hoofdstuk 6 een aantal lessen voor de toekomst geformuleerd; wat kan de gemeente leren van dit proces en hoe kan dat in andere soortgelijke projecten worden gebruikt?

1.4. Samenvatting en conclusies

In dit rapport wordt per fase van het proces van kaveluitgifte de mening gepeild van zowel kavelafnemers als afgevalen belangstellenden. De conclusies van het onderzoek luiden als volgt:

De eerste kennismaking

- Zowel de website als de woningkrant van IJburg blijken belangrijke media om mensen in eerste instantie te informeren over de kaveluitgifte. Mensen die op zoek zijn naar een nieuwe woning in Amsterdam volgen de ontwikkelingen op IJburg goed. De woningkrant en de website zijn daarbij de meest gebruikte media.
- De website is een goed middel voor aanmelding voor een kavel.
- Bij de meeste mensen bestaat de motivatie om belangstelling te tonen voor een vrije kavel enerzijds uit de interesse voor IJburg, anderzijds vanwege het zelf een huis te mogen ontwerpen.

Gebruikte media

- Alle informatiebronnen worden goed gewaardeerd. De meeste respondenten vinden dat de gemeente voldoende en duidelijke informatie heeft gegeven.
- In de informatie miste men met name de contouren van het plan. Hoe gaat het gebied er straks uit zien?
- Respondenten missen informatie over plannen voor daklozenopvang, platformwoningen in het water aan de rand van de strook zelfbouwkavels en vervoersvoorzieningen.
- De meningen over de informatieavond zijn het meest verdeeld.
- Men vindt informatie over toewijzingsprocedure het minst interessant in dit stadium.

- Over de deskundigheid en klanttevredenheid van de telefonische informatie is men te spreken. Het probleem is de bereikbaarheid: tijdens openingstijden wordt de telefoon toch vaak niet opgenomen. Dit probleem wordt verzacht doordat de vragen die per email binnenkomen snel en adequaat worden beantwoord.

Waardering van het project

- Er zijn ongeveer evenveel respondenten tevreden als ontevreden over de toekomstige uitstraling van Steigereiland.
- Met name de experimentele vormen van woningbouw, het water en de ligging van Steigereiland worden als positieve punten ervaren.
- Het welstandsvrije bouwen wordt in de enquête niet als positief punt genoemd, terwijl het bij de diepte-interviews wel als positief punt van Steigereiland naar voren kwam. 2 van de 10 geïnterviewden maakten zich wel zorgen om het welstandsvrije bouwen. Zij zijn bang dat het een rotzooi wordt waar iedereen mag doen wat hij wil.
- Negatief is men vooral over een aantal kenmerken van het gebied, zoals de grootte van de kavels, de ligging ver buiten het centrum, de verwachte geluidsoverlast van de snelweg en het feit dat je nu niet weet hoe het gebied er straks uit komt te zien.
- 47% van de respondenten geeft aan de prijs-kwaliteitsverhouding redelijk tot zeer goed te vinden. 40% vindt deze slecht. Het gemiddeld rapportcijfer dat ervoor wordt gegeven is een 5.8. Bij slechts 2 van de geïnterviewde afgehaakte belangstellenden bleek de prijs het struikelblok te zijn. Bij de geïnterviewde kavelafnemers blijkt er nog 1 te zijn die twijfelt over het afnemen van de kavel als gevolg van de prijs.
- Een probleem bij de prijs is dat daar niet met de kavelafnemers is over onderhandeld. Nu blijkt dat niet alle kavels worden afgenomen, is de gemeente met een projectontwikkelaar in zee gegaan. Met hem wordt wel over de prijs onderhandeld. Dit wordt als niet rechtvaardig ervaren.

Aanmeldingsbesluit, reden om af te haken en selectieprocedure

- De mogelijkheid om zelf de woning te ontwerpen is de belangrijkste reden waarom mensen hebben besloten om de concept-erfpachtovereenkomst te tekenen. Op de tweede plaats staat de locatie/ligging, op de derde plaats de prijs-kwaliteitsverhouding.
- De voornaamste reden om niet tot definitieve aanmelding over te gaan, is dat de kavel te duur is. Hierbij hoort ook het risico dat mensen ervaren als men een zelfbouw-kavel koopt. Dit in vergelijking met een gewoon nieuwbouwhuis (langere doorlooptijd, je weet niet hoe het huis eruit gaat zien, wat precies de kosten zijn)
- Slechts 3,5% van de afgevallen belangstellenden geeft aan elders naar een kavel te kijken. Geen van hen heeft inmiddels elders een kavel gekocht. Daarentegen geeft maar liefst 53% van de respondenten aan om zich zeker of misschien weer in te schrijven voor een kavel als die weer op Steigereiland aangeboden zouden worden.
- Men is erg tevreden over de selectieprocedure: iets meer over de snelheid dan de zorgvuldigheid. Men is ook erg tevreden over het kavelafnamegesprek en het uitgereikte handboek zelfbouw.
- Meer dan de helft is tevreden tot zeer tevreden over de telefonische helpdesk. Als we doorvragen naar de redenen waarom men ontevreden is, blijkt wederom de bereikbaarheid een probleem.

Lessen voor de toekomst

- Onderzoek waarom niet alle kavels zijn uitgegeven en schat dit in voor toekomstige projecten. Ga na hoe zelfbouw gestimuleerd kan worden, maar bedenk ook hoe je omgaat met het feit dat wellicht niet alle kavels worden uitgegeven.
- Verstrek betere informatie over de contouren van het plan.
- Verstrek meer praktische informatie: met name prijsindicaties over zelfbouw.
- Proces in stappen is positief.
- Welstandsvrij bouwen heeft voor- en nadelen.
- Met de zelfbouwkavels is er een nieuw woonmilieu toegevoegd. Bekijk of hier voldoende belangstelling voor is. Zo bleken de beneden-bovenwoningen en de smalle rijtjeshuizen niet in trek.
- Particulier opdrachtgeverschap kan moeizaam zijn in een grote stad als Amsterdam, maar zeker de moeite waard voor de wellicht kleine groep belangstellenden die graag hun eigen woning wil bouwen.

2. De eerste kennismaking

Tabel 2.1: Hoe is destijds uw belangstelling voor de kavel gewekt?¹

Vermelding in de woningkrant IJburg	32%
Via website www.ijburg.nl	30%
Mond tot mond	17%
Advertentie in (landelijk) dagblad	14%
Krant over IJburg	7%
Via website www.kavels.steigereiland.nl	6%
Via gemeente	5%
Door de manifestatie 'IJburg open'	4%
Anders, namelijk:	6%
– Poster in de Zuiderkerk	
– Ik werk op IJburg	
– Via een toegezonden brief	
– Een voorlichtingsavond	
– Waren toevallig op het eiland	

Uit de antwoorden blijkt dat met name de woningkrant en de website van IJburg goed hebben gewerkt om mensen in eerste instantie te informeren over de kaveluitgifte. Als we deze gegevens combineren met de leeftijd van de respondenten, blijkt dat met name jongeren gebruik maken van de website en ouderen meer van de papieren informatie, zoals de woningkrant en de advertenties in verschillende bladen.

Dat de website www.kavels.steigereiland.nl in dit geval wat laag scoort, is logisch, gezien het feit dat het hier om het eerste contact gaat; men moet van het bestaan van Steigereiland weten alvorens men de site bezoekt.

Kiezen voor een eigen kavel of voor een woning op Steigereiland?

Tijdens de diepte-interviews is de vraag opgenomen of men ook elders naar een kavel heeft uitgekeken. Bij de kavelafnemers bleken 2 geïnterviewden elders uit te hebben gekeken naar een kavel (op Rieteilanden en in Purmerend). Bij de andere 3 geïnterviewden bleek dat zij bewust hebben gekozen om op IJburg te wonen. Zo gaf een geïnterviewde - die van plan is om een bedrijf te vestigen op Steigereiland (een hypotheekadviseur) - aan gekozen te hebben voor een plekje op IJburg vanwege de bedrijfsvoering.

“Op IJburg zitten veel klanten, daar willen we dichtbij zitten en zodoende hebben wij besloten om een vestiging op IJburg te openen. Wij hebben dus niet gekeken naar kavels elders.”

De overige 2 geïnterviewden vonden dat zij min of meer gedwongen werden om een vrije kavel te kopen op IJburg. Beiden hebben sinds kort gezinsuitbreiding gehad waardoor de huidige woning niet meer voldoet. Ze zijn op zoek gegaan naar een nieuwe woning, maar konden op de Amsterdamse koopmarkt niks vinden wat aan hun wensen voldeed. Min of meer bij toeval zijn zij uitgekomen bij de kaveluitgifte op Steigereiland en hebben de uitdaging gegrepen om een eigen woning te bouwen.

¹ Aangezien de respondent meerdere antwoorden kon geven bedraagt het totale percentage meer dan 100%.

“Ons huidige huis is te klein geworden. Zodoende zijn wij op zoek gegaan naar een nieuwe, grotere woning. Daarbij willen wij graag in Amsterdam blijven wonen. Tijdens onze zoektocht bleek dat wij niks geschikts konden vinden: we zitten vast aan een krap budget en vonden dat we keer op keer te veel geld neer moesten leggen voor het huis dat je ervoor terugkrijgt. Toen lazen wij op de website van IJburg over de kaveluitgifte op Steigereiland. Aanvankelijk waren we erg sceptisch over IJburg, omdat het een nieuwbouwwijk is en wij juist houden van de stadse omgeving en mentaliteit, maar bij nadere bestudering van de plannen spraken die ons toch erg aan. Daarbij gaf de doorslag dat wij op onze eigen kavel voor het budget dat wij voor ogen hebben en kunnen betalen, het huis neer kunnen zetten dat we nodig hebben. Dit is dus voor ons de enige manier om in Amsterdam aan een koopwoning te komen dat aan onze wensen voldoet. Als de koopmarkt anders was geweest, hadden we dit nooit gedaan.”

Ook bij de diepte-interviews met de afgevalen belangstellenden is gevraagd naar de motivatie om een zelfbouw-kavel op Steigereiland te kopen. 4 van de 5 geïnterviewden bleken bewust voor IJburg te kiezen. Eén van hen heeft ook naar andere woningen op IJburg gekeken en uiteindelijk toch gekozen voor een appartement in plaats van een zelfbouw-kavel. Daarnaast waren er onder de geïnterviewden 2 architecten die graag ‘als visitekaartje’ een eigen woning willen bouwen en IJburg een mooie omgeving vinden om dat te doen. De reden dat zij uiteindelijk toch niet besloten om de kavel af te nemen lag niet aan de woonomgeving, maar enerzijds door privé-omstandigheden en anderzijds doordat men niet de kavel kreeg die men wenste.

“We hebben ook naar kavels in nieuwbouwwijken van Almere en Hoofddorp gekeken maar die wijken vinden we niet mooi. IJburg is daarentegen wel interessant voor ons. Het is een ambitieus plan in vergelijking met vele andere VINEX-locaties.”

Aanmelding voor een kavel

Tabel 2.2: Hoe heeft u zich aangemeld voor een kavel op Steigereiland?

Via de woningkrant IJburg	20%
Via de website	63%
Anders	12%
Weet niet	5%

Nadat de interesse is gewekt, hebben zo'n 300 personen zich aangemeld als belangstellenden voor een kavel. Uit de telefonische enquête blijkt dat het overgrote deel zich aan heeft gemeld via de website. De woningkrant van IJburg scoort hier aanzienlijk lager. Als we dit combineren met de leeftijd van de respondenten blijkt wederom dat de jongeren zich met name digitaal hebben aangemeld, en de ouderen via de woningkrant.

Conclusies:

- Zowel de website als de woningkrant van IJburg blijken belangrijke media om mensen in eerste instantie te informeren over de kaveluitgifte. Mensen die op zoek zijn naar een nieuwe woning in Amsterdam volgen de ontwikkelingen op IJburg goed. De woningkrant en de website zijn daarbij de meest gebruikte media.
- De website is een goed middel voor aanmelding voor een kavel.
- Bij de meeste mensen bestaat de motivatie om belangstelling te tonen voor een vrije kavel enerzijds uit de interesse voor IJburg, anderzijds vanwege het zelf een huis mogen ontwerpen.

3. Gebruikte media

Bij de kaveluitgifte heeft de gemeente diverse media ingezet waar mensen informatie konden inwinnen. De belangrijkste media waren het informatiepakket (een brochure), de website www.kavels.steigereiland.nl, de informatieavond en de telefonische helpdesk. Wat vinden de betrokkenen van deze media? Welke werden meer en welke minder benut? En hoe heeft men het contact met de gemeente ervaren?

Tabel 3.1: Via welke media hebt u zich geïnformeerd over de mogelijkheid een kavel te verwerven op Steigereiland?²

Door het informatiepakket	62%
Door de website www.kavels.steigereiland.nl	46%
Door de voorlichtingsavond	43%

Uit tabel 3.1 blijkt dat de drie media ongeveer evenredig zijn benut. Wat vindt men van de kwaliteit ervan?

Onder de afgefallen belangstellenden is alleen gevraagd wat men in het algemeen van de kwaliteit van de informatie van de drie media vond. Bij de kavelafnemers is nader ingegaan op de inhoud ervan. Hierbij is naar de mening gevraagd over vier items:

- Informatie over locatie / toekomstige woonomgeving.
- Informatie over ontwerp- en bouwprocedures.
- Informatie over kaveltypes.
- Informatie over toewijzingsprocedure.

Paragraaf 3.1 gaat in op de waardering van deze drie media door de afgefallen belangstellenden. In paragraaf 3.2 komen de kavelafnemers aan de beurt en wordt nader ingegaan op bovengenoemde items in de drie media. Vervolgens komt in paragraaf 3.3 aan bod aan welke informatie men het meest behoefte heeft. Naast deze drie media is er ook telefonisch contact geweest tussen betrokkenen en de gemeente. Aanvankelijk is er een kaveldesk geweest die alle belangstellenden konden bellen. Na de selectieprocedure ging deze over in een telefonische helpdesk. Het gebruik en de tevredenheid over deze telefonische informatie staat beschreven in paragraaf 3.4.

3.1. Waardering media door afgefallen belangstellenden

Tabel 3.2: Kunt u aangeven wat u van de kwaliteit van de informatie vindt?

	Informatiepakket	Website: www.kavels.steigereiland.nl	Informatieavond
Zeer goed	7%	5%	12%
Goed	74%	60%	41%
Matig	7%	20%	41%
Slecht	0%	0%	0%
Kan ik me niet meer herinneren	13%	15%	6%

² Aangezien de respondent meerdere antwoorden kon geven bedraagt het totale percentage meer dan 100%

Conclusies:

- Alle gebruikte media scoren goed: geen enkele respondent vindt één van de media van slechte kwaliteit.
- Bij de informatieavond verschillen de meningen over de kwaliteit ervan het meest: hierbij scoren zowel de categorie 'zeer goed' (12%) en 'matig' (41%) van alle media het hoogst.
- Er zijn veel respondenten die zich van de media niets meer kunnen herinneren; hierbij scoren de website en het informatiepakket aanzienlijk hoger dan de informatieavond. Dit is logisch; bij een bijeenkomst gaat men ergens naartoe en men maakt er tijd voor vrij, de andere media kunnen 'tussendoor' geraadpleegd worden.
- De website wordt slechter gewaardeerd dan het informatiepakket: 20% vindt de website matig en 7% het informatiepakket.
- Alles bij elkaar opgeteld wordt het informatiepakket het best beoordeeld, daarna de website en tenslotte de informatieavond.

Bij diegenen die de media 'matig' vonden, is doorgevraagd naar de reden waarom men het niet goed vond. Een aantal interessante uitspraken die hieruit voortvloeit, zijn:

- In het informatiepakket staan de verplichtingen van de gemeente t.o.v. de kavelafnemer niet duidelijk vermeld.
- Op de website staat te weinig beeldmateriaal over de kavels.
- Op de website is de locatiebeschrijving te summier. Hier is geen nauwkeurige informatie over.
- De informatieavond had geen meerwaarde na het raadplegen van de website of het informatiepakket.
- Op de informatieavond werd niet duidelijk wat wel en wat niet mag.
- De informatie op de informatieavond was te veel gericht op personen die al concrete bouwplannen hadden.
- De informatieavond was te druk bezocht.

Ook tijdens de diepte-interviews met de afgevalen belangstellenden is ingegaan op de mening over de informatiebronnen. Alle 5 geïnterviewden waren te spreken over de informatie. Deze werd "helder en duidelijk" genoemd en één van hen gaf zelfs aan niet op de informatieavond te zijn geweest, omdat hij alle informatie zo binnen handbereik had en makkelijk kon vragen aan de gemeente. Een andere geïnterviewde was juist erg te spreken over de informatieavond.

"Je kon vragen van man tot man stellen aan deskundige personen die alle vragen afdoende konden beantwoorden. En de avond is ook leuk om een beetje spanning op te wekken. Grond kopen blijft toch iets abstracts en op de avond werd het concreter. Wie doen aan het project mee? En wat zijn de plannen?"

Een aantal thema's werden wel gemist door geïnterviewden. Dit betreft:

- Een prijsindicatie van te maken bouwkosten bij zelfbouw.

"Geef een kostenindicatie voor zelfbouw. Wat kost globaal het bouwen van je eigen huis? En hoe is die prijs opgebouwd: kosten van architect, aannemer, vergunningen etc. Mensen hebben hier geen enkel idee van en nemen daarom het risico niet."

- Uit de tekeningen zoals die in het informatiepakket en op de website stonden, kon niet worden afgeleid dat in het water een rij woningen wordt gebouwd. Dit belemmert echter wel het uitzicht van veel kavels aan dat water. 2 van de 5 respondenten vonden dit heel slecht en noemden het een vorm van misleiding. Bij een van hen heeft dit ertoe geleid dat is afgezien van de kavelafname.

“Wij hadden onze zinnen gezet op een rijtjeshuis aan het water, op de hoek. Pas op de informatieavond zagen wij op een maquette dat het uitzicht belemmerd zou worden door een groot gebouw in het water. Toen werd het enthousiasme flink getemperd. Het was niet netjes dat je hier pas achter komt als je er zelf achteraan gaat.”

- Veel onduidelijkheid over het hele plan. 2 geïnterviewden gaven aan dat ze het vervelend vonden dat de contouren van het plan niet duidelijk waren. “Je weet niet hoe je toekomstige woonomgeving eruit zal zien”.

3.2. Waardering media door kavelafnemers

Informatie over locatie / toekomstige woonomgeving

Tabel 3.3: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie met betrekking tot locatie / toekomstige woonomgeving?

	Informatiepakket	Website: www.kavels.steigereiland.nl	Informatieavond
Zeer tevreden	25%	0%	12%
Tevreden	25%	67%	50%
Ontevreden	50%	33%	25%
Zeer ontevreden	0%	0%	13%

Conclusies:

- Bij de website en de informatieavond is meer dan de helft tevreden en zeer tevreden over de informatie over locatie / toekomstige woonomgeving. Het informatiepakket scoort slechter; daarbij is het fifty-fifty verdeeld tussen tevreden / zeer tevreden en ontevreden.
- Bij de informatieavond verschillen de meningen over de kwaliteit van de informatie over locatie / woonomgeving het meest: hierbij scoren de categorie ‘zeer tevreden’ (12%) en ‘zeer ontevreden’ (13%) hoog. Alleen over het informatiepakket was men nog meer ‘zeer tevreden’ (25%). In tegenstelling tot de respondenten van de telefonische enquête waren de geïnterviewden zeer tevreden over de informatieavond.

Als we doorvragen naar de redenen waarom men ontevreden is over een bepaald medium, wat betreft dit onderwerp, zijn de volgende uitspraken opvallend:

- In het informatiepakket is de informatie over locatie / toekomstige woonomgeving te beperkt.
- In het informatiepakket staat niks over de geplande daklozenopvang.
- De website geeft hierover slechts beknopte informatie.
- De gemeente heeft bepaalde informatie achtergehouden, onder andere met betrekking tot de ingang voor de hoekkavels.

- Niet alle bestemmingsplannen zijn vermeld /naar boven gekomen.

Bij de diepte-interviews met de kavelafnemers kwam ook naar voren dat met name de informatie over de contouren van het plan vaag en onvolledig waren. 2 van de 5 geïnterviewden noemden de plannen voor de daklozenopvang als voorbeeld.

“Wij vinden het op zich niet erg dat er een daklozenopvang komt. Deze groepen moeten ook een plek krijgen in de stad. Maar het feit dat wij hier niet van wisten, hier niet door de gemeente over geïnformeerd zijn, is het probleem. Het kan niet zo zijn dat hierdoor je huis minder waard wordt, zonder dat je dat van tevoren wist.”

Daarnaast gaven een aantal geïnterviewden aan het lastig te vinden dat het nog niet duidelijk is welke voorzieningen er op Steigereiland komen. Met name over de bereikbaarheid per fiets en openbaar vervoer maakt men zich zorgen.

“Ik hoop dat je straks met je fiets in de IJtram mag. Dat maakt het vervoer zo praktisch. Je bent dan zo in het centrum. Maar hier is nog geen duidelijkheid over.”

“Er komt wel een fietsbrug over het Amsterdam Rijnkanaal maar dit is geen rechte lijn naar het centrum. Je moet dan zeker 8 kilometer omfietsen. Een simpele oplossing is een pontje over het kanaal dat wel een rechte lijn maakt. Daarnaast zijn er plannen voor een fietstunnel, maar daar zie ik me 's avonds nog niet doorheen fietsen. De tram zou dan een oplossing moeten bieden, maar die moet dan wel regelmatig in de avonduren blijven rijden.”

Over de inrichting van de wijk is nog veel onduidelijk.

“De informatie over de kavel zelf was uitstekend, maar de plannen voor de hele buurt en eigenlijk heel IJburg zijn nog steeds heel vaag. Daardoor weet je niet in wat voor woonomgeving je uiteindelijk terecht komt, terwijl je je kavel al helemaal hebt ingericht. In het begin zal het pionieren worden.”

Informatie over ontwerp- en bouwprocedures

Tabel 3.4: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie met betrekking tot de ontwerp- en bouwprocedures?

	Informatiepakket	Website: www.kavels.steigereiland.nl	Informatieavond
Zeer tevreden	16%	0%	17%
Tevreden	63%	53%	39%
Ontevreden	16%	24%	28%
Zeer ontevreden	0%	0%	0%
Weet niet/weigering	5%	24%	17%

Conclusies:

- Over de informatie met betrekking tot ontwerp- en bouwprocedures is men over het informatiepakket het meest tevreden.

- Het meest ontevreden is men over de informatieavond, maar ook de website scoort niet heel hoog. In tegenstelling tot de respondenten van de telefonische enquête waren de geïnterviewden zeer tevreden over de informatieavond.
- In vergelijking met de website scoort de informatieavond beter: het aantal zeer tevredenen is hoog en bij de tevredenen opgeteld, is dat hoger (56%) dan bij de website.
- Niemand is zeer ontevreden over de drie media.

Als we doorvragen naar de redenen waarom men ontevreden is over de informatie met betrekking tot bouw- en ontwerpprocedures, zien we de volgende uitspraken:

- De informatie was hier veel te algemeen over en te beknopt.
- Er is onduidelijkheid over de afscheiding door middel van muurtjes om een aantal kavels.

Bij de interviews met kavelafnemers kwam naar voren dat men behoefte heeft aan specifieke informatie over hun eigen kavel. Niet alle regels gelden voor elke kavel en dat werd niet altijd even duidelijk gemaakt. Alle geïnterviewden gaven tevens aan dat men de informatieavond veelal heeft gebruikt om duidelijk te krijgen wat men wel en niet mag bouwen. Hierbij kwamen vragen aan de orde als regels met betrekking tot het bouwen van dakterrassen en de trappen ernaartoe en over de maximaal toegestane hoogte van de woningen. Bij dat laatste was onduidelijkheid over het ijkpunt van de hoogte; waar ligt het maaiveld? Maar alle geïnterviewden gaven aan dat de informatie hierover op de avond in orde was. Bovendien werkt de telefonische helpdesk hier goed; daar kan men specifieke vragen over de eigen bouwprocedure nogmaals navragen.

Informatie over kaveltypes

Tabel 3.4: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie m.b.t. de kaveltypes?

	Informatiepakket	Website: www.kavels.steigereiland.nl	Informatieavond
Zeer tevreden	16%	6%	11%
Tevreden	74%	88%	61%
Ontevreden	10%	0%	11%
Zeer ontevreden	0%	0%	6%
Weet niet/weigering	0%	6%	11%

Conclusies:

- Men is met betrekking tot informatie over kaveltypes het meest tevreden over de website (94% is tevreden / zeer tevreden) en over het informatiepakket (90%).
- Bij het informatiepakket scoort 'zeer tevreden' het hoogst.
- Over de informatieavond is men minder positief, hoewel het aantal tevredenen / zeer tevredenen nog altijd 72% is.
- Dit is de enige informatievraag waarbij respondenten hebben aangegeven zeer ontevreden te zijn, en wel over de informatieavond.

Als we doorvragen naar de redenen waarom men ontevreden is over de informatie met betrekking tot kaveltypes in de diverse media, levert dat de volgende uitspraken op:

- Later in het proces werden uitspraken die in het informatiepakket stonden, weer herroepen. Zodoende waren uiteindelijk dingen niet mogelijk, die volgens het informatiepakket wel konden.
- Van de website werd ik op dit gebied niet veel wijzer.
- Informatie over kaveltypes ging op de informatieavond langs me heen.

Ook tijdens de diepte-interviews met kavelafnemers bleek dat men voldoende geïnformeerd werd over de beschikbare kaveltypes. Eén van de geïnterviewde kavelafnemers had meer behoefte aan specifieke informatie over de eigen kavel: “Als puntje bij paaltje komt, blijken een aantal dingen toch niet te mogen die op een andere kavel wèl mogen. Dit komt pas naar voren als je je tekeningen inlevert bij de gemeente. Nogal laat dus.” Wat betreft de grootte en ligging van de kavels was het voor alle geïnterviewden een hele klus om te bepalen voor welk type ze zich zouden in gaan schrijven. “Een heel gepuzzel. Uiteindelijk hebben we een schaalmodel gemaakt en met een zaklantaarn gekeken hoe de zon gedurende de dag schijnt.”

Informatie over toewijzingsprocedure

Tabel 3.5: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie met betrekking tot de toewijzingsprocedure?

	Informatiepakket	Website: www.kavels.steigereiland.nl	Informatieavond
Zeer tevreden	10%	0%	5%
Tevreden	58%	65%	61%
Ontevreden	16%	6%	6%
Zeer ontevreden	0%	0%	0%
Weet niet/weigering	16%	29%	28%

Conclusies:

- Er zijn opvallend veel respondenten die weigeren of ‘weet niet’ antwoorden op deze vraag. Dit kan erop duiden dat deze drie media voor deze informatie niet gebruikt wordt. Een verklaring hiervoor is dat er maar in beperkte mate sprake was van een selectie. Alleen reacties via de woningkrant werden zo behandeld. Daarna werd de datum het rangnummer en was van selectie geen sprake meer. Bij degenen die zich als laatste hebben aangemeld, was al helemaal geen sprake van selectie meer, zij konden de overgebleven kavels afnemen.
- Over het informatiepakket is men met betrekking tot de informatie over toewijzingsprocedure het meest tevreden: zowel de categorie ‘zeer tevreden’ als deze opgeteld bij de categorie ‘tevreden’ scoren het hoogst.
- De website en de informatieavond scoren beide even hoog.

Als we nader ingaan op de reden waarom men ontevreden is over de informatie met betrekking tot de toewijzingsprocedure, horen we de volgende uitspraken:

- De toewijzingsprocedure was niet erg helder voor iemand buiten Amsterdam.
- De toewijzingsprocedure was niet flexibel.
- Tijdens de informatieavond werd de toewijzingsprocedure vaag gehouden.

Tijdens de diepte-interviews met de kavelafnemers gaven alle geïnterviewden aan dat men goed is geïnformeerd over de toewijzingsprocedure. Over het resultaat van de toewijzingsprocedure waren ze allemaal te spreken, de meesten kregen dan ook hun gekozen kavel. Slechts 1 van de 5 geïnterviewden viel in eerste instantie af, maar werd

daarna opgebeld dat er toch nog een van de gekozen kavels beschikbaar was. Ook deze geïnterviewde was tevreden over de informatie die zij hierover ontving.

Welke informatie vindt men het belangrijkste?

Tabel 3.6: Hoe belangrijk vindt u de informatie over...?

	Locatie/toekomstige woonomgeving	Ontwerp- en bouwprocedures	Kaveltypes	Toewijzingsprocedure
Erg belangrijk	67%	63%	63%	30%
Belangrijk	33%	30%	37%	40%
Niet zo belangrijk	0%	4%	0%	17%
Onbelangrijk	0%	0%	0%	3%
Weet niet /weigering	0%	3%	0%	10%

Conclusies:

- Men vindt de informatie over de toewijzingsprocedure minder relevant dan de andere drie informatievragen. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de kans dat men een kavel zou krijgen behoorlijk groot was. Het aanbod was groot genoeg, vandaar dat men niet snel bang was de kavels niet te krijgen. Informatie over de toewijzingsprocedure is dan minder relevant.
- De informatie over locatie / toekomstige woonomgeving en kaveltypes is het meest gewenst.

3.3. Telefonische informatie

Naast geschreven media en de informatieavond, is er ook telefonische informatie verstrekt over de kaveluitgifte. Dit is de meest rechtstreekse manier van contact met de gemeente. Veelal pleegt men pas na het inwinnen van de eerste informatie een telefoontje met de gemeente. Vandaar dat deze vraag alleen aan de kavelafnemers is gesteld.

In het begin van de kaveluitgifte is er een telefonische kaveldesk ('verkoopdesk') in werking gesteld. Inmiddels is deze vervangen door een telefonische helpdesk waar men alle vragen kan stellen over de ontwikkeling van de eigen kavel.

Tabel 3.7: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het kennisniveau en de klantgerichtheid van degene die u telefonisch te woord stond?

	Kennisniveau	Klantgerichtheid
Zeer tevreden	33%	20%
Tevreden	53%	67%
Ontevreden	7%	0%
Zeer ontevreden	0%	0%
Weet niet/weigering	7%	13%

Conclusies:

- Men is erg tevreden over de telefonische informatie: zowel het kennisniveau als de klantgerichtheid scoren hoog.
- Er zijn opvallend veel mensen die weigeren of 'weet niet' antwoorden op de vraag over de klantgerichtheid.

Tijdens de diepte-interviews met de kavelafnemers bleek ook deze tevredenheid: allen waren zeer te spreken over de telefonische helpdesk. Het enige minpuntje dat genoemd werd, betreft de openingstijden. Het blijkt dat niet altijd de telefoon wordt opgenomen tijdens de uren dat de helpdesk is geopend. Dit wekt irritatie, maar wordt ruimschoots gecompenseerd door het feit dat de helpdesk ook per mail te bereiken is. Alle geïnterviewden geven aan hier veelvuldig gebruik van te maken en tevreden te zijn over de snelheid waarop men antwoord krijgt.

Conclusies:

- Alle informatiebronnen worden goed gewaardeerd. De meeste respondenten vinden dat de gemeente voldoende en duidelijke informatie heeft gegeven.
- In de informatie miste men met name de contouren van het plan. Hoe gaat het gebied er straks uit zien?
- Respondenten missen informatie over plannen voor daklozenopvang, woningbouwproject in het water aan de rand van de strook zelfbouwkavels en vervoersvoorzieningen.
- De meningen over de informatieavond zijn het meest verdeeld.
- Men vindt informatie over toewijzingsprocedure het minst interessant in dit stadium.
- Over de deskundigheid en klanttevredenheid van de telefonische informatie is men te spreken. Het probleem is de bereikbaarheid: tijdens openingstijden wordt de telefoon toch vaak niet opgenomen. Dit probleem wordt verzacht doordat de vragen die per email binnenkomen snel en adequaat worden beantwoord.

4. Waardering project

Wat vinden de respondenten plus- en minpunten van Steigereiland? En hoe wordt de prijs-kwaliteitsverhouding van de kavels beoordeeld? De waardering van het geleverde product, te weten een kavel op Steigereiland, staat in dit hoofdstuk centraal.

Tabel 4.1: In welke mate bent u tevreden over de geschetste toekomstige uitstraling van Steigereiland?

Zeer tevreden	10%
Tevreden	33%
Ontevreden	33%
Zeer ontevreden	3%
Weet niet/weigering	20%

Er zijn evenveel tevreden als ontevreden respondenten over de geschetste toekomstige uitstraling van Steigereiland. Maar er zijn meer respondenten zeer tevreden (10%) dan zeer ontevreden (3%). Als we doorvragen waarom mensen ontevreden zijn, levert dat de volgende uitspraken op:

- Er blijkt nu – achteraf dus – een daklozenopvang op Steigereiland te komen.
- Er zijn te weinig schetsen van het gebied waardoor je er geen beeld van kan vormen.
- Heel veel dingen zijn niet duidelijk en moet je zelf achteraan gaan.
- Ik vind de verplichting van de muurtjes erg opdringerig.
- Het plan is doorgeslagen met allerlei alternatieve, overdreven vormen.

Interessant hierbij is om te weten over welke punten men tevreden en ontevreden is. Zodoende is de respondenten gevraagd wat men aantrekkelijk vindt en wat minder aanspreekt aan Steigereiland.

Tabel 4.2: Kunt u aangeven wat u aantrekkelijk vindt aan Steigereiland?³

Ligging	38%
Toekomstige woonomgeving	10%
Architectuur	17%
Veel groen	3%
Veel water	41%
Bereikbaarheid per auto	24%
Bereikbaarheid per openbaar vervoer	3%
Bereikbaarheid per fiets	3%
Experimentele vormen van woningbouw	72%
Anders, namelijk:	17%
- Kleinschaligheid	
- Weinig verkeer, rustige woonsituatie	
- Vrije kavels	

Conclusies:

- De experimentele vormen van woningbouw scoren voor de aantrekkelijkheid van Steigereiland erg hoog. 2 van de 10 diepte-interviews werden bij architecten afgenomen die dit beaamden. Voor hen is de speciale architectuur van IJburg dé reden om wel voor een kavel op Steigereiland te gaan en niet elders.

³ Aangezien de respondent meerdere antwoorden kon geven bedraagt het totale percentage meer dan 100%.

- Daarnaast vinden veel respondenten het water aantrekkelijk van Steigereiland. Dit laatste bleek ook tijdens de diepte-interviews.

“Ik vind het water op Steigereiland heel leuk. Ik ben dan ook een watermens en zou graag een plekje voor mijn boot in de haven willen hebben. De procedure om er één te krijgen – het zal wel ‘veroveren’ worden want er zijn natuurlijk veel te weinig plekken – is mij echter onbekend.”

“Mij lijkt het eiland-gevoel van Steigereiland erg leuk. Allemaal bootjes, kleine grachten, overal water. Ik houd erg van strandvakanties, en straks woon ik ongeveer aan het water!”

- De ligging van Steigereiland scoort ook hoog. Hierbij valt het op dat men eigenlijk alleen te spreken is over de bereikbaarheid per auto. Per fiets en openbaar vervoer scoren aanzienlijk lager. Ook tijdens de diepte-interviews bleek dat men hier zorgen over heeft; hoe kom ik straks op een snelle en veilige manier per fiets of tram naar het centrum, was een veelgestelde en onbeantwoorde vraag.

Het welstandsvrije bouwen wordt in de enquête niet genoemd als positief punt van IJburg. Tijdens de diepte-interviews kwam dit wel als een zeer positief punt naar voren. Mensen hebben het gevoel dat ze daardoor veel vrijheid hebben, zich niet aan heel veel regels hoeven te houden. 2 van de 10 geïnterviewden geven echter aan zich zorgen te maken over het welstandsvrije bouwen.

“Het kan ook zo zijn dat mijn buurman knalroze stenen wil gebruiken. Daar ben ik natuurlijk niet blij mee”. De tweede geïnterviewde zou het op prijs stellen als er een supervisor zou worden aangesteld die “het algemene beeld in de gaten houdt en de kwaliteit bewaakt.”

Tabel 4.3: Kunt u aangeven wat u minder aanspreekt aan Steigereiland?⁴

Lelijke nieuwbouwwitstraling	10%
Rommelig	3%
Ver van het centrum	14%
Duurt nog heel lang voordat de openbare ruimte mooi is	3%
Kleine kavels	17%
Experimentele vormen van nieuwbouw	3%
Anders, namelijk:	62%
- Geluids- en verkeersoverlast van snelweg	
- Grote spreiding in opleveringsdata	
- Het lijkt wel een attractie!	
- Te dure grond	
- Beperkte toegang tot het eiland, door middel van maar 1 brug	
- Te veel regels	
- Te weinig informatie	
- Hoogspanningsmasten die over het eiland lopen	
- Lelijke woningbouw door een projectontwikkelaar	
- Dreigt een Yuppenbuurt te worden	

⁴ Aangezien de respondent meerdere antwoorden kon geven bedraagt het totale percentage meer dan 100%.

Conclusies:

- Met name de categorie 'anders, namelijk' levert interessante informatie op. Hieruit blijkt dat de respondenten moeite hebben met een aantal kenmerken van het gebied, zoals de nabijgelegen snelwegen en de hoogspanningsmasten. Maar ook met bepaalde kenmerken van de procedure van kaveluitgifte: te veel regels, te weinig informatie en een te grote spreiding van de opleveringsdata.
- Tijdens een van de diepte-interviews bleek de zorg om het gebied. "Je weet niet hoe de omgeving eruit gaat zien. Het gebied is welstandsvrij. Maar dat is niet alleen maar positief. Dit kan ook betekenen dat mensen heel goedkoop gaan bouwen, zonder uitstraling, wat aan rotzooien. Zo staan er nu al een aantal woningen van een projectontwikkelaar die ons niet aanspreken. Als welstandsvrij bouwen, uitgekleed bouwen betekent, maken wij ons grote zorgen om de uitstraling van het gebied."
- De verwachting van de gemeente was dat het parkeerbeleid een probleem zou zijn op Steigereiland en dat dit een belangrijke reden zou zijn om geen kavel af te nemen. Deze veronderstelling wordt niet door de enquête onderschreven. In de diepte-interviews kwam het parkeerbeleid echter wel aan de orde. 2 geïnterviewden gaven aan dat de eigen auto parkeren niet een probleem zou zijn, maar wel die van bezoekers. "ik vraag me af hoe het er daar uit gaat zien als er 3 verjaardagen in 1 straat zijn. Bezoekers kunnen amper hun auto kwijt."
- Het feit dat het kleine kavels zijn en ver buiten het centrum, wordt ook als belangrijke negatieve punten genoemd.

Prijs-kwaliteitsverhouding

Tabel 4.4: Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteitsverhouding van de kavels op Steigereiland?

Zeer goed	7%
Goed	10%
Redelijk	30%
Slecht	40%
Weet niet/weigering	13%

Als we vragen naar de beoordeling van de prijs-kwaliteitsverhouding blijkt dat meer respondenten deze redelijk tot zeer goed (47%) vinden dan slecht (40%). Als we doorvragen naar de reden waarom men de verhouding slecht vindt, antwoordt men uiteraard dat de kavel te duur is. Men noemt de prijs "erg pittig", "te hoog gezien eerdere informatie" en "een behoorlijk fors bedrag wat de gemeente vraagt". Eén respondent geeft aan het gevoel te hebben dat "mij een poot wordt uitgedraaid".

Ook in de diepte-interviews kwam de prijs-kwaliteitsverhouding ter sprake. Een geïnterviewde gaf daarbij aan de prijs van Steigereiland in vergelijking met het project Rieteilanden beter te vinden.

"Rieteilanden was voor ons niet haalbaar, te duur. Daarna kwam dit project en hiervan viel de prijs erg mee." Een andere geïnterviewde geeft aan dat grond in Amsterdam nou eenmaal duur is en dat voor Amsterdamse begrippen de prijzen van Steigereiland heel redelijk zijn: "niet goedkoop, maar zeker wel betaalbaar."

De pijn met betrekking tot de prijzen op Steigereiland zit in het onderhandelen erover.⁵ 2 van de 5 geïnterviewde kavelfnemers geven aan dit een groot minpunt te vinden van het project, een van hen geeft zelfs aan dat dit wel eens een reden kan zijn om uiteindelijk toch niet de kavel af te nemen in mei 2004.

“De hoogte van de prijs van de erfpacht is op zich prima. Maar je krijgt geen duidelijkheid over de rekensom die achter de erfpachtprijs zit. En nu zijn er 30 kavels niet verkocht. De gemeente is in onderhandeling met een projectontwikkelaar voor deze overgebleven kavels. Deze is over de erfpachtprijs flink gaan onderhandelen en neemt uiteindelijk de kavels veel goedkoper af. Dit is oneerlijk tegenover de particulieren die duidelijk werd gemaakt dat er over de prijs niet kon worden onderhandeld. Tevens geeft de gemeente geen informatie over de prijs van de kavels aan de projectontwikkelaar, onder het mom dat dit “marktgevoelige informatie” is. Maar ik wil gewoon weten hoe dat zit: gelijke monniken, gelijke kappen.”

Bij de interviews met de afgevalen belangstellenden bleek dat bij 2 van hen de prijs de reden was om af te haken. Met name het feit dat bovenop de erfpachtprijs ook nog de funderingskosten komen, was voor beide geïnterviewden een probleem. Hiermee vonden zij de prijs niet meer in evenwicht met het product.

4.1. Rapportcijfers

Tabel 4.5: Gemiddeld rapportcijfer voor:

Geleverde product/kavel	7.2
Prijs-kwaliteitsverhouding	5.8
Gemeentelijke procedure	7.0

Conclusies:

- Het hoogste cijfer wordt gegeven voor het geleverde product.
- Naar verwachting wordt de prijs-kwaliteitsverhouding het laagst beoordeeld. Maar die is nog steeds voldoende.

Als we kijken naar de spreiding van de rapportcijfers, vallen de volgende dingen op:

- De spreiding van het cijfer van de prijs van de kavel is het grootst. 18% van de respondenten geven hier een 4 voor, en 32% een 5. Zodoende geeft de helft van de respondenten een onvoldoende voor de prijs. Eénkwart van de respondenten geeft een 7 voor de prijs van de kavel.
- Voor het geleverde product, de kavel geeft niemand een onvoldoende, maar liefst 58% geeft hier een 7 voor. En er is 1 respondent die een 10 geeft.
- Voor de gemeentelijke procedure geeft 7,1% een onvoldoende, namelijk een 5. Hier staat tegenover dat een kwart voor de respondenten de gemeentelijke procedure een 8 geven. 43% geeft een 7 en 21% een 6.

Tenslotte bekijken we de gemiddelde rapportcijfers per type kavel. Hierin onderscheiden we:

- Een rijtjeshuis dat uitkijkt over het land.

⁵ Volgens een aantal respondenten heeft de gemeente reeds afspraken gemaakt met een projectontwikkelaar die voor een lagere prijs kavels zou kunnen afnemen. In werkelijkheid zijn deze onderhandelingen nog niet afgerond en is de erfpachtprijs voor de projectontwikkelaar nog niet vastgelegd.

- Een rijtjeshuis dat uitkijkt over het water.
- Een vrijstaande kavel.

In onderstaande tabel staan de rapportcijfers per type kavel, en het gemiddelde voor alle kavels.

Tabel 4.6: Gemiddeld rapportcijfer per kaveltipe⁶

	Rijthuis land	Rijthuis water	Vrijstaande kavel	Gemiddelde alle kavels
Geleverde product/kavel	7.0	7.0	7.4	7.2
Prijs-kwaliteitsverhouding	5.0	5.1	6.2	5.8
Gemeentelijke procedure	8.0	6.5	7.1	7.0

Conclusies:

- De afnemers van rijtjeshuizen zowel uitkijkend over land als over water, geven een lager rapportcijfer voor de prijs-kwaliteitsverhouding dan de afnemers van een vrijstaande kavel.
- De afnemers van een vrijstaande kavel geven een hoger rapportcijfer voor het geleverde product / kavel dan de afnemers van een rijtjeshuis.
- De afnemers van een rijtjeshuis aan het water geven een lager rapportcijfer voor de gemeentelijke procedure dan de afnemer van het rijtjeshuis aan land en de afnemers van vrijstaande kavels.

Conclusies:

- Er zijn ongeveer evenveel respondenten tevreden als ontevreden over de toekomstige uitstraling van Steigereiland.
- Met name de experimentele vormen van woningbouw, het water en de ligging van Steigereiland worden als positieve punten ervaren.
- Het welstandsvrije bouwen wordt in de enquête niet als positief punt genoemd, terwijl het bij de diepte-interviews wel als positief punt van Steigereiland naar voren kwam. 2 van de 10 geïnterviewden maakten zich wel zorgen om het welstandsvrije bouwen. Zij zijn bang dat het een rotzooi wordt waar iedereen mag doen wat hij wil.
- Negatief is men vooral over een aantal kenmerken van het gebied, zoals de grootte van de kavels, de ligging ver buiten het centrum, de verwachte geluidsoverlast van de snelweg en het feit dat je nu niet weet hoe het gebied er straks uit komt te zien.
- 47% van de respondenten geeft aan de prijs-kwaliteitsverhouding redelijk tot zeer goed te vinden. 40% vindt deze slecht. Het gemiddeld rapportcijfer dat ervoor wordt gegeven is een 5.8. Bij slechts 2 van de geïnterviewde afgehaakte belangstellenden bleek de prijs het struikelblok te zijn. Bij de geïnterviewde kavelafnemers blijkt er nog 1 te zijn die twijfelt over het afnemen van de kavel als gevolg van de prijs.
- Een probleem bij de prijs is dat daar niet met de kavelafnemers is over onderhandeld. Nu blijkt dat niet alle kavels worden afgenomen, is de gemeente met een projectontwikkelaar in zee gegaan. Met hem wordt wel over de prijs onderhandeld. Dit wordt als niet rechtvaardig ervaren.

⁶ Het aantal respondenten per kaveltipe loopt nogal uiteen:

- Rijthuis aan land: 2 respondenten waarvan er maar 1 antwoord op deze vragen heeft gegeven.
- Rijthuis aan water: 9 respondenten.
- Vrijstaande kavel: 18 respondenten.

5. Aanmeldingsbesluit, reden om af te haken en selectieprocedure

Het proces van kaveluitgifte ging verder. Nadat belangstellenden zich hadden ingeschreven, een keuze hadden gemaakt uit kavels waar men interesse voor toonde en een lotnummer ontvingen, kwam een tweede belangrijke stap in het proces: het besluit om wel of niet te tekenen voor de concept-erfpachtovereenkomst. Hiermee was een bedrag gemoeid van circa € 6.000: een belangrijk beslissingsmoment. In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de redenen om zich aan te melden (5.1) dan wel af te haken (5.2) en de wijze waarop men de selectieprocedure en het daarna gehouden afnamegesprek heeft ervaren (5.3).

5.1. Aanmeldingsbesluit

Waarom hebben 50 belangstellenden uiteindelijk besloten om daadwerkelijk tot ondertekening van een concept-erfpachtovereenkomst te komen? Wat was de doorslaggevende reden?

Tabel 5.1: Kunt u aangeven wat voor u de doorslaggevende reden was om te besluiten om een kavel af te nemen op Steigereiland?

Prijs-kwaliteitsverhouding	13%
Locatie/ligging	24%
Aantrekkelijke toekomstige woonomgeving	3%
Situering van de kavels	3%
De mogelijkheid om zelf woning te ontwerpen	47%
Anders, namelijk:	7%
- Integrale plan	
- Vrijstaande woningen	
Weet niet	3%

Conclusies:

- Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat de mogelijkheid om zelf de woning te ontwerpen de doorslaggevende reden is om zich aan te melden voor Steigereiland. Ook tijdens de diepte-interviews kwam dit naar voren.

“Bij het zoeken naar een woning kwamen we ook op IJburg terecht. Allereerst gingen we kijken naar woningen die daar door een projectontwikkelaar gebouwd worden. Daar hadden we echter geen goed gevoel bij, ze voldeden niet aan onze woonwensen. Toen hoorden we van de kaveluitgifte en leek het ons erg leuk om ons eigen huis te bouwen.”

- Ook de locatie / ligging en de prijs-kwaliteitsverhouding scoren hoog. Tijdens de diepte-interviews bleek vaak dat op een goede tweede plek de locatie stond.

“Wij wonen nu in Heemstede, in een mooi, oud pand. Maar vanuit ons beroep, wij zijn architecten, zijn wij geïnteresseerd om ons eigen huis te bouwen. Het is echter moeilijk om aan bouwgrond te komen in de Randstad. Wij hebben ook in Almere en Hoofddorp gekeken naar een vrije kavel, maar die nieuwbouwwijken spreken ons niet erg aan. IJburg daarentegen wel, daarom hebben we ons daar aangemeld voor een kavel. We vinden IJburg, zeker in vergelijking met andere VINEX-wijken, een ambitieus plan en zouden daar graag willen wonen.”

5.2. Besluit om af te haken

Zo'n 300 mensen hebben zich ingeschreven voor een kavel op Steigereiland, slechts 50 van hen hebben daadwerkelijk de concept-erfpachtovereenkomst getekend. Waarom zijn zo velen afgehaakt? En in welk stadium heeft men besloten af te haken? Interessant is ook te weten of men ook interesse heeft getoond in kavels elders en of men bij een nieuwe kaveluitgifte op Steigereiland weer interesse zal gaan tonen.

Tabel 5.2: Kunt u aangeven wat voor u de doorslaggevende reden was om geen kavel op Steigereiland te kopen?

Te duur	29%
Te veel werk, geen zin om eigen woning te bouwen	2%
Kregen niet gekozen kavel	8%
Te kleine kavels	4%
Te weinig parkeergelegenheid	2%
Privé omstandigheden	10%
Kregen financiering niet rond	6%
Locatie van het project	4%
Anders, namelijk:	25%
- Verkoop huidige woning zit tegen	
- Geen erfpacht	
- Te beperkte bouw mogelijkheden	
- Mochten maar twee hoog bouwen	
- Kwaliteitsverlies van het project als gevolg van geringe belangstelling	
- Duurt te lang	
- Krijgt niet genoeg zekerheid	
- Slechte kwaliteit van kavels	
Niet 1 doorslaggevende reden	6%
Weet niet	4%

Conclusies:

- De voornaamste reden om niet tot definitieve aanmelding over te gaan, is dat de kavel te duur is. Hierbij moet ook de onzekerheid van het hele project en het bouwen van je eigen woning meegenomen worden.

“Je neemt een groot risico als je een kavel op IJburg koopt: je weet niet hoe de omgeving eruit gaat zien, je bent ook onzeker over je huis, je burens. Dus hiervoor wil je gecompenseerd worden door middel van een relatief lage prijs, lager dan je op het moment vraagt als dit wel al zeker is. Ook voor de overlast die we zullen ondervinden vanwege de bouw op IJburg, willen we gecompenseerd worden. Tenslotte is de doorlooptijd van een zelfbouwkavel veel groter dan van een gewoon nieuwbouwhuis. Ook dit wil ik verdisconteerd krijgen in de prijs. Uiteindelijk bleek dit niet het geval. Hiermee vonden wij het risico te groot en zijn we afgehaakt.”

Deze onzekerheid zien we ook terug in de categorie ‘anders, namelijk’.

- Een ander gevoelig punt in de prijs van de kavels, is het feit dat kavelafnemers verplicht zijn om de fundering te laten uitvoeren door de gemeente. Deze funderingskosten komen bovenop de erfpachtprijs. Veel mensen hadden hier moeite mee.

“Bij ons is het gevallen op de grondprijs. Die vond ik veel te hoog. En het werd echt te gek toen je ook nog de heipalen voor de fundering moest gaan betalen”. En: “Naast de erfpacht moest je ook nog de fundering kopen. Je bent verplicht om die van de gemeente te kopen onder het mom “gezamenlijk funderen is makkelijker, geeft minder overlast en is goedkoper”. Bij navraag blijkt dit laatste argument niet waar te zijn; als je zelf heipalen koopt en ze laat plaatsen, ben je veel goedkoper uit. Maar je hebt hier geen keus, je bent verplicht ze bij de gemeente te kopen. Voor ons nog een reden om af te haken.”

- Tenslotte gaven een aantal geïnterviewden aan de prijs hoog te vinden met inachtneming van de ligging: buiten de ring, in een nieuwbouwwijk. Eén van de geïnterviewden gaf aan dat de prijs ten opzichte van woningen in Diemen (“die praktisch naast IJburg liggen”) wel erg hoog was. Een enkeling gaf aan de prijs te duur te vinden omdat het erfpacht betreft. “Het is niet eens je eigen grond”.

Ook tijdens de diepte-interviews met afgefallen belangstellenden kwam de reden voor afhaken aan bod. Hier kwamen meerdere redenen naar voren:

- “Het hele idee van een “loterij” stond me niet aan. Je moest maar afwachten wat je kreeg.”
- “Het hele proces duurt zo lang, veel langer dan het kopen van een appartement. Uiteindelijk hebben we voor dat laatste gekozen.”
- “Hoe meer ik op de details ging letten, hoe meer nadelen er boven kwamen drijven: recht tegenover de door mij gekozen kavel is een groot woningcomplex gepland in het water dat volledig in mijn zicht zou komen te staan. Op de tekeningen is dit niet zichtbaar, pas toen ik op de informatieavond een maquette zag met daarop het hele plan, werd dat duidelijk. Hierdoor werd mijn enthousiasme flink getemperd. Daarboven op kwamen nog meer details die me niet aanstonden.”
- “De vrijstaande kavels staan in het midden van de strook en worden dus omringd door andere woningen. Hierdoor staan ze niet vrij, aan alle kanten wordt het zicht belemmerd.”
- “Vanwege onze bijzondere gezinssituatie willen wij twee kavels naast elkaar afnemen. De gemeente kon hiervoor niet de garantie geven. Daarom zijn we afgehaakt”.

Tabel 5.3: Kunt u aangeven in welk stadium u heeft besloten om toch geen kavel af te nemen?

Na het lezen van de informatie toch maar besloten om het niet te doen	25%
Na het bekijken van de website toch maar besloten om het niet te doen	4%
Na het bezoeken van de informatieavond toch maar besloten om het niet te doen	18%
Afgevallen als gevolg van selectieprocedure	10%
Wel geselecteerd, maar toch niet gedaan	14%
Anders, namelijk	25%
- toen bleek dat huidige huis niet goed verkoopt	
- toen bleek dat we niet het kavel kregen dat we wilden	
- toen je moest beslissen voor welke kavel je je ging inschrijven	
- toen ik moest tekenen voor de concept-erfpachtovereenkomst	
- toen ik het financieel niet rond kreeg	
Weet niet	4%

Conclusies:

- 25% van de belangstellenden hebben alleen informatie geraadpleegd, en toen besloten het niet te doen. Daarnaast blijkt ook de informatieavond een moment te zijn geweest om toch af te haken (voor 18% van de belangstellenden).
- Er zijn maar weinig belangstellenden die als gevolg van de selectieprocedure zijn afgevallen. Maar bij de categorie “anders, namelijk” blijkt wel dat er een aantal mensen zijn afgevallen, omdat zij niet hun gewenste kavel kregen. Dit blijkt ook uit de diepte-interviews. Voor één van hen was dat de hoofdreden waarom men niet tot kavelafname is overgegaan.

Nadat men besloten heeft om af te haken, zijn slechts 3 van de 85 telefonisch geënquêteerde belangstellenden elders naar een kavel gaan kijken, allen op IJburg en Rieteilanden. Geen van hen heeft daar wél een kavel gekocht. De overgrote meerderheid (88%) heeft (nog) geen belangstelling getoond voor een zelfbouwkavel elders. Toch geeft maar liefst 35% van de geënquêteerde belangstellenden aan om zeker weer belangstelling te tonen en 18% om misschien weer belangstelling te tonen als er weer kavels worden uitgegeven op Steigereiland. Je zou kunnen zeggen dat de belangstelling voor een zelfbouwkavel bij de meesten nog steeds op een laag pitje aanwezig is. Ook een van de geïnterviewden verwoordt dit: “We hebben in principe nog steeds wel belangstelling voor een kavel. Laatst zijn we weer op IJburg geweest, het is toch wel een heel mooi plan. Ook zijn er mooie kavels op Rieteilanden. Het idee suddert dus nog steeds door”.

Redenen die worden gegeven waarom men weer belangstelling zou tonen voor een zelfbouwkavel op Steigereilanden, luiden als volgt:

- Ik hoop dat bij de volgende kaveluitgifte de prijs lager is.
- Wellicht zijn de kavels bij de volgende uitgifte groter en is er een beter parkeerbeleid
- Het tijdstip is dan gunstiger.
- Eerst even afwachten hoe het eerste plan zich ontwikkeld, het tweede plan heeft wellicht een betere locatie.
- We hopen dat er bij de volgende uitgifte een kavel is die wel naar onze zin is.

Hieruit blijkt dat men vooral ‘de kat uit de boom wil kijken’. Eerst even afwachten hoe het bij de eerste kaveluitgifte gaat, voordat men zelf het avontuur aangaat.

5.3. Selectieprocedure en kavelafnamegesprek

Nadat belangstellenden zich hadden ingeschreven voor een kavel, startte de selectieprocedure. Belangstellenden kregen van de gemeente een lotnummer en konden aan de hoogte van het nummer (hoe lager, hoe gunstiger) zien welke kans zij hadden op de kavel van hun keuze. Bij het kiezen van de kavel mochten belangstellenden meerdere voorkeuren geven. Hoe heeft men deze selectieprocedure ervaren? Deze vraag is alleen gesteld aan de kavelafnemers. Tevens is nader ingegaan op het kavelafnamegesprek dat na de selectie door de gemeente is afgenomen. Tijdens dit gesprek is de concept-erfpachtovereenkomst getekend.

Tabel 5.4: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de zorgvuldigheid en de snelheid waarmee de selectieprocedure is uitgevoerd?

	zorgvuldigheid	snelheid
Zeer tevreden	7%	7%
Tevreden	37%	67%
Ontevreden	3%	3%
Weet niet/weigering	53%	23%

Conclusies:

- Men is erg tevreden over de selectieprocedure: iets meer over de snelheid dan de zorgvuldigheid. Daarbij moet wel in acht worden genomen dat maar liefst 53% van de respondenten op deze vraag weigert (of weet niet) antwoord te geven. Een verklaring hiervoor is dat er maar in beperkte mate sprake was van een selectie. Alleen reacties via de woningkrant werden zo behandeld. Daarna werd de datum het rangnummer en was van selectie geen sprake meer. Bij degenen die zich als laatste hebben aangemeld, was al helemaal geen sprake van selectie meer, zij konden de overgebleven kavels afnemen.
- Eén van de geïnterviewde afgehaakte belangstellenden gaf aan veel moeite te hebben met de selectieprocedure. Hij noemt het een “loterij waarbij je maar moet afwachten wat je krijgt”.

“Die loterij vond ik het ergste, een merkwaardige gang van zaken. En arrogant van de gemeente om niet in te spelen op de veranderende markt. De gemeente leefde nog in de hoogtijdagen van de woningmarkt, terwijl de praktijk anders uitwees. Dat hadden ze aan moeten zien komen. De klant is koning, je moet niet als gemeente tegen de eerste belangstellenden zeggen “wij maken jullie blij dat wij jullie iets aanbieden”. Zo werkt de huidige woningmarkt niet meer, de klant moet centraal staan. Op de Amsterdamse woningmarkt denken ze echter nog steeds zo. In plaats van een loterij, zou ik zeggen wie het eerst komt, wie het eerst maalt.”

5.4. Procedure na de selectie

Tabel 5.5: Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het afnamegesprek en het uitgereikte handboek?

	afnamegesprek	handboek zelfbouw
Zeer tevreden	17%	10%
Tevreden	60%	64%
Ontevreden	20%	13%
Zeer ontevreden	0%	3%
Weet niet/weigering	3%	10%

Conclusies:

Men is erg te spreken over zowel het afnamegesprek als het handboek zelfbouw. Toch geeft 20% aan ontevreden te zijn over het afnamegesprek en 13% over het handboek zelfbouw. 3% is daarnaast zelfs zeer ontevreden over het handboek zelfbouw. Als we naar de redenen voor die ontevredenheid vragen, komen we tot de volgende uitspraken.

Over het kavelafnamegesprek:

- Achteraf waren we ontevreden over het gesprek met betrekking tot de informatie over de erfpacht. Die bleef onduidelijk.

- Wij kregen tijdens het afnamegesprek andere informatie door dezelfde persoon dan op de informatieavond.
- Inhoudelijk wist de persoon die het afnamegesprek hield, te weinig.
- Het was een te formeel gesprek.
- Het gesprek gaf geen extra informatie, alles was al bekend.
- Ze waren ons vergeten en daardoor niet goed voorbereid.

Tijdens de diepte-interviews bleek weinig van de ontevredenheid: alle 5 geïnterviewden vonden het afnamegesprek prima. “afnamegesprek was een formaliteit. Geen verrassingen” en “goed om mensen van gemeente persoonlijk te zien. Je ziet wie er mee bezig zijn, voordat je je handtekening zet.”

Over het handboek zelfbouw:

- Het handboek was niet compleet, dit merk je pas te laat.
- Te weinig informatie.
- Moeilijke taal en onduidelijk.
- Minimaal.

Tijdens de diepte-interviews met kavelafnemers blijkt dat men heel wisselend van het handboek gebruik maakt. 2 van de 5 geïnterviewden zegt het handboek zelf helemaal niet te hebben gebruikt. Bij beiden is de reden dat zij in een vroeg stadium een architect hebben ingeschakeld die voor hen de hele bouwprocedure op zich neemt. Het handboek is dus rechtstreeks naar de betreffende architect gegaan die er wel gebruik van heeft gemaakt.

“In het begin hebben we allebei het handboek helemaal doorgenomen, maar daarna is het weer weggezaakt. Nu zijn we echter met een aannemer in gesprek en pakken we het handboek er weer bij. Ook de aannemer zal straks een kopie van het handboek krijgen. Het is zeker een belangrijke informatiebron. Wij gebruiken het als naslagwerk waarbij we thematisch zoeken; wat mag wel en wat niet?”

2 van de 5 geïnterviewden gebruiken het handboek regelmatig. Zij vinden de map heel nuttig “als je er even niet uitkomt, zoek je het op”. 1 van hen merkt op dat het wel lastig is dat de gemeente later met een supplement bij het handboek is gekomen, dit niet geïntegreerd kan worden met de rest van het handboek.

“In het handboek heeft de gemeente later een aantal wijzigingen doorgevoerd. Ten eerste zijn deze niet duidelijk gecommuniceerd; een aantal zijn substantieel van aard, maar wel erg ondergesneeuwd. Ten tweede is het niet handig gedaan, je kunt de wijzigingen niet terugplaatsen in het handboeken, want dan kloppen de pagina’s niet. Hele belangrijke tekst dreigt zo niet gelezen te worden.”

Na het afnamegesprek heeft de gemeente een telefonische helpdesk (als opvolger van de kaveldesk) ingesteld. Wat vindt men daarvan?

Tabel 5.6: kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de telefonische helpdesk?

Zeer tevreden	13%
Tevreden	40%
Ontevreden	13%
Zeer ontevreden	3%
NVT, niet gebeld	24%
Weet niet/weigering	7%

Conclusies:

- Meer dan de helft is tevreden tot zeer tevreden over de telefonische helpdesk.
- Bijna een kwart geeft aan nog niet te hebben gebeld met de telefonische helpdesk.
- Als we vragen waarom mensen ontevreden zijn over de telefonische helpdesk blijkt de bereikbaarheid het probleem. Tijdens de openingstijden blijkt de telefoon toch vaak niet opgenomen te worden. Deze klacht werd ook door alle geïnterviewden genoemd. Het snelle antwoorden per mail door de helpdesk compenseert deze klacht.

Conclusies:

- De mogelijkheid om zelf de woning te ontwerpen is de belangrijkste reden waarom mensen hebben besloten om de concept-erfpachtovereenkomst te tekenen. Op de tweede plaats staat de locatie/ligging, op de derde plaats de prijs-kwaliteitverhouding.
- De voornaamste reden om niet tot definitieve aanmelding over te gaan, is dat de kavel te duur is. Hierbij hoort ook het risico dat mensen ervaren als men een zelfbouwkavel koopt. Dit in vergelijking met een gewoon nieuwbouwhuis (langere doorlooptijd, je weet niet hoe het huis eruit gaat zien, wat precies de kosten zijn)
- Slechts 3,5% van de afgefallen belangstellenden geeft aan elders naar een kavel te kijken. Geen van hen heeft inmiddels elders een kavel gekocht. Daarentegen geeft maar liefst 53% van de respondenten aan om zich zeker of misschien weer in te schrijven voor een kavel als die weer op Steigereiland aangeboden zouden worden.
- Men is erg tevreden over de selectieprocedure: iets meer over de snelheid dan de zorgvuldigheid. Men is ook erg tevreden over het kavelafnamegesprek en het uitgereikte handboek zelfbouw.
- Meer dan de helft is tevreden tot zeer tevreden over de telefonische helpdesk. Als we doorvragen naar de redenen waarom men ontevreden is, blijkt wederom de bereikbaarheid een probleem.

6. Lessen voor de toekomst

Een jaar na de start van het proces van de kaveluitgifte. Voor 30 van de 50 kavels hebben geïnteresseerden inmiddels een concept-erfpachtovereenkomst getekend. Medio mei zal daarvan de juridische en economische overdracht plaatsvinden. Welke lessen kunnen er getrokken worden uit dit proces? En welke tips kunnen gegeven worden bij toekomstige kaveluitgifte in Amsterdam?

Niet alle kavels uitgegeven

De belangrijkste les is wellicht het feit dat er 40 kavels over zijn gebleven waar geen belangstellenden voor waren. Hoe ga je hier als gemeente mee om? Uit het onderzoek blijkt dat betrokkenen het negatief hebben ervaren dat de gemeente momenteel met een projectontwikkelaar in gesprek is over afname van de 28 kavels. Het blijkt dat de gemeente met hem wel aan het onderhandelen is over de prijs. Dit wordt als onrechtvaardig ervaren.

Bedenk van tevoren goed hoe je omgaat met het feit dat het weleens voor zou kunnen komen dat niet alle kavels worden uitgegeven. Uit het onderzoek naar Steigereiland blijkt dat met name de smalle, hoge rijtjeshuizen niet goed liepen. De meeste belangstellenden willen toch een vrijstaande woning bouwen. Houd hier rekening mee in je plan. Want een gevolg van meer vrijstaande kavels uitgeven, is dat er dan minder woningen per vierkante meter kunnen worden gebouwd, waardoor de prijs van de kavels omhoog gaat.

Daarnaast werden op Steigereiland 'beneden-boven woningen ('bebo-woningen')' uitgegeven. Deze bleken helemaal niet te lopen. Het idee van deze 'bebo-woningen' was dat een afnemer twee woningen mocht bouwen op 1 kavel. Dit zouden kangoeroe-woningen (waarbij ouders bij hun kinderen wonen, om zo mantelzorg beter mogelijk te maken) kunnen zijn, of een afnemer die om de kosten te drukken twee woningen bouwt en er later 1 verkoopt of verhuurt. Het idee is doordacht en aardig, maar in de praktijk blijkt hier geen belangstelling voor te zijn. De reden is dat de financiering van deze bebo-woningen erg lastig is voor particulieren; men moet niet 1 maar 2 woningen bouwen, dat neemt extra risico's met zich mee, bovendien moet je vertrouwen hebben in degene die jouw bovenwoning gaat bewonen.

Betere informatie over contouren van het plan

Toen de kaveluitgifte bekend werd gemaakt waren veel onderdelen van het hele plan Steigereiland niet compleet. Onduidelijkheid was er met name over openbaar vervoer (mag je je fiets in de IJtram meenemen?), bereikbaarheid per fiets, de daklozenopvang en de uitstraling van de woonomgeving (straatmeubilair, verlichting, breedte van wegen etc.).

Bedenk dat dit voor toekomstige bewoners erg belangrijk is. Zij kopen een stuk "zand" en vinden het erg moeilijk om zich een voorstelling te maken van hun woning, laat staan van hun woonomgeving. Men ervaart dit als een groot risico en een reden om het niet te doen.

Informatie over zelfbouw

Respondenten geven aan het belangrijk te vinden om geïnformeerd te worden over het hele proces. “Waar beginnen we aan?” is een veelgestelde, onzekere vraag. Wijs mensen er in een vroeg stadium (nog voor de inschrijving) op dat het veel tijd en energie kost om je eigen woning te bouwen. Maar wijs ze ook op de voordelen ervan. Het geven van een prijsindicatie voor zelfbouw is hierbij een goed middel. Geef indicaties hoeveel een architect kost, een aannemer, de benodigde vergunningen etc. Dit hoeft niet absoluut, maar kan in percentages van een te bouwen woning.

Proces in stappen

Veel geïnterviewden gaven aan het erg prettig te vinden dat het proces in stappen ging. Iedere keer is er een belangrijk beslissingsmoment wat uiteindelijk wel of niet leidt tot kavelafname. De informatieavond en het kavelafnamegesprek zijn hierin belangrijke en goed gewaardeerde media.

Welstandsvrij bouwen

Veel belangstellenden geven aan het prettig te vinden dat er welstandsvrij kan worden gebouwd op Steigereiland. Men heeft het gevoel dat men zich dan aan veel minder regels hoeft te houden, dat de vrijheid groot is. Toch worden ook de nadelen gehoord. Met name tijdens de diepte-interviews kwam het gevaar van ‘rotzooi bouwen’ als gevolg van het welstandsvrije bouwen diverse malen aan bod. Wees dus voorzichtig en zorgvuldig met het welstandsvrije bouwen. Het risico dat het huis van je buurman er niet uit ziet, vinden mensen groter.

Een nieuw woonmilieu

Met de zelfbouw kavels op Steigereiland heeft de gemeente Amsterdam weer een nieuw woonmilieu toegevoegd aan de Amsterdamse woningmarkt. Uit meerdere interviews bleek dat het voor hen de enige manier was om aan een woning in Amsterdam te komen die aan hun wensen voldeed. Het animo voor de woningen was ook groot te noemen: ruim 300 belangstellenden. En toch werden niet alle kavels uitgegeven. De redenen hiervoor zijn divers te noemen. Enkele verklaringen:

- de kavels waren wellicht te duur, te klein;
- met name de smalle, hoge rijtjeshuizen waren een probleem;
- daarnaast liepen de beneden-bovenwoningen niet goed. Met name de financiering hiervan door particulieren is een groot probleem.

Particulier opdrachtgeverschap in een grote stad

Uit de kaveluitgifte op Steigereiland blijkt dat het uitgeven van kavels in particulier opdrachtgeverschap in een grote stad geen makkelijke opgave is. Niet alle kavels zijn uiteindelijk uitgegeven, de belangstelling is dus kleiner dan wat er landelijk van wordt verwacht. Toch is het de moeite waard om mensen hun eigen woning te laten bouwen. Het geeft immers diegenen die dat graag willen, een kans voor een uniek project. Dat bleek ook uit de betrokkenheid van de kavelafnemers tijdens de diepte-interviews. Allen zijn erg blij dat hun droom om een eigen huis te bouwen in Amsterdam verwezenlijkt kan worden. Voor deze wellicht kleine groep mensen is Steigereiland een succesvol project. Inmiddels zijn alle maquettes van de zelfbouw kavels in het bezoekerscentrum van IJburg te bezichtigen. Dit geeft een bonte verzameling van verschillende typen woningen: van strobouw tot catalogusbouw, van rijtjeshuizen tot vrijstaande woningen.

Bijlage 1: Vragenlijst afgevalLEN belangstellenden

Fase 1: kennismaking met project

1. Klopt het dat u een tijd geleden interesse heeft getoond voor een kavel op Steigereiland in IJburg Amsterdam?
 - 1) Ja
 - 2) Nee → einde vragenlijst

2. Weet u nog hoe uw belangstelling voor de kavel destijds is gewekt (meerdere antwoorden mogelijk)?
 - 1) Via gemeente
 - 2) Via makelaar
 - 3) Door advertentie in de woningkrant
 - 4) Door advertentie in (landelijk) dagblad
 - 5) Door het bouwboard op Steigereiland
 - 6) Door de manifestatie "IJburg Open"
 - 7) Door posters in de Zuiderkerk
 - 8) Via website www.kavels.steigereiland.nl
 - 9) Via website www.ijburg.nl
 - 10) Via andere websites
 - 11) Mond tot mond
 - 12) Anders, namelijk...
 - 13) Weet niet → einde vragenlijst

3. Hoe heeft u zich aangemeld voor een kavel op Steigereiland?
 - 1) Via de woningkrant IJburg
 - 2) Via de website
 - 3) Anders

4. Via welke van de volgende media hebt u zich geïnformeerd over de mogelijkheid een kavel te verwerven op Steigereiland (antwoorden worden voorgelezen, meerdere antwoorden mogelijk)?
 - 1) Door het informatiepakket
 - 2) Door de website www.kavels.steigereiland.nl
 - 3) Door de voorlichtingsavond

5. (Als vraag 4 = 1) Kunt u aangeven wat u van de kwaliteit van de informatie in het informatiepakket vond?
 - 1) Zeer goed
 - 2) Goed
 - 3) Matig
 - 4) Slecht
 - 5) Kan ik me niet meer herinneren

6. (Als vraag 5 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

7. (Als vraag 4 = 2) Kunt u aangeven wat u van de kwaliteit van de informatie op de website www.kavels.steigereiland.nl vond?
- 1) Zeer goed
 - 2) Goed
 - 3) Matig
 - 4) Slecht
 - 5) Kan ik me niet meer herinneren
8. (Als vraag 7 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
9. (Als vraag 4 = 3) Kunt u aangeven wat u van de kwaliteit van de informatieverstrekking tijdens de informatieavond vond?
- 1) Zeer goed
 - 2) Goed
 - 3) Matig
 - 4) Slecht
 - 5) Kan ik me niet meer herinneren
10. (Als vraag 9 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

Fase 2: waardering project

11. Kunt u aangeven waarom u belangstelling heeft getoond voor een kavel op Steigereiland?
- 1) Prijs-kwaliteitverhouding
 - 2) Locatie/ligging
 - 3) Aantrekkelijke toekomstige woonomgeving
 - 4) Situering van de kavels
 - 5) Mooi stedenbouwkundig plan
 - 6) De mogelijkheid zelf uw woning te ontwerpen
 - 7) Het feit dat het gebied welstandsvrij is
 - 8) Anders, namelijk...
12. Kunt u aangeven **in welk stadium** u besloten heeft om toch geen kavel af te nemen?
- 1) Na het lezen van de informatie toch maar besloten om het niet te doen
 - 2) Na het bekijken van de website toch maar besloten om het niet te doen
 - 3) Na het bezoeken van de informatieavond toch maar besloten om het niet te doen
 - 4) Afgevallen a.g.v. selectieprocedure
 - 5) Wel geselecteerd, maar toch niet gedaan
 - 6) Anders, namelijk...

13. Kunt u aangeven **waarom** u heeft besloten om toch geen kavel op Steigereiland te willen (meerdere antwoorden mogelijk)?

- 1) Te duur
- 2) Te veel regels, te weinig vrijheid
- 3) Geen zin meer om eigen woning te bouwen, te veel werk
- 4) Kregen niet gekozen kavel
- 5) Woonomgeving is niet aantrekkelijk
- 6) Te kleine kavels
- 7) Te weinig parkeergelegenheid
- 8) Slechte dienstverlening van de gemeente tijdens procedure
- 9) Privé omstandigheden
- 10) Economisch perspectief
- 11) Krijg financiering niet rond
- 12) Locatie van het project
- 13) Slechte bereikbaarheid met de auto
- 14) Slechte bereikbaarheid met openbaar vervoer
- 15) Slechte bereikbaarheid met de fiets
- 16) Anders, namelijk...

14. Kunt u aangeven wat voor u de **doorslaggevende reden** was om geen kavel op Steigereiland te kopen?
Eén antwoord geven.

- 1) Te duur
- 2) Te veel regels, te weinig vrijheid
- 3) Geen zin meer om eigen woning te bouwen, te veel werk
- 4) Kregen niet gekozen kavel
- 5) Woonomgeving is niet aantrekkelijk
- 6) Te kleine kavels
- 7) Te weinig parkeergelegenheid
- 8) Slechte dienstverlening van de gemeente tijdens procedure
- 9) Privé omstandigheden
- 10) Economisch perspectief
- 11) Krijg financiering niet rond
- 12) Locatie van het project
- 13) Slechte bereikbaarheid met de auto
- 14) Slechte bereikbaarheid met openbaar vervoer
- 15) Slechte bereikbaarheid met de fiets
- 16) Anders, namelijk...
- 17) Niet één doorslaggevende reden

15. Bent u, nadat u besloten heeft om toch geen kavel op Steigereiland te willen, nog achter kavels elders aangegaan?

- 1) Ja
- 2) Nee

16. (Als vraag 15 = 1) Waar heeft u dat gedaan?

17. (Als vraag 15 = 1) Heeft u inmiddels een kavel gekocht?

- 1) Ja
- 2) Nee

18. (Als vraag 17 = 1) Waar?

19. (Als vraag 17 = 1) Waarom daar wel (meerdere antwoorden mogelijk)?

- 1) Lagere prijs dan op Steigereiland
- 2) Minder regels dan bij Steigereiland
- 3) Locatie van het project beter dan Steigereiland
- 4) Kavel gunstiger gelegen dan op Steigereiland
- 5) Grotere kavels dan op Steigereiland
- 6) Dienstverlening gemeente beter
- 7) Woonomgeving aantrekkelijker
- 8) Anders, namelijk...

20. Als er nu weer kavels zouden worden uitgegeven op Steigereiland, zou u dan weer belangstelling tonen?

- 1) Ja
- 2) Nee

21. (Als vraag 20 = 1) Wat is de reden?

22. Heeft u nog opmerkingen over de kavels op Steigereiland en de uitgifte daarvan door de gemeente?

Algemeen

23. In welk jaar bent u geboren?

24. Hoe is uw huishouden samengesteld?

- 1) Alleenstaand
- 2) (echt)paar zonder (thuiswonende) kinderen
- 3) (echt)paar met thuiswonende kinderen
- 4) Eenoudergezin
- 5) Overig

25. Kunt u aangeven hoeveel uw totale NETTO huishoudeninkomen PER MAAND is, het gaat ons niet om het exacte bedrag maar om een indicatie?

- 1) Minder dan 2.000,- euro
- 2) 2.000,- tot 2.500,- euro
- 3) 2.500,- tot 3.000,- euro
- 4) 3.000,- tot 3.500,- euro
- 5) 3.500,- tot 4.000,- euro
- 6) 4.000,- tot 4.500,- euro
- 7) 4.500,- tot 5.000,- euro
- 8) Meer dan 5.000,- euro
- 9) Weet niet/weigering

26. Woont u nu in een huurwoning of in een koopwoning?

- 1) Huur
- 2) Koop

27. Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Bijlage 2: Vragenlijst kavelafnemers

CONCEPT-VRAGENLIJST KAVELAFNEMERS

Goedenavond, u spreekt met van Companen. Namens het ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam voeren wij een onderzoek uit onder afnemers van een kavel op Steigereiland. U heeft hierover als het goed is een brief ontvangen. Hebt u tijd voor een paar vragen?

Fase 1: kennismaking met project: eerste contact

1. Hoe is destijds uw belangstelling voor de kavel gewekt (meerdere antwoorden mogelijk)?
 - 1) Via gemeente
 - 2) Via makelaar
 - 3) Door advertentie in de woningkrant
 - 4) Door advertentie in (landelijk) dagblad
 - 5) Door het bouwboard op Steigereiland
 - 6) Door de manifestatie "IJburg Open"
 - 7) Door posters in de Zuiderkerk
 - 8) Via website www.kavels.steigereiland.nl
 - 9) Via website www.ijburg.nl
 - 10) Via andere websites
 - 11) Mond tot mond
 - 12) Anders, namelijk...

2. Hoe heeft u zich aangemeld voor een kavel op Steigereiland?
 - 1) Via de woningkrant IJburg
 - 2) Via de website
 - 3) Anders

3. Via welke van de volgende media hebt u zich geïnformeerd over de mogelijkheid een kavel te verwerven op Steigereiland (antwoorden worden voorgelezen, meerdere antwoorden mogelijk)?
 - 1) Door het informatiepakket
 - 2) Door de website www.kavels.steigereiland.nl
 - 3) Door de voorlichtingsavond

4. (Als vraag 4 = 1) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de locatie/toekomstige woonomgeving in het informatiepakket van de gemeente?
 - 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden

5. (Als vraag 4 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

6. (Als vraag 4 = 2) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de locatie/toekomstige woonomgeving op de website www.kavels.steigereiland.nl?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
7. (Als vraag 6 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
8. (Als vraag 4 = 3) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de locatie/toekomstige woonomgeving tijdens de informatieavond?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
9. (Als vraag 8 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
10. Hoe belangrijk vindt u de informatie over de locatie/toekomstige woonomgeving?
- 1) Erg belangrijk
 - 2) Belangrijk
 - 3) Niet zo belangrijk
 - 4) Onbelangrijk
11. (Als vraag 4 = 1) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie m.b.t. de ontwerp- en bouwprocedures in het informatiepakket van de gemeente?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
12. (Als vraag 11 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
13. (Als vraag 4 = 2) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie m.b.t. de ontwerp- en bouwprocedures op de website www.kavels.steigereiland.nl?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
14. (Als vraag 13 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
15. (Als vraag 4 = 3) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie m.b.t. de ontwerp- en bouwprocedures tijdens de informatieavond?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden

16. (Als vraag 15 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
17. Hoe belangrijk vindt u de informatie over de ontwerp- en bouwprocedures?
- 1) Erg belangrijk
 - 2) Belangrijk
 - 3) Niet zo belangrijk
 - 4) Onbelangrijk
18. (Als vraag 4 = 1) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de kaveltypes in het informatiepakket van de gemeente?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
19. (Als vraag 18 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
20. (Als vraag 4 = 2) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de kaveltypes op de website www.kavels.steigereiland.nl?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
21. (Als vraag 20 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
22. (Als vraag 4 = 3) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie de kaveltypes tijdens de informatieavond?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
23. (Als vraag 22 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
24. Hoe belangrijk vindt u de informatie over de kaveltypes?
- 1) Erg belangrijk
 - 2) Belangrijk
 - 3) Niet zo belangrijk
 - 4) Onbelangrijk
25. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de toewijzingsprocedure in het informatiepakket van de gemeente?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden

26. (Als vraag 25 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
27. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de toewijzingsprocedure op de website www.kavels.steigereiland.nl?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
28. (Als vraag 27 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
29. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de toewijzingsprocedure tijdens de informatieavond?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
30. (Als vraag 29 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
31. Hoe belangrijk vindt u de informatie over de toewijzingsprocedure?
- 1) Erg belangrijk
 - 2) Belangrijk
 - 3) Niet zo belangrijk
 - 4) Onbelangrijk
32. Heeft u, toen u voor de eerste keer van het project hoorde, telefonische informatie bij de gemeente aangevraagd?
- 1) Ja
 - 2) Nee
33. (Als vraag 32 = 1) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het **kennisniveau** van degene, die u telefonisch te woord stond?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
34. (Als vraag 33 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?
35. (Als vraag 32 = 1) Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de **klantgerichtheid** van degene, die u telefonisch te woord stond?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
36. (Als vraag 35 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

37. (Als vraag 4 = 3) U hebt aangegeven dat u bij de informatieavond bent geweest. Bent u tevreden over opzet van de informatieavond?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

38. (Als vraag 37 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

Fase 2: waardering project

39. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de geschetste toekomstige uitstraling van Steigereiland?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

40. (Als vraag 39 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

41. Kunt u aangeven wat u aantrekkelijk vindt aan Steigereiland (meerdere antwoorden mogelijk)?

- 1) Ligging
- 2) Toekomstige woonomgeving
- 3) Architectuur
- 4) Veel groen
- 5) Veel water
- 6) Bevolkingssamenstelling
- 7) Bereikbaarheid per auto
- 8) Bereikbaarheid per openbaar vervoer
- 9) Bereikbaarheid per fiets
- 10) Experimentele vormen van woningbouw
- 11) Anders, namelijk...

42. Kunt u aangeven wat u minder aanspreekt aan Steigereiland (meerdere antwoorden mogelijk)?

- 1) Lelijke nieuwbouwwitstraling
- 2) Rommelig
- 3) Ver van het centrum
- 4) Eenzijdige bevolkingssamenstelling
- 5) Duurt nog heel lang voordat de openbare ruimte mooi is
- 6) Anoniem
- 7) Standaard
- 8) Te weinig parkeermogelijkheden
- 9) Kleine kavels
- 10) Experimentele vormen van woningbouw
- 11) Anders, namelijk...

43. Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteitverhouding van de kavels op Steigereiland?
- a. Zeer goed
 - b. Goed
 - c. Redelijk
 - d. Slecht
- 2) Zeer slecht

44. (Als vraag 43 = 4 of 5) Kunt u dat toelichten?

Fase 3: Aanmeldingsbesluit

45. Kunt u aangeven waarom u ervoor heeft gekozen om een kavel op Steigereiland af te nemen (meerdere antwoorden mogelijk)?
- 1) Prijs-kwaliteitverhouding
 - 2) Locatie/ligging
 - 3) Aantrekkelijke toekomstige woonomgeving
 - 4) Situering van de kavels
 - 5) Mooi stedenbouwkundig plan
 - 6) De mogelijkheid zelf uw woning te ontwerpen
 - 7) Het feit dat het gebied welstandsvrij is
 - 8) Anders, namelijk...
46. Kunt u aangeven wat voor u de doorslaggevende reden was om te besluiten om een kavel af te nemen op Steigereiland?
- 1) Prijs-kwaliteitverhouding
 - 2) Locatie/ligging
 - 3) Aantrekkelijke toekomstige woonomgeving
 - 4) Situering van de kavels
 - 5) Mooi stedenbouwkundig plan
 - 6) De mogelijkheid zelf uw woning te ontwerpen
 - 7) Het feit dat het gebied welstandsvrij is
 - 8) Anders, namelijk...

Fase 4: Selectie van kandidaat-afnemers

47. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de **zorgvuldigheid** waarmee de selectieprocedure is uitgevoerd?
- 1) Zeer tevreden
 - 2) Tevreden
 - 3) Ontevreden
 - 4) Zeer ontevreden
48. (Als vraag 47 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

49. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de **snelheid** waarmee de selectieprocedure is uitgevoerd?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

50. (Als vraag 49 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

Fase 5: Procedure na selectie

51. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het afnamegesprek nadat u uw kavel had toegewezen gekregen?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

52. (Als vraag 51 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

53. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het handboek dat tijdens het afnamegesprek is uitgereikt?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

54. (Als vraag 53 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

55. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de telefonische helpdesk?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Nvt, niet gebeld

56. (Als vraag 55 = 3 of 4) Wat is de reden dat u niet tevreden bent?

57. Ik ga u nu vragen om uw mening over drie zaken te geven in de vorm van een rapportcijfer.

Welke rapportcijfer geeft u voor het aan u geleverde product/de kavel?

58. Welke rapportcijfer geeft u voor de prijs van de kavel?

59. Welke rapportcijfer geeft u voor de gemeentelijke procedure?

60. Heeft u nog opmerkingen over de kavels op Steigereiland en de uitgifte daarvan door de gemeente?

Algemeen

61. In welk jaar bent u geboren?
62. Hoe is uw huishouden samengesteld?
- 1) Alleenstaand
 - 2) (echt)paar zonder (thuiswonende) kinderen
 - 3) (echt)paar met thuiswonende kinderen
 - 4) Eenoudergezin
 - 5) Overig
63. Kunt u aangeven hoeveel uw totale NETTO huishoudeninkomen PER MAAND is, het gaat ons niet om het exacte bedrag maar om een indicatie?
- 1) Minder dan 2.000,- euro
 - 2) 2.000,- tot 2.500,- euro
 - 3) 2.500,- tot 3.000,- euro
 - 4) 3.000,- tot 3.500,- euro
 - 5) 3.500,- tot 4.000,- euro
 - 6) 4.000,- tot 4.500,- euro
 - 7) 4.500,- tot 5.000,- euro
 - 8) Meer dan 5.000,- euro
 - 9) Weet niet/weigering
64. Woont u nu in een huurwoning of in een koopwoning?
- 1) Huur
 - 2) Koop
65. Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.