

Huurdersvereniging De N.V Zeedijk

**Onderzoek naar de wenselijkheid tot oprichting
van een belangenorganisatie voor huurders**

Instituut:	Hogeschool van Amsterdam
Opleiding:	Sociaal Juridische Dienstverlening
Studenten:	Candan Baygul, Gulsah Cetin, Figen Yagmur, Christina Azadbari, Marijt de Jong, Zakia Bakkali, Gulfidan Kece en Arzu Kara
Jaar & Periode:	2009, 4.1 en 4.2
Begeleider:	Dhr. S. van der Werf
Opdrachtgever:	Wijksteunpunt Wonen Centrum
Datum:	maart 2010

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inleiding	6
<u>Hoofdstuk 1 De N.V Zeedijk</u>	<u>7</u>
1.1 Geschiedenis	7
1.2 Huurwoningen	7
<u>Hoofdstuk 2 Overlegwet</u>	<u>8</u>
2.1 De Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV)	8
2.2 Besluit Beheer Sociale Huursector	8
2.3 Inhoud wet WOHV	8
2.4 Financiering en Ondersteuning	10
2.5 Geschillen	10
<u>Hoofdstuk 3 Het onderzoek</u>	<u>11</u>
3.1 Aanleiding onderzoek	11
3.2 Het doel van het onderzoek	11
3.3 De onderzoeksvraag	11
3.4 Onderzoeksmethode	12
<u>Hoofdstuk 4 De resultaten van de enquêtes</u>	<u>13</u>
<u>Hoofdstuk 5 Beantwoording van de deelvragen</u>	<u>18</u>
5.1 Deelvraag 1	18
5.2 Deelvraag 2	19
5.3 Deelvraag 3	20
5.4 Deelvraag 4	22
5.5 Deelvraag 5	23
<u>Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen</u>	<u>25</u>
Bronnenlijst	27
Bijlagen	28
Bijlage 1 Enquête en begeleidende brief	29
Bijlage 2 Foto's N.V Zeedijk	32
Bijlage 3 Interview met N.V Zeedijk	34

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport naar de wenselijkheid naar de oprichting van een Huurdersvereniging N.V Zeedijk, is tot stand gekomen dankzij een goede en gerichte samenwerking tussen Guust Augustijn van het Wijksteunpunt Wonen Centrum, initiatiefnemer en bewoner bij N.V Zeedijk Bart Steenbergen, de heer S. van der Werf en de studenten van de Hogeschool van Amsterdam. Wij willen iedereen bedanken die een bijdrage aan dit onderzoek heeft geleverd. De geïnterviewde bewoners waren goed aanspreekbaar, dit bood ons inzicht in wat de 'huurders van de verhuurder Zeedijk' beweegt. Ook hen willen wij bedanken!

Wij hopen dat wij door middel van het schrijven van dit rapport helderheid hebben kunnen creëren over de mogelijkheden van het opstellen van een huurdersvereniging onder de huurders van het N.V Zeedijk.

Tot slot hopen wij dat dit onderzoeksrapport een bijdrage zal leveren aan het opzetten van de huurdersvereniging.

Hogeschool van Amsterdam, opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening

Candan Baygul, Gulsah Cetin, Figen Yagmur, Christina Azadbari, Marijt de Jong, Zakia Bakkali, Gulfidan Kece en Arzu Kara

Samenvatting

Dit onderzoek is in opdracht van Wijksteunpunt Wonen Centrum uitgevoerd. Het Wijksteunpunt Wonen Centrum wil de huurders helpen bij de oprichting van hun huurdersvereniging. Een huurdersvereniging is gesprekspartner in kwesties tussen huurders en verhuurder en komt op voor de belangen van de huurders. Daarom is het wenselijk dat er een huurdersvereniging van N.V Zeedijk bestaat.

De N.V Zeedijk is een kleine, actieve organisatie die panden in de Amsterdamse binnenstad koopt, opkoopt, verhuurt en beheert. De N.V Zeedijk heeft veel aandacht voor de bedrijven op de begane grond. De N.V Zeedijk bezit woningen voor de verhuur, het betreffen met name sociale huurwoningen, maar ook woningen boven de sociale huurprijsgrens. De wachttijd voor de sociale huurwoningen is op het moment zes tot acht jaar. De N.V Zeedijk heeft huurwoningen in de volgende straten; Zeedijk, Korte Stormsteeg, St. Olofssteeg, Boomsteeg, Oudezijds Kolk, Geldersekafe, Waterpoortsteeg, Oude Hoogstraat, Stormsteeg.

Om er achter te kunnen komen of er een behoefte is aan een huurdersvereniging is er een hoofdvraag en een aantal deelvragen opgesteld. De hoofdvraag is of er behoefte bestaat onder de huurders van de N.V Zeedijk om een huurdersvereniging op te richten en hoe de vereniging de invloed op het beleid van de N.V Zeedijk kan verbeteren. De deelvragen die de hoofdvraag zullen beantwoorden zijn als volgt; Wat zijn de voornaamste behoeften van de huurders op het gebied van inspraak in het huurbeleid van de N.V Zeedijk? Hoe is de communicatie tussen de verhuurder de N.V Zeedijk en de huurders? Met welke onderwerpen willen huurders dat de huurdersvereniging zich bezig gaat houden? In hoeverre zien de huurders de huurdersvereniging als mogelijkheid om hun belangen te behartigen? Zijn de huurders bereid om actief deel te nemen aan een huurdersvereniging?.

Er zijn verschillende onderzoeksmethoden toegepast om dieper inzicht te krijgen in het onderzoeksopdracht. Er is een veldverkenning uitgevoerd, er zijn vraaggesprekken en enquêtes afgenomen en er is een literatuurstudie verricht.

Allereerst heeft er veldverkenning plaatsgevonden. Er is gekeken naar het adressenbestand van de N.V Zeedijk om te kijken naar welke adressen de vragenlijsten moesten worden verstuurd. Met medewerking van de huurders zijn we te weten gekomen of ze tevreden zijn met de diensten van hun verhuurder en of ze behoefte hebben aan een huurdersvereniging van de N.V Zeedijk. Er is door de onderzoeksgroep gesproken met Bart Steenberg, de initiatiefnemer van de huurdersvereniging van de N.V Zeedijk. Ook hebben drie studenten een interview gehouden met de directie van de N.V Zeedijk.

Om te kunnen meten of er een behoefte is aan een huurdersvereniging van de huurders van de N.V Zeedijk hebben wij in totaal 195 vragenlijsten verstuurd aan alle huurders van de N.V Zeedijk. De benadering was in eerste instantie via de post en vervolgens zijn er persoonlijk enquêtes afgenomen. Wij streefden naar een response van 30% en dit hebben wij ook behaald. Wij hebben in totaal 59 enquêtes retour gekregen van de respondenten.

Wij hebben ook literatuuronderzoek verricht met betrekking tot de achtergrondinformatie over De N.V Zeedijk, de Overlegwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector.

De respondenten die deel hebben genomen aan de enquête hebben aangegeven dat zij meer invloed willen uitoefenen op het huurbeleid van de N.V Zeedijk. Ze willen dit op de volgende punten: servicekosten, onderhoud, huurprijs. Ook is er gevraagd of ze tevreden zijn met het huidige huurbeleid van N.V Zeedijk. Uit de uitslag van de uitgewerkte enquêtes blijkt dat 64% van de respondenten tevreden te zijn over het beleid en 34% geeft aan neutraal te zijn over dit punt. Er zijn geen respondenten die niet tevreden zijn en dit is een goed uitkomst. Er heeft maar één respondent (2%) aangegeven geen mening te hebben.

De inspraak, medezeggenschap van huurders over het beleid van hun verhuurder, is geregeld in de Wet op het overleg huurders verhuurder (genoemd de Overlegwet) en aanvullend voor de sociale huursector in het Besluit beheer sociale huursector (BBSH, 1992).

In de Overlegwet worden de onderwerpen aangegeven waarover huurdersorganisaties in elk geval recht hebben op informatie, overleg en advies.

Het BBSH bevat een aantal extra voorwaarden voor het overleg van corporaties met hun huurdersorganisaties, bijvoorbeeld over onderwerpen als huisvesting van ouderen en gehandicapten, het beleid rond leefbaarheid en het overleg met bewonerscommissies.

Alle bepalingen van het BBSH over het overleg met de huurders zijn – soms in aangepaste vorm - overgeheveld naar de Overlegwet. De Overlegwet bevat alle regels voor het overleg met de huurders en hun organisaties en geldt voor alle verhuurders. De meeste verschillen tussen de particuliere sector en corporaties verdwijnen hierdoor. Uit het met N.V. Zeedijk afgenomen interview blijkt dat de N.V. nog niet goed genoeg op de hoogte is van de van toepassing zijnde wetgeving.

De communicatie tussen de verhuurder de N.V Zeedijk en de respondenten is volgens de medewerkers van de N.V Zeedijk: intensief: de huurders zoeken dagelijks contact. De De N.V Zeedijk blijkt goed bereikbaar te zijn voor haar huurders. De verhuurder de N.V Zeedijk is gevestigd tussen de woningen die zij verhuren, daardoor is het kantoor van de verhuurder altijd dichtbij.

Volgens de enquête-uitslag zijn de respondenten erg tevreden over de bereikbaarheid. De tevredenheid van de respondenten heeft mede te maken met het feit dat de N.V Zeedijk goed bereikbaar is voor vragen van respondenten. Opmerkelijk is dat er geen respondenten zijn die erg ontevreden zijn over hun verhuurder. Hieruit concluderen wij dat de respondenten gemiddeld erg tevreden zijn over de diensten van de N.V Zeedijk.

De respondenten (61%) willen dat de huurdersvereniging zich bezig gaat houden met de servicekosten en de vaststelling van de huurprijs. Respondenten vinden het belangrijk dat de huurprijs zo stabiel mogelijk blijft. Daarnaast noemt 35% onderhoud, 26% energiebesparing en 17% voor woningtoewijzing.

Er zijn ook respondenten die aangeven dat er ook aandacht besteed moet worden aan: leefbaarheid, straat, evenwicht tussen horeca en bewoners, geluidsoverlast, isolatie ramen en openbare orde en handhaving.

De respondenten zijn in de meeste gevallen van mening dat de huurdersvereniging mogelijkheid biedt om de belangen te behartigen..

Uit de uitslag van de enquête blijkt dat een grote groep respondenten wil deelnemen aan de huurdersvereniging in de vorm van lidmaatschap. Deze bewoners willen wel lid zijn maar niet direct actief deelnemen. Dit komt voornamelijk omdat zij het te druk hebben met hun eigen werk en - heel belangrijk - al erg tevreden zijn over de verhuurder. Er zijn ook respondenten die enkel willen deelnemen aan een huurdersvereniging, omdat zij tevreden zijn over hun verhuurder.

Onze conclusie is dat er behoefte bestaat onder de respondenten van N.V Zeedijk om een huurdersvereniging op te richten. Tot slot willen veel respondenten geïnformeerd worden over de huurdersvereniging, overwegend per e-mail of met een nieuwsbrief. Met betrekking tot dit onderzoek willen ook veel respondenten op de hoogte gehouden worden van de uitkomsten.

Aanbevelingen die wij in dit rapport hebben geschreven zijn dat het gewenst zou zijn om een huurdersvereniging op te zetten en alle huurders te informeren over de huurdersvereniging.

Inleiding

De opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening biedt haar studenten de Minor Wonen aan om zich te specialiseren op het werkveld 'wonen' en zich te verdiepen in de competenties die daarvoor nodig zijn. Wonen is een verzameltitel van een reeks onderdelen. In deze minor gaat de aandacht uit naar de organisatie van wonen en het overheidsbeleid, de belangrijkste organisaties die binnen het woonterrein actief zijn, de mogelijkheden voor de bewoners, de situatie van het samenwonen. Het gaat om het goed huisvesten van mensen (volkshuisvesting) met daarbij de leefbaarheid in de buurten.

In het kader van onze Minor Wonen hebben wij onderzoek verricht voor het Wijksteunpunt wonen Centrum in Amsterdam.

In samenwerking met de initiatiefnemer van de huurdersvereniging NV Zeedijk: Bart Steenbergen (huurder) en "Het Wijksteunpunt Wonen- Centrum", hebben wij onderzocht of een huurdersvereniging voor de huurders van N.V. Zeedijk gewenst is en eventueel huurders zijn die lid willen worden. De N.V Zeedijk is een kleine, actieve organisatie die panden in de Amsterdamse binnenstad koopt, opknaapt, verhuurt en beheert. De N.V Zeedijk heeft veel aandacht voor de bedrijven op de begane grond.

In ons onderzoeksrapport hebben we verschillende vragen beantwoord. Wat zijn de voornaamste behoeften van de huurders op het gebied van inspraak op het verhuurbeleid van de N.V Zeedijk? Hoe is de communicatie tussen de verhuurder N.V Zeedijk en de huurders? Met welke onderwerpen willen huurders dat de huurdersvereniging zich bezig gaat houden? In hoeverre zien de huurders de huurdersvereniging als mogelijkheid om hun belangen te behartigen? Zijn de huurders bereid om actief deel te nemen aan een huurdersvereniging?. Om deze vragen te kunnen beantwoorden hebben we enquêtes verstuurd naar alle huurders van de N.V Zeedijk. Van de 195 verzonden enquêtes hebben we er 59 teruggekregen en kunnen op grond daarvan een conclusie trekken. Tot slot zijn we met aanbevelingen gekomen.

Dit rapport is op de volgende wijze opgebouwd:

- In het eerste hoofdstuk kijken wij terug in de geschiedenis en beschrijven de huurwoningen van de N.V Zeedijk.
- In het tweede hoofdstuk worden de belangrijkste zaken over de Overlegwet beschreven.
- In het derde hoofdstuk kunt u de aanleiding, het doel van dit onderzoek, de onderzoeksvragen en deelvragen lezen.
- Hoofdstuk vier toont de resultaten van de enquêtes.
- In hoofdstuk vijf beantwoorden wij de deelvragen.
- In het laatste hoofdstuk kunt u onze conclusies en aanbevelingen vinden.

Hoofdstuk 1 De N.V Zeedijk

De N.V Zeedijk is een kleine, actieve organisatie die panden in de Amsterdamse binnenstad koopt, opkoopt, verhuurt en beheert. De N.V Zeedijk heeft veel aandacht voor de bedrijven op de begane grond. Die zijn immers beeldbepalend voor de straat of de buurt¹. De N.V. behartigt twee publieke belangen. Sinds de oprichting streeft de N.V Zeedijk succesvol naar het vergroten van de leefbaarheid en van (bonafide) economische activiteiten op de Zeedijk. Daarnaast werkt de N.V Zeedijk sinds enkele jaren samen met de gemeente aan het onttrekken van panden uit het criminele circuit. De gemeente Amsterdam en de N.V Zeedijk participeren actief aan het verbeteren van de wijk, onder ander het verbeteren van de openbare ruimte. Een groot aantal straten, grachten, pleinen en stegen wordt mooi en duurzaam heringericht.

1.1 Geschiedenis en ontstaan

In de jaren 80 was de Zeedijk in Amsterdam opgegeven. Politietoezicht op straat was er nauwelijks en in de cafés was handel in drugs en gestolen goederen een winstgevend tijdverdrijf. Een aantal bewoners van het wijkcentrum, de hotelondernemer op de kop van Zeedijk, de Amsterdamse middenstander Jack Cohen en gemeente-bestuurder Jan Schaefer en zijn opvolgers bedachten een reddingsplan. Ze richtten de “De N.V Zeedijk” op met als doel om van de verpauperde winkel- en uitgaansstraat weer een gewone toegankelijke straat te maken. Om dat te bewerkstelligen, kocht de N.V Zeedijk panden aan².

1.2 Huurwoningen

De N.V Zeedijk heeft huurwoningen en het betreft met name sociale huurwoningen maar ook woningen boven de huurprijsgrens. De wachttijd voor een van deze sociale huurwoning is op het moment zes tot acht jaar. De N.V Zeedijk heeft huurwoningen in de volgende straten³:

- Zeedijk
- St. Olofssteeg
- Oudezijds Kolk
- Waterpoortsteeg
- Stormsteeg
- Korte Stormsteeg
- Boomsteeg
- Geldersekaade
- Oude Hoogstraat

De Zeedijk behoort tot het oudste deel van Amsterdam en loopt vanaf het Damrak naar de Nieuwmarkt. De Zeedijk beschermde Amsterdam tegen het water van het IJ. Veel Chinezen vestigden zich rond de Zeedijk, waardoor de straat en het centrum van Amsterdam Chinatown geworden is. Een aardige bijzonderheid is dat de straatnaambordjes in de omgeving van de Zeedijk en Nieuwmarkt tegenwoordig niet alleen in het Nederlands, maar ook met Chinese karaktertekens zijn uitgevoerd⁴.

¹ N.V Zeedijk, *De N.V Zeedijk*, Geraadpleegd op 1 december 2009 <http://www.nvzeedijk.nl/tekst/1-de-nv-zeedijk>

² N.V Zeedijk, *Geschiedenis en ontstaan*, Geraadpleegd op 1 december 2009 <http://www.nvzeedijk.nl/tekst/2-geschiedenis-en-ontstaan>

³ N.V Zeedijk, *Huurwoningen*, Geraadpleegd op 1 december 2009 <http://www.nvzeedijk.nl/tekst/18-huurwoningen>

Hoofdstuk 2 Overlegwet

De inspraak en medezeggenschap van huurders over het beleid van hun verhuurder is vastgelegd in de Wet op het overleg huurders verhuurder, eenvoudigweg de Overlegwet (en aanvullend voor de sociale huursector in het Besluit Beheer Sociale Huursector) (BBSH,1992). De Overlegwet dateert van eind 1998 en per 1 januari 2009 is deze Overlegwet gewijzigd⁵.

2.1 De Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV)

De Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) geldt voor alle corporaties, ongeacht het aantal woningen en voor particuliere verhuurders met 25 of meer wooneenheden en formuleert basisregels voor het overleg tussen verhuurder en huurdersorganisaties. Er staat in over welke onderwerpen de verhuurder moet overleggen met zijn huurdersorganisaties en welke rechten de huurdersorganisaties hebben⁶.

1

2.2 Het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH)

Onder het Besluit Beheer Sociale Huursector vallen de zelfstandige woningen en onzelfstandige woonruimte, woonwagens en standplaatsen. Toegelaten instellingen, waaronder woningcorporaties, moeten op grond van het BBSH overleggen met hun huurdersorganisatie. Door deze wetgeving vallen de jaarstukken onder het informatierecht en het adviesrecht. Ook bevat het BBSH nog een aantal extra voorwaarden voor het overleg van corporaties met hun huurdersorganisaties. Bijvoorbeeld over onderwerpen als;

- ✓ huisvesting van ouderen en gehandicapten
- ✓ het beleid rond leefbaarheid en
- ✓ het overleg met bewonerscommissies.

Alle bepalingen van het BBSH over het overleg met de huurders zijn soms in aangepaste vorm overgebracht naar de Overlegwet. Dit betekent dat er meer eenduidigheid is gekomen: de Overlegwet bevat alle regels voor het overleg met de huurders en hun organisaties en geldt voor alle verhuurders⁷. De N.V. Zeedijk is echter geen toegelaten instelling en het BBSH is daarom niet van toepassing.

2.3 De inhoud van de Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV)

In de Overlegwet zijn het aantal onderwerpen uitgebreid waarover huurdersorganisaties in elk geval recht hebben op informatie, overleg en het geven van advies over het beleid van de verhuurder bij;

- woningtoewijzing
- de huurprijzen
- de plannen voor woningverbetering
- en sloop van woningen

Toegevoegd zijn bijvoorbeeld:

- renoveren, aankoop en verkoop van woningen

⁴ Wikipedia, *Zeedijk*, Geraadpleegd op 6 januari 2009 [http://nl.wikipedia.org/wiki/Zeedijk_\(Amsterdam\)](http://nl.wikipedia.org/wiki/Zeedijk_(Amsterdam))

⁵ <http://www.huurdersinfosite.nl/rechterbalk/Geefhuurdersinvloed.php>, laatst gewijzigd 11-01-2009

⁶ Aedes vereniging voor woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet 2009, De wet overleg huurder verhuurder op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend.

⁷ Aedes vereniging voor woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet, De inhoud van het overleg op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend

- voorstel tot fusie
- beleid rond leefbaarheid en herstructurering van buurten en wijken
- het beleid voor huisvesting van ouderen, gehandicapten en mensen die zorg of begeleiding nodig hebben
- de overeenkomsten die de verhuurder over servicekosten afsluit en beheerovereenkomsten
- de uitspraken van de klachtencommissie
- de voorgenomen inhoud van de prestatieafspraken met de gemeente.

In beginsel moet over alle onderwerpen die direct van belang zijn voor de huurders overleg plaatsvinden. De informatie- en overlegplicht gelden niet als de verhuurder van mening is dat het bedrijfsbelang in gevaar komt. Bij uitspraken van de klachtencommissie gaat het om een algemene behandeling. Dit betekent dat de individuele klachten niet besproken kunnen worden. Het overleg over prestatieafspraken heeft alleen betrekking op inzet van de verhuurder voor het overleg met de gemeente⁸.

Informatierecht

De verhuurder is verplicht om een huurdersorganisatie op verzoek te informeren over zijn beleid voor de woningen waarvan de huurdersorganisatie de huurders vertegenwoordigt. Bij wijziging van het beleid moet de verhuurder de hen daarover uit eigen beweging informeren.

Twee vormen van informeren;

- *op verzoek* van de individuele huurder, bewonerscommissie, huurdersorganisatie over staand beleid en;
- *eigener beweging* door verhuurder: alleen bewonerscommissie en huurdersorganisatie, bij voornemen beleidswijziging. Dit moet schriftelijk: aard van de wijziging, motieven, gevolgen voor de huurder. Als dit er niet allemaal in staat, is dat aanleiding het overleg te heropenen. Vaak blijft de informatie beperkt tot de inhoud van de beleidswijziging.

Adviesrecht

Wanneer de huurdersorganisatie overleg wenst dan moet de verhuurder overleg over zijn beleid voeren met de huurdersorganisatie. Ook moet de verhuurder de huurdersorganisatie (ten minste zes weken) de gelegenheid geven schriftelijk advies uit te brengen. De verhuurder mag zijn plannen niet uitvoeren voordat de huurdersorganisatie overleg heeft kunnen voeren en advies heeft kunnen uitbrengen. Adviesrecht wordt uitgeoefend op initiatief van de huurdersorganisatie zelf.

De verhuurder volgt het advies, maar moet binnen twee weken schriftelijk motiveren waar en waarom als hij ervan afwijkt.

Instemmingsrecht

Dit is een aanvulling in de Overlegwet en geldt alleen voor de huurdersorganisaties, en niet voor bewonerscommissies. Instemmingsrecht geldt voor het servicekostenbeleid. Huurdersorganisatie krijgt recht om in te stemmen op het beleid rond de vaststelling van de servicekosten. Dit betekent dat de verhuurder een wijziging in zijn servicekostenbeleid niet kan uitvoeren zonder instemming van de huurdersorganisatie. De individuele huurder moet ook altijd instemmen met het servicekostenpakket⁹.

⁸ Aedes vereniging voor woningcorporaties, nieuwe Overlegwet 2009, de inhoud van het overleg op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend

⁹ Aedes vereniging voor woningcorporaties, nieuwe Overlegwet 2009, huurders huurdersorganisaties en hun rechten op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend

2.4 Financiering en Ondersteuning

De Overlegwet bepaalt dat de verhuurder de volledige kosten van de centrale huurdersorganisatie moet vergoeden. De verhuurder moet ook de kosten voor scholingsactiviteiten vergoeden. Binnen redelijke grenzen betaalt de verhuurder ook de kosten voor deskundigen die de huurdersorganisatie uitnodigt voor het overleg. De verhuurder hoeft niet bij te dragen in de kosten van geschillenbeslechting.

Verhuurder en huurdersorganisatie kunnen ook afspreken dat er een vast budget ter beschikking wordt gesteld. De huurdersorganisatie legt dan achteraf verantwoording af over de besteding. In de corporatiesector wordt al veel met een volledige vergoeding of vast budget voor de huurdersorganisatie gewerkt.

De bewonerscommissies hebben volgens de Overlegwet geen recht op een financiële vergoeding. Wel moet de verhuurder ze in staat stellen hun werk te verrichten, bijvoorbeeld door vergaderruimte en kopieerfaciliteiten ter beschikking te stellen¹⁰.

2.5 Geschillen

Geschillen over de Overlegwet kunnen worden voorgelegd aan de kantonrechter via een verzoekschriftprocedure. De rechter mag een marginale toets uitvoeren, dat wil zeggen dat hij mag oordelen of de verhuurder zijn besluit heeft gemotiveerd en in redelijkheid is afgeweken van het advies van de huurdersorganisatie. De rechter beoordeelt niet de inhoudelijke afweging.

De wet biedt een sanctie: de rechter kan het besluit van de verhuurder opschorten tot hij voldoende onderbouwing heeft gegeven¹¹.

¹⁰ Aedes vereniging van woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet 2009, financiering en ondersteuning op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend.

¹¹ Aedes vereniging van woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet 2009, Geschillen op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend

Hoofdstuk 3 Het onderzoek

3.1 Aanleiding

In samenwerking met de initiatiefnemer Bart Steenbergen (huurder) en het Wijksteunpunt Wonen Centrum, hebben wij onderzocht of er een huurdersvereniging onder de huurders van de N.V Zeedijk gewenst is en eventueel huurders zijn die lid willen worden. Bart Steenbergen is een huurder van de N.V Zeedijk en initiatiefnemer om een huurdersvereniging op te starten. Op 9 juni 2009 was er een inventarisatiebijeenkomst voor de bewoners van de N.V Zeedijk. De bedoeling van deze bijeenkomst was om te kijken of er animo is voor een huurdersvereniging voor alle huurders van woningen van de N.V Zeedijk. Dit onderzoek is in opdracht Wijksteunpunt Wonen Centrum uitgevoerd. Het Wijksteunpunt Wonen Centrum wil de huurders helpen bij de oprichting van hun huurdersvereniging. Een huurdersvereniging is gesprekspartner in kwesties tussen huurders en verhuurder en komt op voor de belangen van de huurders. Daarom is het wenselijk dat er een huurdersvereniging van de N.V Zeedijk bestaat.

3.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om erachter te komen of een huurdersvereniging gewenst is en eventueel huurders zijn die actief willen deelnemen en lid willen worden van een huurdersvereniging.

3.3 De onderzoeksvraag

Om het onderzoek te kunnen uitvoeren en ons te richten op bepaalde punten die van belang zijn voor ons onderzoek, hebben wij een hoofdvraag geformuleerd die uitgewerkt wordt in een aantal deelvragen.

Hoofdvraag:

Bestaat er behoefte onder de huurders van N.V Zeedijk een huurdersvereniging op te richten en hoe kan de vereniging de invloed op het beleid van de N.V Zeedijk verbeteren?

Voor het beantwoorden van bovenstaande vraag hebben wij een aantal deelvragen bedacht. De volgende deelvragen hebben wij opgesteld in het onderzoek.

Deelvragen:

- Wat zijn de voornaamste behoeften van de huurders op het gebied van inspraak in het huurbeleid van de N.V Zeedijk?
- Hoe is de communicatie tussen de verhuurder N. V. Zeedijk en de bewoners?
 - bereikbaarheid
 - tevredenheid
 - inspraak
 - etcetera
- Met welke onderwerpen willen huurders dat de huurdersvereniging zich bezig gaat houden?
- In hoeverre zien de bewoners de huurdersvereniging als mogelijkheid om hun belangen te behartigen?
- Zijn de huurders bereid om actief deel te nemen aan een huurdersvereniging en eventueel daarvan lid te worden?

3.4 Onderzoeksmethode

Verskillende onderzoeksmethoden zijn toegepast om dieper inzicht te krijgen in ons onderzoeksopdracht. Er is een veldverkenning gedaan, er zijn vraaggesprekken en enquêtes afgenomen en er is een literatuurstudie verricht. Hieronder worden de verschillende methoden kort beschreven.

3.4.1 **Veldverkenning**

Allereerst heeft er veldverkenning plaatsgevonden. Wij hebben gekeken naar het adressenbestand van de N.V Zeedijk om te kijken naar welke adressen de vragenlijsten moeten worden verstuurd. Door veldverkenning kunnen we kijken met welke doelgroepen we te maken hebben en waar we de enquête kunnen afnemen.

3.4.2 **Interviews**

Er is door drie studenten een interview gehouden met de directrice en twee medewerkers van de N.V Zeedijk. In bijlage 3 is er een verslag te vinden van het interview. Deze gesprekken vormden een kwalitatieve voorstudie voor ons onderzoek.

3.4.3 **Enquête**

Om te kunnen meten of er behoefte is aan een huurdersvereniging van de huurders van de N.V Zeedijk hebben wij in totaal 195 vragenlijsten verstuurd aan alle huurders van de N.V Zeedijk. Wij streefden naar een response van 30% en dit hebben we ook behaald.

In totaal hebben wij van 52 huurders de enquête via de post ontvangen en de overige 7 huurder hebben wij persoonlijke aan de deur benaderd. We hebben dus in totaal 59 enquêtes retour gekregen.

De persoonlijke enquêtes aan de deur en via de post omsloten dezelfde vragen en antwoordmogelijkheden. De resultaten van beide onderzoeksmethoden worden daarom gezamenlijk in de hoofdstukken voor elke enquêtevraag beschreven en niet apart benoemd. De enquêteresultaten zijn weergegeven in grafieken.

De vragenlijst is te vinden in bijlage 1

3.4.4 **Literatuur**

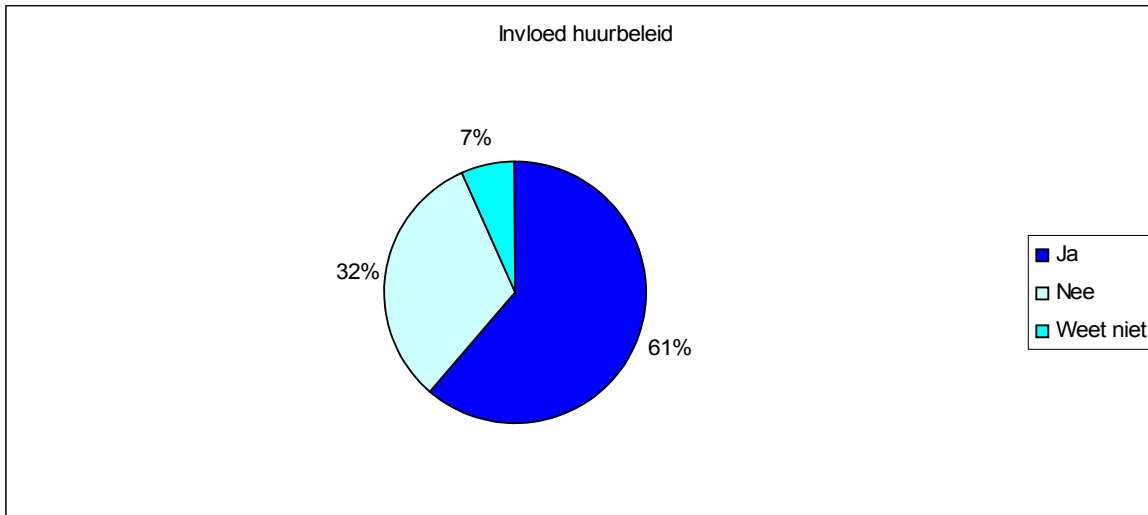
Wij hebben ook literatuuronderzoek verricht om kennis over de N.V Zeedijk, de Overlegwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector te verkrijgen.

Met het lezen van literatuur zijn wij er achterkomen wat de Overlegwet, Besluit Beheer Sociale Huursector voor ons onderzoek betekent. Zie hoofdstuk 2 Overlegwet voor meer informatie.

Hoofdstuk 4 Resultaten van de enquêtes

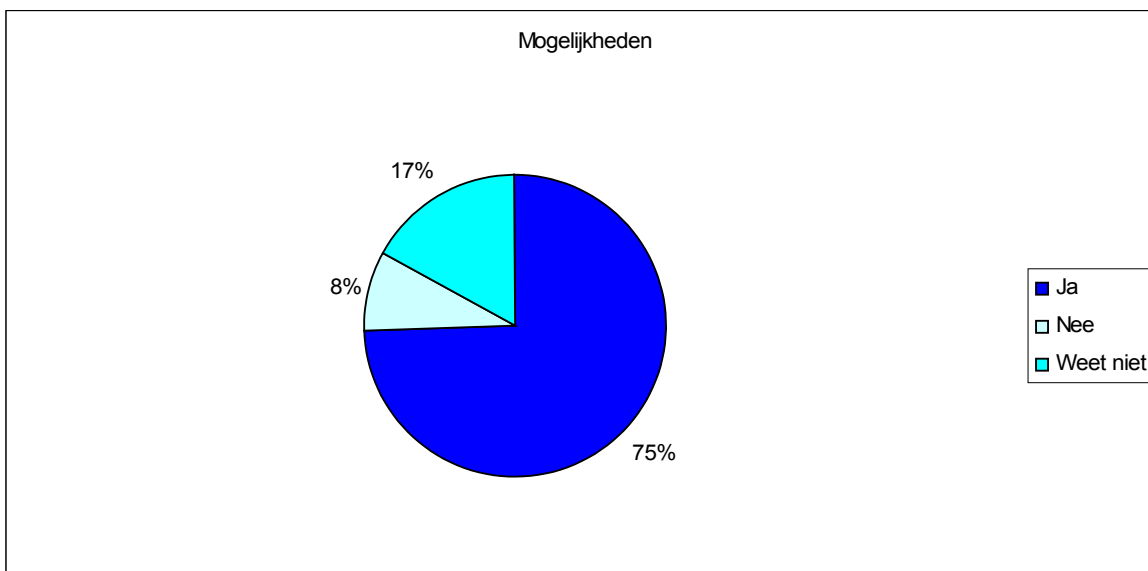
We hebben de huurders van N.V Zeedijk geënquêteerd. Er waren 195 vragenlijsten verstuurd naar alle huurders van de N.V Zeedijk en we hebben 59 vragenlijst retour ontvangen. Hieronder de uitslagen.

Figuur 1: Wilt u meer invloed op het verhuurbeleid van uw verhuurder de N.V Zeedijk?



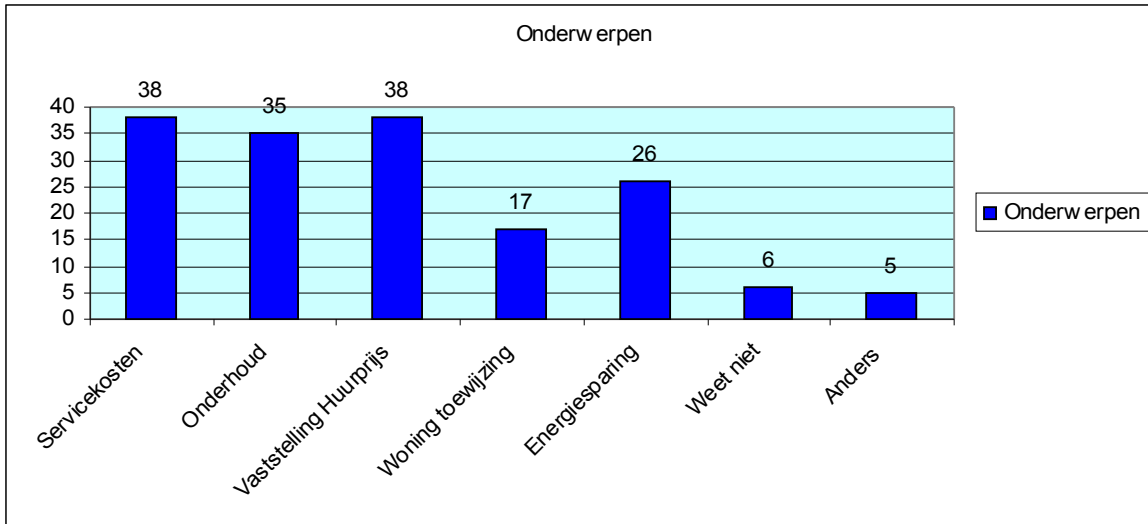
61 % van de respondenten wil meer invloed uitoefenen op het huurbeleid met betrekking tot servicekosten, onderhoud, huurprijs etc. 32 % wil dit niet. Dit verklaren wij door het feit dat zij op de vragenlijst hebben aangegeven tevreden te zijn of geen interesse te hebben.

Figuur 2: Denkt u dat een huurdersvereniging mogelijkheden biedt om meer invloed te krijgen op het huurbeleid van de N.V Zeedijk?



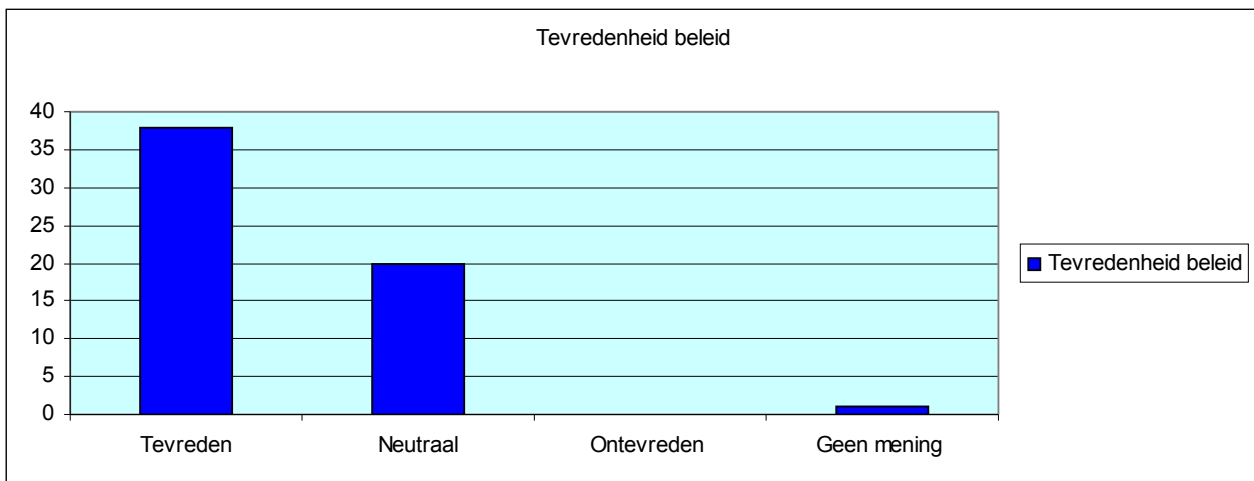
75 % van de respondenten denkt dat de huurdersvereniging mogelijkheden biedt om meer invloed te krijgen op het huurbeleid. Dit is een hoog percentage. Daartegenover vindt 17% van niet.

Figuur 3: Op welke onderwerpen zou volgens u een huurdersvereniging zich moeten richten (meerdere antwoorden mogelijk)?



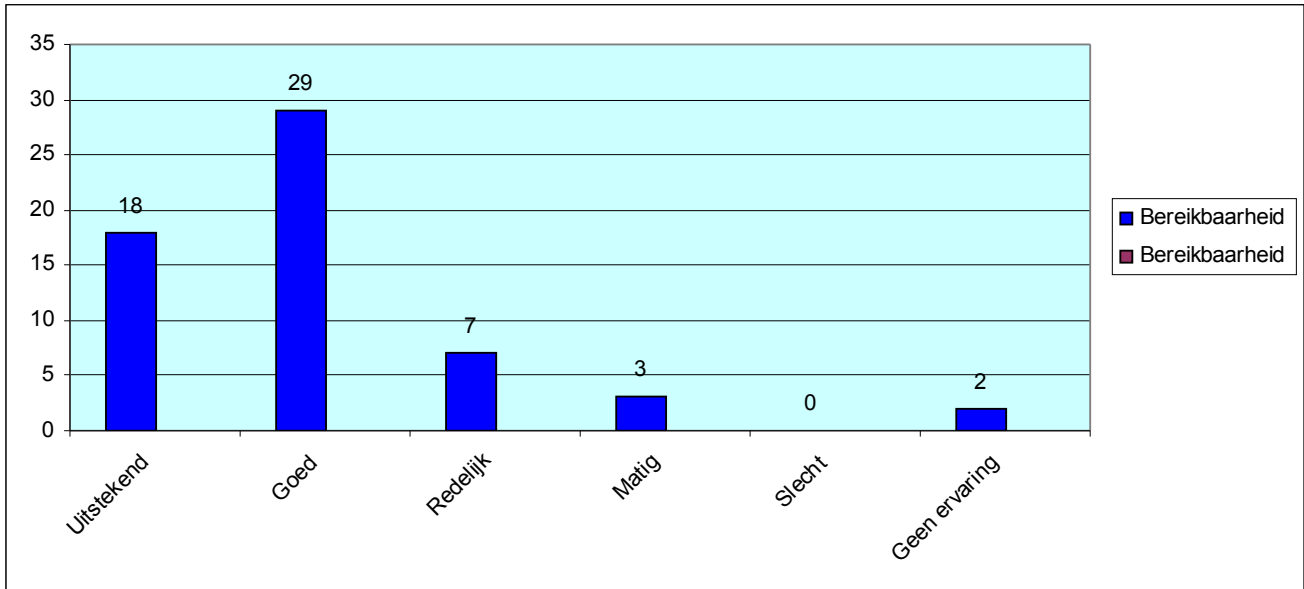
Respondenten willen dat de huurdersvereniging zich richt op de servicekosten, vaststelling huurprijs en onderhoud. Respondenten vinden het belangrijk dat de huurprijs zo stabiel mogelijk blijft. De respondenten die de categorie 'anders' hebben aangekruist hebben aangegeven dat er ook aandacht besteed moet worden aan de onderwerpen zoals; leefbaarheid, straat, evenwicht horeca, bewoners, geluidsoverlast, isolatie ramen, openbare orde en handhaving.

Figuur 4: Bent u in zijn algemeenheid tevreden over het beleid van de N.V Zeedijk?



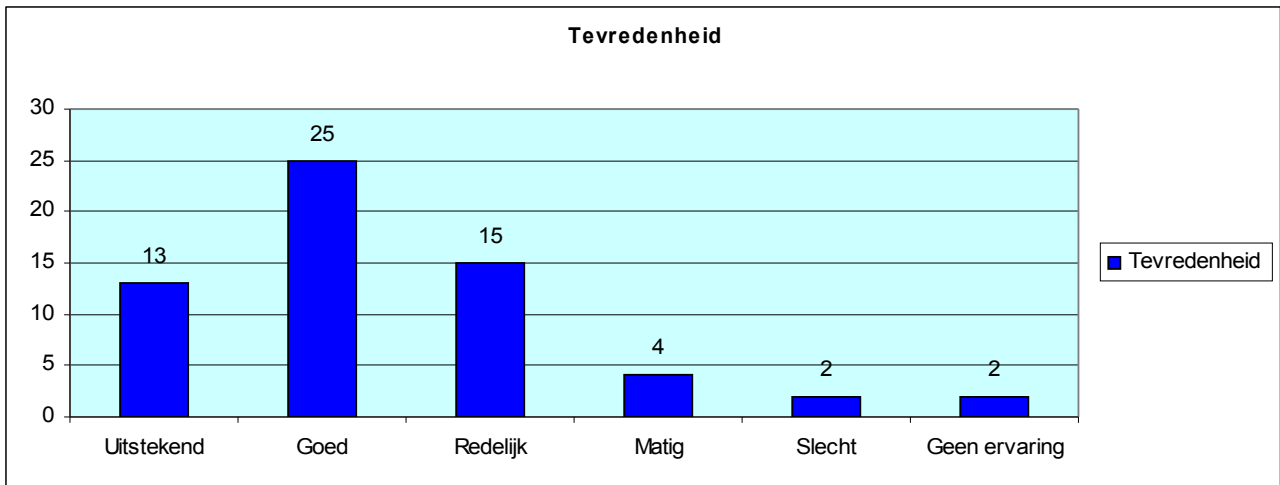
De respondenten zijn merendeels erg tevreden over het beleid van de N.V Zeedijk: 64% geeft aan tevreden te zijn, 34% is neutraal en 2% heeft geen mening.

Figuur 5: Is de N.V Zeedijk goed bereikbaar voor uw vragen en/of verzoeken?



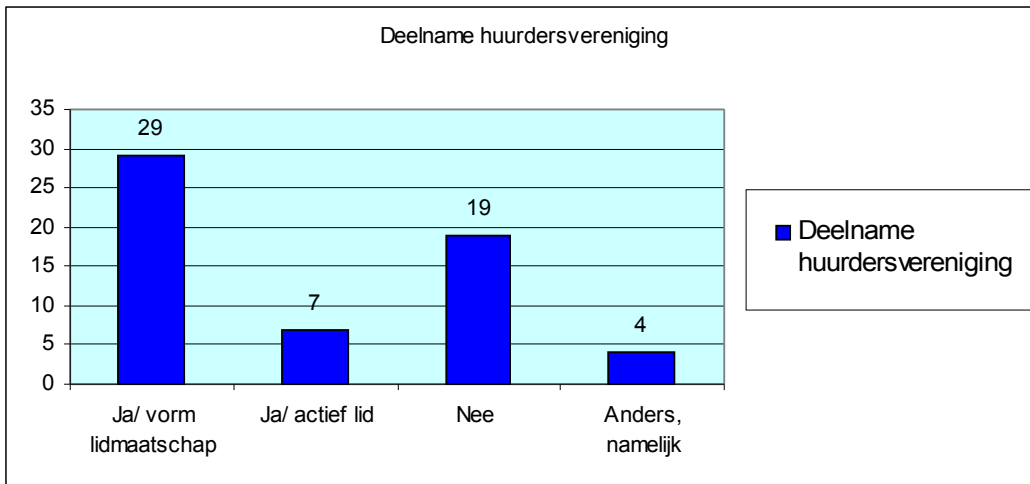
Van de respondenten die hebben gereageerd vonden 18 (32%) de bereikbaarheid van de N.V Zeedijk uitstekend en 29 (51%) goed. Opmerkelijk is dat er 0 respondenten zijn die het slecht vinden. Hieruit kunnen we zien dat de respondenten op dit punt tevreden zijn over de N.V Zeedijk.

Figuur 6: Reageert de De N.V Zeedijk naar tevredenheid op uw vragen en/ of verzoeken?



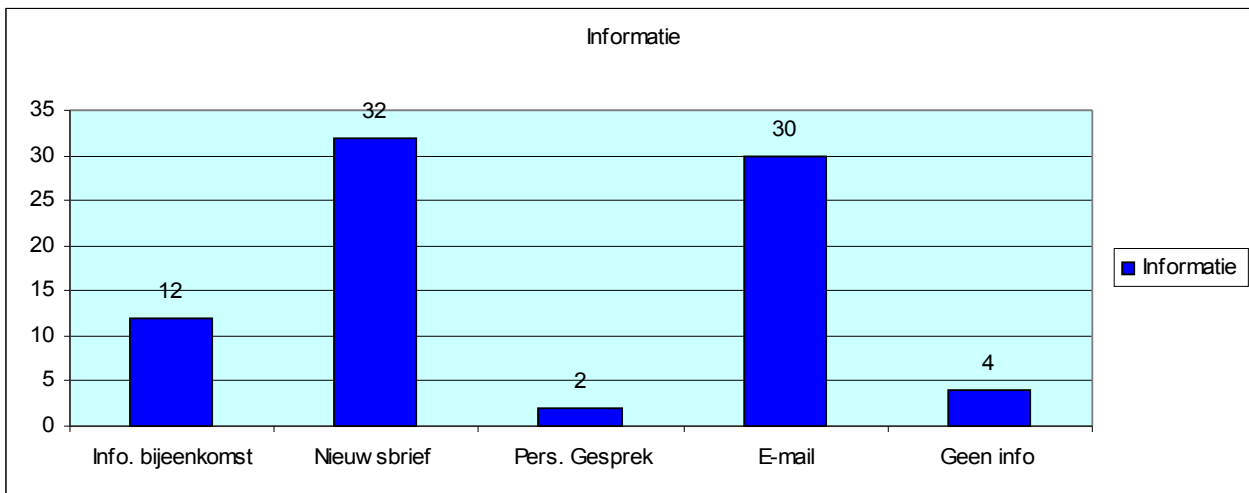
Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de wijze waarop de N.V Zeedijk reageert op vragen en verzoeken.

Figuur 7: Zou u willen deelnemen aan een huurdersvereniging? (meerdere antwoorden mogelijk)



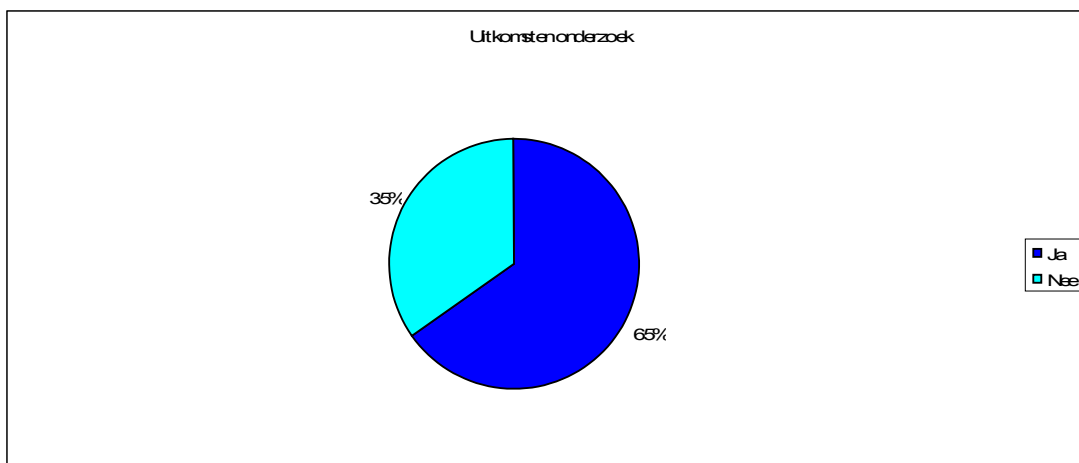
29 (49%) respondenten willen deelnemen aan de huurdersvereniging in de vorm van lidmaatschap en 7 (12%) als actief lid of bestuurslid. 32 % wilt niet deelnemen aan de huurdersvereniging, omdat ze hebben aangegeven geen tijd voor te hebben in verband met werk. Vier (7%) respondenten hebben iets anders aangegeven, namelijk; dat het aan het onderwerp ligt dat binnen de vereniging worden besproken. Drie respondenten weten het niet. Ze willen graag meer informatie.

Figuur 8: Op welke manier wilt u geïnformeerd worden m.b.t. de huurdersvereniging i.o.? (meerdere antwoorden mogelijk)



Respondenten die geïnformeerd willen worden met m.b.t. de huurdersvereniging willen dit per nieuwsbrief of e- mail.

Figuur 9: Wilt u op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten van dit onderzoek?



65 % van de ondervraagde respondenten willen geïnformeerd worden over de uitkomsten van dit onderzoek. De overige 35% wil dit niet. (Dit vraag is door twee respondenten niet ingevuld.)

Hoofdstuk 5 De beantwoording van de deelvragen

5.1 Deelvraag 1

Wat zijn de voornaamste behoeften van de huurders op het gebied van inspraak in het huurbeleid van de N.V Zeedijk?

De respondenten die deel hebben genomen aan de enquête geven aan dat zij meer invloed willen uitoefenen op het huurbeleid van N.V Zeedijk.

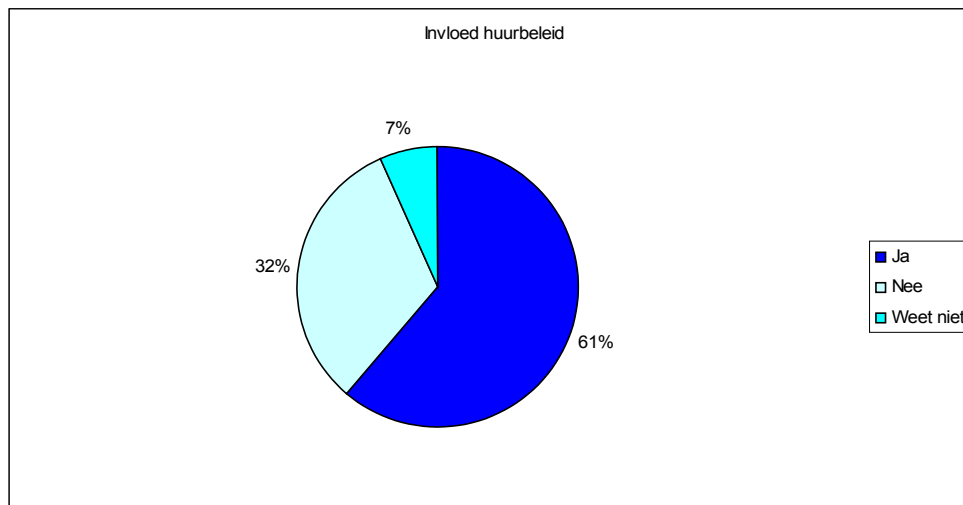
Uit de uitslag van de teruggestuurde vragenlijsten blijkt dat

- 61% van de respondenten meer invloed wil uitoefenen op het huurbeleid.
- 32% van de respondenten wil geen invloed uitoefenen op het huurbeleid, dit omdat zij tevreden zijn of geen interesse hebben.
- 7% van de respondenten hebben aangegeven geen mening hierover te hebben. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat de respondenten onvoldoende kennis hebben van hun rechten op dit gebied.

De respondenten die hebben aangegeven meer invloed willen uitoefenen op het huurbeleid, willen dit op de volgende punten:

- Servicekosten
- Onderhoud
- Huurprijs

Figuur 10 : Behoefte om invloed uit te oefenen in huurbeleid door huurders

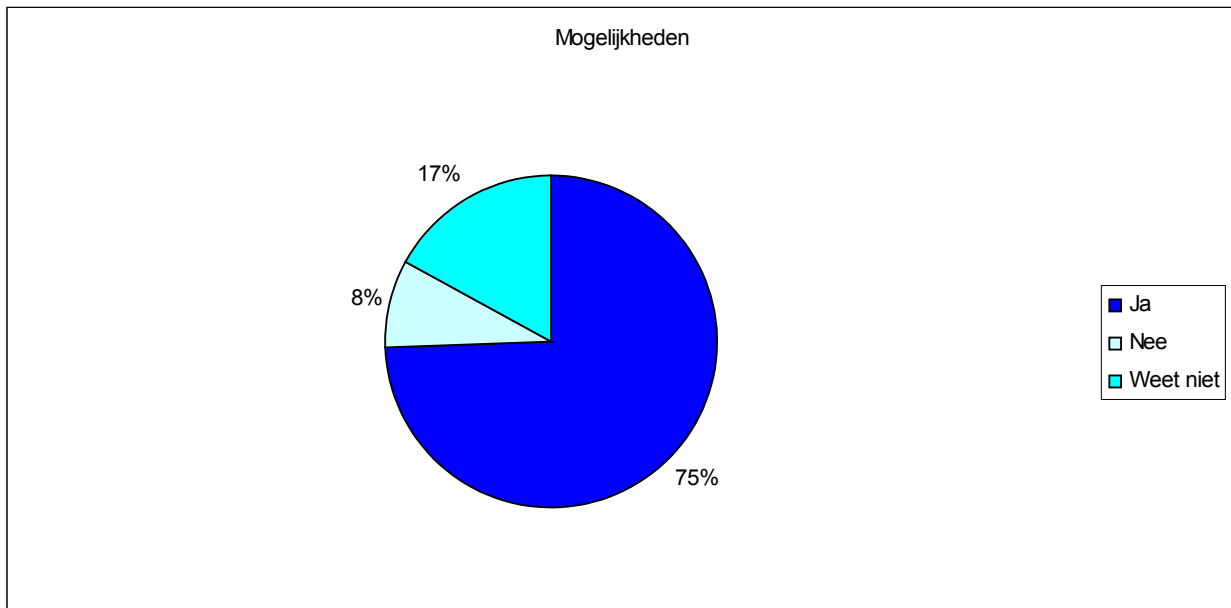


Aan de bewoners is gevraagd of zij denken dat een huurdervereniging mogelijkheden zal bieden om meer invloed te krijgen op het huurbeleid van de verhuurder.

Uit de uitslag van de uitgewerkte enquêtes blijkt dat:

- 75% van de respondenten denkt dat een huurdervereniging mogelijkheden zou kunnen bieden om meer invloed te krijgen op het huurbeleid van de verhuurder. Dit is een verrassend hoog percentage.
- 17% van de respondenten dat een huurdervereniging geen mogelijkheid zal bieden om meer invloed te krijgen op het huurbeleid.
- 8% van de respondenten weten niet of een huurdervereniging die mogelijkheid zal bieden. Dit resultaat zou kunnen ontstaan zijn doordat aantal bewoners niet weten welke bevoegdheden en taken een huurdervereniging heeft.

Figuur 11: Mogelijkheden voor huurders met een huurdersvereniging



5.2 Deelvraag 2

Hoe is de communicatie tussen de verhuurder N.V Zeedijk en de bewoners?

De communicatie tussen de verhuurder N.V Zeedijk en de respondenten is volgens de medewerkers van N.V Zeedijk: intensief. De huurders zoeken dagelijks contact. Voor de respondenten is het mogelijk om tussen 9:00 uur en 12:30 het kantoor binnen te lopen. Ook als er respondenten na 12:30 komen en er is iemand aanwezig dan wordt de huurder alsnog geholpen. De N.V Zeedijk is goed bereikbaar voor de huurders. Zij is gevestigd tussen de woningen die zijn verhuurd. Het is dichtbij en laagdrempelig.

Het meeste contact ontstaat, doordat de huurders spontaan binnen komen lopen.

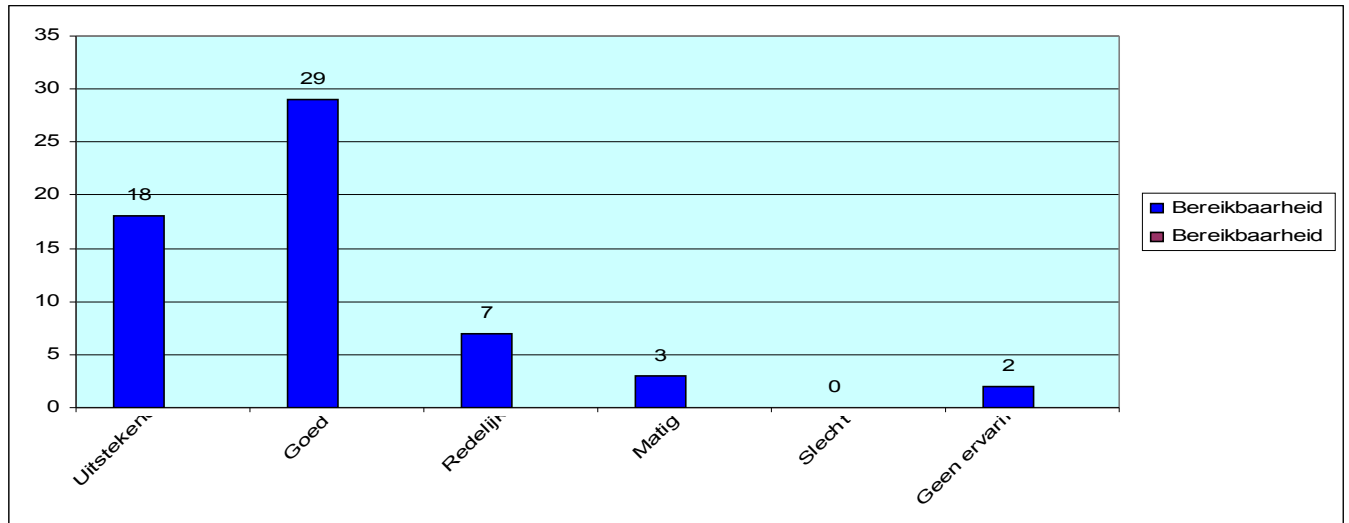
De medewerkers van N.V Zeedijk kennen al hun huurders persoonlijk en weten ook waar zij wonen. Verder is er veel telefonisch contact.

Als N.V Zeedijk een nieuwe huurder krijgt, ontvangt deze informatie over de verhuurder N.V Zeedijk. De afspraken worden nauwkeurig uitgelegd en vastgelegd, het beleid wordt hier gedeeltelijk bij betrokken. Zoals 'wat zijn de rechten en plichten voor de nieuwe huurder?'. De nieuwe huurder krijgt een welkomstfolder. Per kwartaal wordt er door N.V Zeedijk een nieuwsbrief verspreid. De huurders kunnen ook geïnformeerd worden via de website van N.V Zeedijk. Deze wordt regelmatig bijgewerkt.

Volgens de enquête-uitslag zijn de respondenten erg tevreden over de bereikbaarheid.

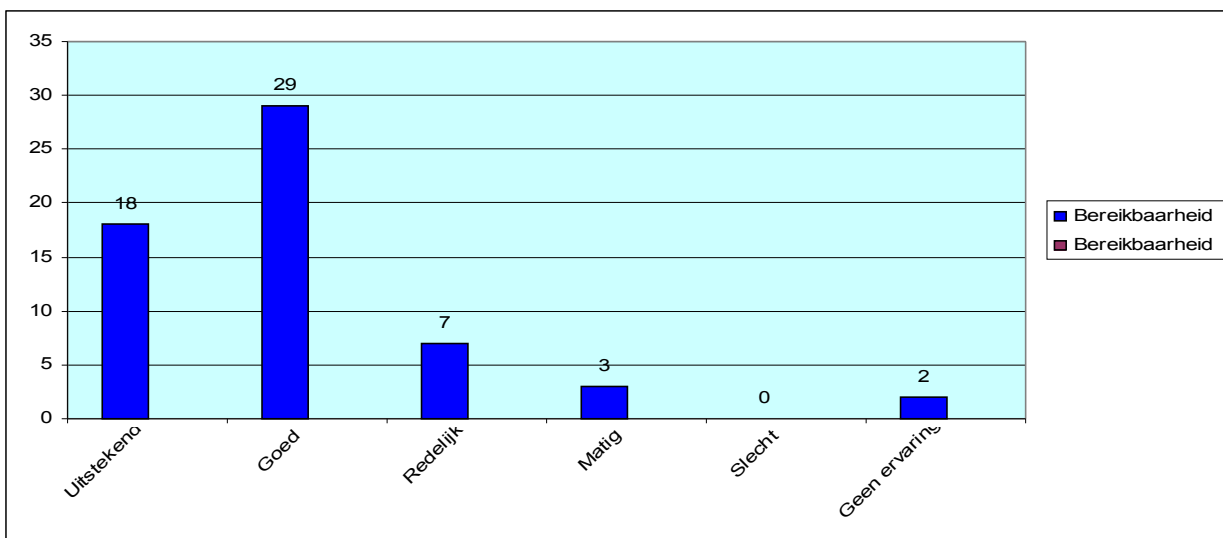
De tevredenheid van de respondenten heeft mede te maken met het feit dat N.V Zeedijk goed bereikbaar is voor vragen van respondenten. Dit is te zien in de twee onderstaande grafieken. Bij de eerste grafiek zijn de uitslagen te lezen op de vraag of de N.V Zeedijk goed bereikbaar is voor vragen en/of verzoeken van de respondenten. Van de 59 respondenten vonden 18 (32%) de bereikbaarheid van N.V Zeedijk uitstekend en 29 (51%) goed. Opmerkelijk is dat er geen enkele respondenten zijn die het slecht vinden. Hieruit kunnen we zien dat deze respondenten tevreden zijn over de N.V Zeedijk.

Figuur 12: Bereikbaarheid van de N.V Zeedijk



Bij de tweede grafiek zijn de uitslagen te lezen op de vraag aan de respondenten of N.V Zeedijk naar tevredenheid reageert op hun vragen en/of verzoeken.

Figuur 13: Tevredenheid van respondenten over reactie van de N.V Zeedijk op hun vragen



Deelvraag 3

Met welke onderwerpen willen huurders dat de huurdersvereniging zich bezig gaat houden?

Een huurdersorganisatie is een vereniging of stichting die de belangen van huurders van een bepaalde verhuurder behartigt. De huurdersvereniging kan volgens de **Wet op het overleg** (Wohv) de belangen van huurders behartigen door advies te geven aan een verhuurder. Dit kan gaan over allerlei praktische zaken op huisvestingsbeleid, zoals servicekosten, problemen bij renovatie, groot onderhoud en wettelijke regelingen. Naast het advies kan een huurdersvereniging ook voorlichting geven over verschillende onderwerpen. De verhuurder overlegt minimaal eenmaal per jaar met alle huurdersorganisatie die zijn huurders vertegenwoordigen en legt dan verantwoording af over zijn activiteiten van de afgelopen jaar en bespreekt zijn plannen voor het komende jaar.

De wet geeft aan dat de verhuurder met de huurdersvereniging moeten gaan overleggen en reageren op adviezen. (Wet Overleg Huurder Verhuurder, (WOHV)). Wanneer de huurdersorganisatie overleg wenst dan moet de verhuurder overleg over zijn beleid voeren met de huurdersorganisatie. Ook moet de verhuurder de huurdersorganisatie (ten minste zes weken) de gelegenheid geven schriftelijk advies uit te brengen. De verhuurder mag zijn plannen niet uitvoeren voordat de huurdersorganisatie overleg heeft kunnen voeren en advies heeft kunnen uitbrengen. De verhuurder moet binnen twee weken reageren waar en waarom als hij ervan afwijkt.

De WOHV geeft de huurdersvereniging drie rechten¹²:

- **Recht op informatie:** op verzoek van de huurders en bij wijziging van beleid op initiatief van de verhuurder.
- **Recht op overleg:** over het beleid op verzoek van de huurders. Huurdersvereniging en bewonerscommissies krijgen het recht om onderwerpen op de overlegagenda te zetten en het recht om een deskundige uit te nodigen om deel te nemen aan het overleg
- **Recht op het geven van advies:** De verhuurder mag zijn plannen niet uitvoeren voordat de huurdersvereniging overleg heeft kunnen voeren en advies heeft uitgebracht. De adviestermijn wordt verlengd van 4 tot 6 weken.

Om de belangen van huurders zo goed mogelijk te behartigen moet de huurdersvereniging op de hoogte zijn van de wensen van de bewoners. Daarom hebben wij de bewoners gevraagd met welke onderwerpen zij willen dat de huurdersvereniging zich mee bezig gaat houden.

De respondenten konden kiezen uit de volgende onderwerpen:

- Servicekosten
- Onderhoud
- Vaststelling huurprijs
- Woningtoewijzing
- Energiebesparing
- Weet ik niet
- Of anders

Het resultaat van de enquête is als volgt. (Er waren meerdere antwoorden mogelijk.) Op de eerste plaats komt met 38% de servicekosten en de vaststelling van de huurprijs. Respondenten vinden het belangrijk dat de huurprijs zo stabiel mogelijk blijft. Hierna volgt met 35% het onderwerp onderhoud. 26% heeft gekozen voor energiebesparing en 17% voor woningtoewijzing.

De respondenten die de categorie 'anders' hebben aangekruist hebben aangegeven dat er ook aandacht besteed moet worden aan de volgende onderwerpen:

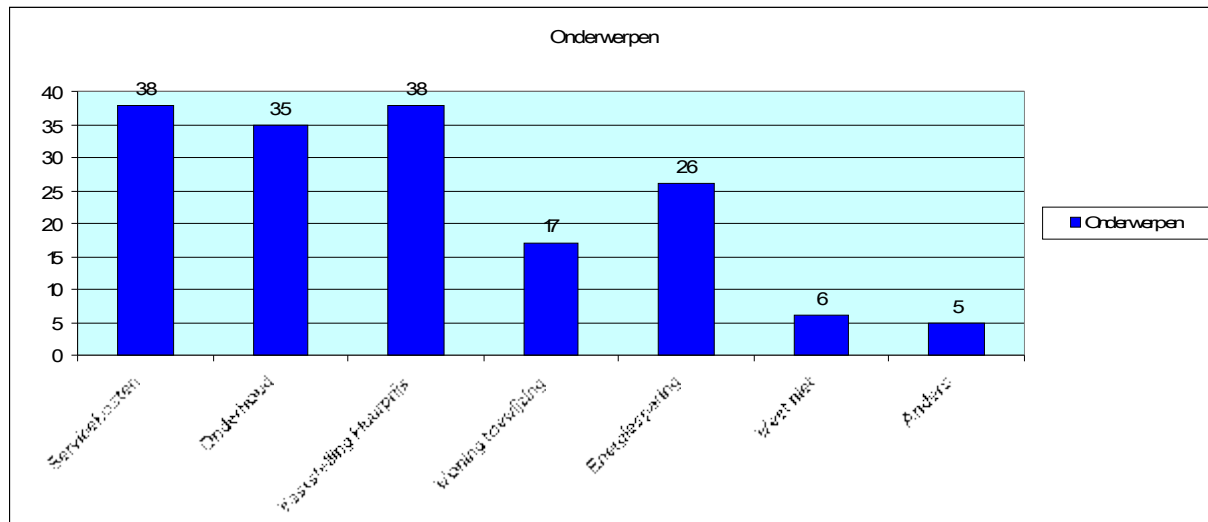
- leefbaarheid
- straat
- evenwicht tussen horeca en bewoners
- geluidsoverlast, isolatie ramen
- openbare orde en handhaving

Aan de hand van deze gegevens is gebleken dat de meeste respondenten willen dat de huurdersvereniging zich het meest bezighoudt met servicekosten en de vaststelling van de huurprijs.

¹² Van der Werf, S. (2009). Werken aan wonen. Bussum: Coutinho

Uit het interview met de directrice en twee medewerkers van de N.V Zeedijk blijkt dat zij niet willen overleggen over de huurprijs. Zij vinden dat daar de huurcommissie voor bedoeld is. Over de onderwerpen servicekosten en onderhoud is onbekend of de N.V Zeedijk daarover willen overleggen.

Figuur 14: Onderwerpen waarvan de respondenten willen dat de huurdersvereniging zich ermee bezig gaat houden.



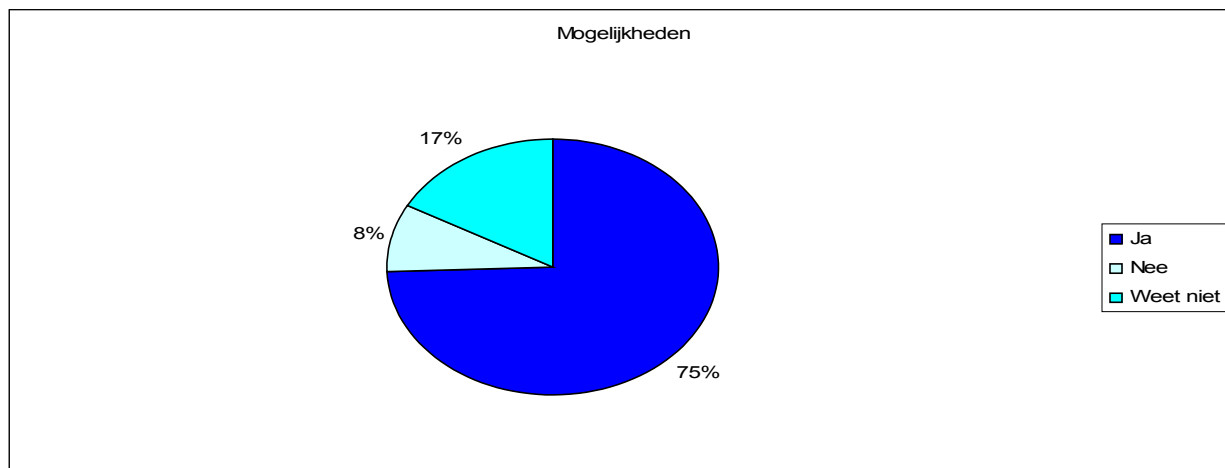
Deelvraag 4

In hoeverre zien de bewoners de huurdersvereniging als mogelijkheid om hun belangen te behartigen?

Uit de uitslag van de uitgewerkte enquêtes blijkt dat 75 % van de respondenten van mening is dat de huurdersvereniging mogelijkheden biedt om de belangen te behartigen. Daartegenover vindt 8% van niet en 17% weet geen antwoord op de vraag.

Omdat dit een gesloten vraag was, kunnen deze percentages slechts beperkt worden verklaard. Het percentage van 17% dat geen antwoord weet kan bijvoorbeeld niet goed op de hoogte zijn van de werking of invloed van een huurdersvereniging. Dit zou een logisch gevolg kunnen zijn van onbekendheid met de wetgeving.

Figuur 15: Mening respondenten over Invloed van huurdersvereniging op het huurbeleid



Eén huurder gaf tijdens het invullen van de enquête een toelichting waarom zij vond dat een huurdersvereniging geen mogelijkheid was om haar belangen te behartigen. De betreffende huurder gaf aan dat zij het niet eens is met de manier waarop de N.V. Zeedijk de huurprijs vaststelt. De N.V. Zeedijk hanteert hiervoor de Amsterdamse methode in plaats van de Utrechtse (laatstgenoemde is maximaal 130% van de huurprijs). Dit is door de huurder aangevochten, maar verloren. Dat betekent voor haar dat een huurdersorganisatie geen invloed op de huurprijs kan uitoefenen.

Uitleg Amsterdamse en Utrechtse methode

Bij het bepalen van de maximaal redelijke huurprijs voor monumentale woningen, worden in het land twee methodes toegepast, de Amsterdamse methode (Amsterdam) en de Utrechtse methode (landelijk). De Utrechtse methode houdt in dat de monumentale woning op basis van het woningwaarderingssysteem wordt gewaardeerd, zoals elke sociale huurwoning, en dat vervolgens een percentage van 30% van de maximale huurprijs bij de maximale huurprijs wordt opgeteld. Dit bedrag geldt vervolgens als maximaal redelijke huurprijs voor de monumentale woning.

In tegenstelling tot de Utrechtse methode, gaat de Amsterdamse methode bij het beoordelen van de huurprijs voor een monumentale woning uit van de feitelijke investeringen van de verhuurder/eigenaar om de woning te verwerven en te restaureren. Dit leidt veelal tot een hogere huurprijs dan bij de Utrechtse methode. Een dergelijke berekening vergt echter ook meer onderzoek en rekenwerk, waardoor de Huurcommissies de voorkeur hebben voor de Utrechtse methode. Toepassing van de Utrechtse methode zou in Amsterdam echter tot onwenselijke situaties kunnen leiden, vanwege de verschillen in verwervingskosten en onderhoudskosten van monumenten. Dit is uiteindelijk zeer nadelig voor de instandhouding van monumentale panden in de stad.

Amsterdamse kantonrechter

Wanneer men het niet eens is met een uitspraak van de Huurcommissie, kan deze binnen 8 weken na verzending van de uitspraak, worden voorgelegd aan de rechter. Sinds 1989 hanteert de Amsterdamse kantonrechter de Amsterdamse methode bij het bepalen van de maximaal redelijke huurprijs voor een monumentale woning. Tot 2001 hanteerde de Amsterdamse Huurcommissie ook de Amsterdamse methode. Gelet op het feit dat de Amsterdamse methode echter voor meer werk zorgt bij de Huurcommissie, is ook de Amsterdamse Huurcommissie de Utrechtse methode gaan toepassen. De Amsterdamse kantonrechter kon zich hier echter niet in vinden en heeft in de uitspraak d.d. 13 september 2000 overwogen dat met betrekking tot monumentale panden de maximaal redelijke huurprijs voor monumentale woningen op de Amsterdamse Methode dient te worden bepaald.¹³

5.5 Deelvraag 5

Zijn de huurders bereid om actief deel te nemen aan een huurdersvereniging en eventueel daarvan lid te worden?

Uit de uitslag van de uitgewerkte enquêtes blijkt dat 49% van de respondenten willen deelnemen aan de huurdersvereniging in de vorm van lidmaatschap. Deze bewoners willen wel lid zijn maar niet actief deelnemen. Dit komt voornamelijk omdat zij het te druk hebben met hun eigen werk en heel belangrijk, al erg tevreden zijn over de verhuurder. Tijdens het

¹³ <http://www.lrt-advocaten.nl/nieuws.php?id=14>

invullen van een persoonlijke enquête aan deur hebben wij ook nog doorgevraagd waarom zij dan zo tevreden zijn over de NV Zeedijk. Als antwoord kregen wij te horen dat zij altijd meteen goed worden geholpen.

De respondenten die lid willen worden van een huurdersvereniging willen op de hoogte blijven over de veranderingen, indien er ingrijpende veranderingen komen, dan willen zij wel actief optreden.

12% van de respondenten wil wel als actief lid of bestuurslid deelnemen. Deze respondenten hebben enige onderwerpen of vragen waar zij in geïnteresseerd zijn. De respondenten hebben ook de tijd ervoor om eventuele vergaderingen bij te wonen. Indien er een huurdersvereniging komt vinden deze respondenten het belangrijkste doel de belangen van de huurders te behartigen. Dit voornamelijk op het gebied van:

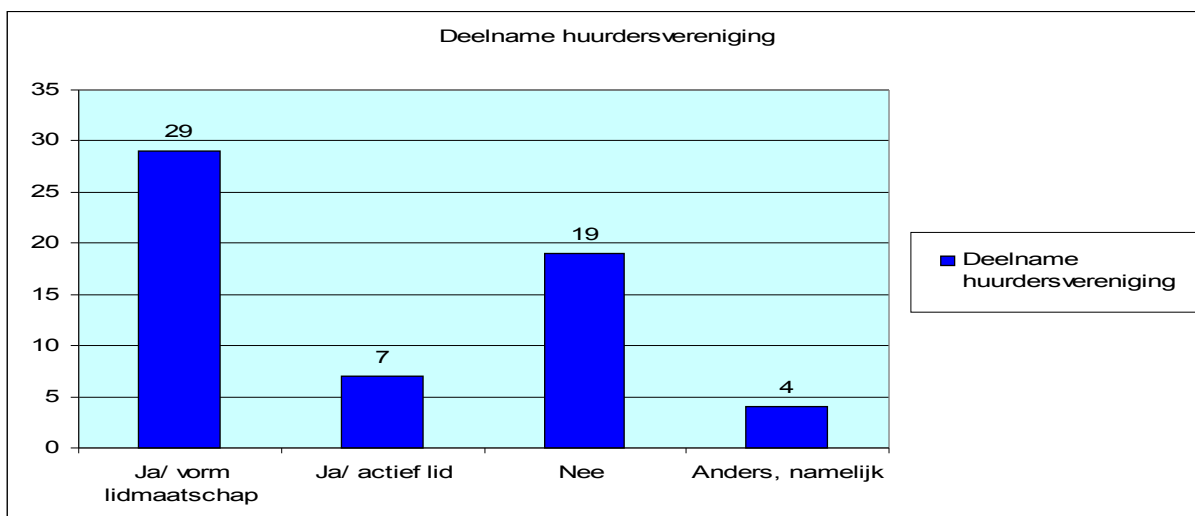
- *Huurders vertegenwoordigen in overlegsituaties met verhuurder en (eventueel) de gemeente.*
- *Woonlasten*
- *Jaarlijkse huurverhoging*
- *Onderhoudsbeleid*
- *Problemen tussen huurders en verhuurder (mede) oplossen evenals tussen huurders onderling.*
- *Luisteren wat er onder de huurders en in de wijken leeft.*

32 % van de respondenten bewoners wil niet deelnemen aan de huurdersvereniging, simpelweg omdat zij al ontzettend tevreden zijn. Deze respondenten hebben geen behoefte aan deelname en vinden het tijdsrovend. 7% van de respondenten hebben iets anders aangegeven namelijk; dat het aan de onderwerp ligt dat binnen de huurdersvereniging wordt besproken

Drie bewoners weten het nog niet of ze deel willen nemen. Ze willen graag meer informatie over wat een huurdersvereniging inhoud en wat de taken zullen zijn van een actief lid. Aan de hand hiervan kunnen zij een beslissing geven.

In de Overlegwet is geregeld dat particuliere verhuurders van meer dan 25 wooneenheden verplicht zijn om overleg met haar huurders aan te gaan en dit ook serieus te moeten nemen. In dit geval zijn er huurders die actief deel willen nemen en NV Zeedijk is verplicht om dit te ondersteunen.

Figuur 16: Mening respondenten over deelname huurdersvereniging



Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen

De conclusie is dat er behoefte bestaat onder de respondenten van N.V Zeedijk om een huurdersvereniging op te richten. Uit de uitslag van de enquête blijkt dat 75% van de respondenten van mening is dat de huurdersvereniging de belangen van de huurders zal behartigen. De respondenten die hebben aangegeven hierover geen mening te hebben zijn eventueel niet op de hoogte van de werking en de invloed van een huurdersvereniging.

Uit de uitslag blijkt dat respondenten merendeels meer invloed willen uitoefenen op het huurbeleid en wel op de punten servicekosten, onderhoud en huurprijs.

De respondenten willen dat de huurdersvereniging zich op de eerste plaats bezighoudt met servicekosten en de vaststelling van de huurprijs en vervolgens met onderhoud, energiebesparing en tenslotte woningtoewijzing. De respondenten vinden het belangrijk dat de huurprijs zo stabiel mogelijk blijft.

De respondenten die in de enquête de categorie 'anders' hebben aangegeven noemden de volgende onderwerpen; leefbaarheid, straat, evenwicht tussen horeca en bewoners, geluidsoverlast, isolatie ramen en openbare orde en handhaving.

Uit het interview met de directrice en twee medewerkers van de N.V Zeedijk blijkt dat zij niet willen overleggen over de huurprijs. Zij vinden dat daar de huurcommissie voor bedoeld is.

Over de onderwerpen servicekosten en onderhoud is onbekend of de N.V Zeedijk daarover willen overleggen. De WOHV geeft aan dat de verhuurder met de huurdersvereniging moeten gaan overleggen en reageren op adviezen. Wanneer de huurdersorganisatie overleg wenst dan moet de verhuurder overleg over zijn beleid voeren met de huurdersorganisatie. Ook moet de verhuurder de huurdersorganisatie (ten minste zes weken) de gelegenheid geven schriftelijk advies uit te brengen. De verhuurder mag zijn plannen niet uitvoeren voordat de huurdersorganisatie overleg heeft kunnen voeren en advies heeft kunnen uitbrengen. De verhuurder moet binnen twee weken reageren waar en waarom als hij ervan afwijkt.

Er zijn respondenten die willen deelnemen aan de huurdersvereniging in de vorm van lidmaatschap. Ze willen wel lid worden maar niet actief deelnemen. Dit komt misschien doordat ze een baan hebben en/of erg tevreden zijn over de verhuurder. Tijdens het afnemen van de vragenlijst hebben we aan een respondent gevraagd waarom ze tevreden is over de verhuurder. Ze heeft aangegeven dat ze altijd meteen goed worden geholpen door de verhuurder. De respondenten die lid willen worden van een huurdersvereniging, willen op de hoogte blijven van de veranderingen en indien er ingrijpende veranderingen optreden willen ze wellicht wel verenigd optreden.

De respondenten vinden dat de verhuurder N.V Zeedijk goed bereikbaar is voor vragen en eventueel advies. De N.V Zeedijk is gevestigd tussen de woningen die zijn verhuurd. Het is dichtbij en laagdrempelig. Opmerkelijk is dat er geen respondenten zijn die over het algemeen niet tevreden zijn. Ze zijn overwegend tevreden over het beleid van de verhuurder en ook met de bereikbaarheid.

De huidige voorlichtingsmiddelen voor de huurders zoals; welkomstfolder, nieuwsbrief en de internetsite zijn voldoende. Ze zijn doeltreffend en bereiken ook de doelgroep. De nieuwsbrief wordt per kwartaal verspreid en de website wordt regelmatig bijgewerkt. De website is gemakkelijk te lezen en te vinden.

Tot slot willen veel respondenten geïnformeerd worden over de huurdersvereniging. Dit willen zij per e-mail of een nieuwsbrief. Met betrekking tot dit onderzoek willen ook veel respondenten op de hoogte gehouden worden van de uitkomsten van dit onderzoek.

Aanbevelingen:

1 Wij denken dat het goed zal zijn om een huurdersvereniging op te zetten. Dit zowel voor de huurder als de verhuurder. Onze respondenten geven vaak aan actief mee te willen doen als er ingrijpende wijzigingen zijn. Het beste is om nu al een huurdersvereniging op te zetten in plaats van pas wanneer het dringend nodig is.

2 De respondenten vinden over het algemeen dat zij een goede verhuurder hebben. Wij zijn van mening dat het wel erg belangrijk is om alle huurders te informeren wat een huurdersvereniging is en op welke manier de belangen van de huurders behartigd kunnen worden.

Als gevolg van dit gebeuren zal er wellicht meer animo zijn voor het oprichten van een huurdersvereniging van de huurders. Door de wet overleg huurder en verhuurder krijgt de huurders meer invloed op het beleid.. Op deze manier zullen de belangen van de huurders door de huurdersvereniging behartigd worden.

Bronnenlijst

Boeken:

- Verhoeven, N., (2004/2005) *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hogere beroepsonderwijs*. Amsterdam: uitgeverij Boom
- Werf, S.van der, 2009, *Werken aan wonen*, Bussum: Coutinho
- Witte, L., 2006, *Methodisch werken in de sociaal-juridische hulp- en dienstverlening*, Houten: Bohn Stafleu van Logum, Deel V Wonen (pag 403-473)

Internet:

- Aedes vereniging voor woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet, De inhoud van het overleg op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend
- Aedes vereniging voor woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet 2009, De wet overleg huurder verhuurder op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend
- Aedes vereniging van woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet 2009, financiering en ondersteuning op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend.
- Aedes vereniging van woningcorporaties, Nieuwe Overlegwet 2009, Geschillen op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet bekend
- Aedes vereniging voor woningcorporaties, nieuwe Overlegwet 2009, huurders huurdersorganisaties en hun rechten op <http://www.aedesnet.nl/binaries/downloads/2008/10/20081029-nieuwe-Overlegwet-in-2009.pdf>, laatste wijziging niet beken
- Huis huurders info site, geef huurders invloed, geraadpleegd op 23 november 2009. <http://www.huurdersinfosite.nl/rechterbalk/Geefhuurdersinvloed.php>
- LRT Advocaten, *Let op bij toetsing huurprijs van Amsterdamse Monumenten*, mr. drs. Tessa Clossen. Geraadpleegd op 23 november 2009. <http://www.lrt-advocaten.nl/nieuws.php?id=14>
- N.V Zeedijk, *De N.V Zeedijk*, Geraadpleegd op 1 december 2009 <http://www.nvzeedijk.nl/tekst/1-de-nv-zeedijk>
- N.V Zeedijk, *Geschiedenis en ontstaan*, Geraadpleegd op 1 december 2009 <http://www.nvzeedijk.nl/tekst/2-geschiedenis-en-ontstaan>
- N.V Zeedijk, *Huurwoningen*, Geraadpleegd op 1 december 2009 <http://www.nvzeedijk.nl/tekst/18-huurwoningen>
- Postbus 51, *Huurbeleid 2009-2010*, Geraadpleegd op 27 november 2009 <http://www.postbus51.nl/nl/home/publicaties/wonen-en-leefomgeving/woning-huren-en-verhuren/algemene-informatie-woning-huren-en-verhuren/huurbeleid-2009-2010.html>
- Wikipedia, *Zeedijk*, Geraadpleegd op 6 januari 2009 [http://nl.wikipedia.org/wiki/Zeedijk_\(Amsterdam\)](http://nl.wikipedia.org/wiki/Zeedijk_(Amsterdam))
- Wonen, Wijken en Integratie Ministerie van VROM, *Wijziging van de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) per 1 januari 2009*, Geraadpleegd op 1 december 2009

Bijlagen

- **Enquête huurders en begeleidende brief**
- **Foto's van N.V Zeedijk**
- **Interview met de N.V Zeedijk**

Bijlage 1 Enquête huurders en begeleidende brief



Nieuwe Doelenstraat 55 | 1012 CP Amsterdam
tel 020 622 42 88 | fax 020 638 40 26
email: centrum@wswonen.nl
website: www.wswonen.nl

Aan de huurder(s) van

Betreft: Wenselijkheid oprichting Huurdersvereniging NV Zeedijk

Amsterdam, 28 oktober 2009

Geachte heer, mevrouw,

Afgelopen voorjaar is het initiatief genomen tot oprichting van een belangenvereniging voor de huurders van de N.V. Zeedijk. Daarop volgde op 9 juni een bewonersavond. Op deze avond werd het initiatief door de aanwezigen van harte omarmd. Afgesproken is om de wenselijkheid van een dergelijke vereniging nader te onderzoeken.

Een achttal studenten van de Hogeschool van Amsterdam gaan de wenselijkheid van de oprichting van een huurdersvereniging onderzoeken. Zij doen dit in samenwerking met het Wijksteunpunt Wonen Centrum en de heer Bart Steenbergen, initiatiefnemer en huurder van de N.V. Zeedijk.

Een huurdersvereniging kan grote voordelen opleveren voor u als huurder. Zo kunt u door u te organiseren een belangrijke stem krijgen in het huurbeleid van de N.V. Zeedijk.

Bij deze willen wij u vragen om mee te doen met een enquête die wordt uitgevoerd onder alle woonruimtehuurders van N.V. Zeedijk. Hiermee kunt u aangeven of u de voordelen inziet van een huurdersvereniging. Tevens kunt u aangeven op welke onderdelen de huurdersvereniging invloed zou moeten uitoefenen en op welke wijze u als huurder betrokken wenst te worden.

Wij zouden het zeer op prijs stellen als u bijgaande vragenlijst invult en deze **uiterlijk 9 november** opstuurt in bijgesloten antwoordvelop. Een postzegel is niet nodig. De studenten zullen u de komende week actief benaderen om de respons te vergroten.

Indien u vragen heeft, kunt u contact opnemen met het Wijksteunpunt Wonen Centrum, tel. (020) 622 42 88.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Guust Augustijn, WSWonen Centrum
Bart Steenbergen, huurder en initiatiefnemer

Enquête wenselijkheid oprichting Huurdersvereniging NV Zeedijk

- 1) **Wilt u meer invloed op het huurbeleid (bijvoorbeeld m.b.t. servicekosten, onderhoud, huurprijs, energiebesparing, toewijzing woningen) van uw verhuurder NV Zeedijk?**
 - Ja
 - Nee
 - Weet niet / geen mening

- 2) **Denkt u dat een huurdersvereniging mogelijkheden biedt om meer invloed te krijgen op het huurbeleid van de NV Zeedijk?**
 - Ja
 - Nee
 - Weet niet / geen mening

- 3) **Op welke onderwerpen zou volgens u een huurdersvereniging zich moeten richten?** (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Servicekosten
 - Onderhoud
 - Vaststelling huurprijs
 - Woning toewijzing
 - Energiebesparing
 - Weet niet
 - Anders, namelijk,
 -

- 4) **Bent u in z'n algemeenheid tevreden over het beleid van de NV Zeedijk?**
 - Tevreden
 - Neutraal
 - Ontevreden
 - Geen mening

- 5) **Is de NV Zeedijk goed bereikbaar voor uw vragen en/of verzoeken?**
 - Uitstekend
 - Goed
 - Redelijk
 - Matig
 - Slecht
 - Geen ervaring met vragen en/of verzoeken

- 6) **Reageert de NV Zeedijk naar tevredenheid op uw vragen en/of verzoeken?**
 - Uitstekend
 - Goed
 - Redelijk
 - Matig
 - Slecht
 - Geen ervaring met vragen en/of verzoeken

Z.O.Z.

7) **Zou u willen deelnemen aan een huurdersvereniging?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja: in de vorm van een lidmaatschap
- Ja: als actief lid of bestuurslid
- Nee
- Anders, namelijk,
-
-

8) **Op welke manier wilt u geïnformeerd worden m.b.t. de huurdersvereniging i.o.?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatiebijeenkomst
- Nieuwsbrief / per post
- Persoonlijk gesprek met initiatiefnemer
- Per email
- Ik wil niet worden geïnformeerd

9) **Wilt u op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten van dit onderzoek?**

- Ja (vergeet niet uw naam en contactgegevens onderaan in te vullen)
- Nee

Heeft u vragen of hulp nodig bij het invullen van deze enquête dan kunt bellen met Wijksteunpunt Wonen Centrum, tel: (020) 622 42 88.

Door het verstrekken van uw contactgegevens kunnen wij u op de hoogte houden en/of contact met u opnemen in verband met gewenste deelname aan de huurdersvereniging.

Naam:

.....

Adres:

.....

Telefoonnummer:

.....

E-mail:

.....

U kunt de ingevulde enquête **uiterlijk 9 november** in bijgaande envelop toezenden naar het WSWonen Centrum (Antwoordnummer 11531, 1000 RA Amsterdam). Een postzegel is niet nodig.

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING

Bijlage 2

Foto's van N.V Zeedijk



Zeedijk Amsterdam



Straatnaambordjes zijn in het Nederland en in het Chinees geschreven



Korte Stormsteeg



St Olofssteeg



Boomsteeg



Oudezijds Kolk

Bijlage 3

Interview met de N.V Zeedijk

Het interview met De N.V Zeedijk was verrassend leuk. Wij hebben de directrice en twee medewerkers van De N.V Zeedijk mogen interviewen. De N.V Zeedijk is een zeer persoonlijke organisatie met korte lijnen. Ze hebben veel contact met de huurders (het kantoor staat midden op de Zeedijk), weten wat de huurders beweegt, maar zijn ondertussen ook streng op z'n tijd: als ze een vervelend gerucht over een huurder horen, schromen ze niet de huurder met het gerucht te confronteren. Maar als een huurder die 30 jaar in een pand van De N.V Zeedijk heeft gewoond, gaat verhuizen, sturen ze hem een kaartje op het nieuwe adres met daarop bijv. 'de Zeedijk mist je wel hoor'. Hierdoor is wellicht ook te verklaren waarom de huurders zo tevreden over De N.V Zeedijk zijn. Als verhuurder wordt De N.V Zeedijk gezien als een voorbeeld voor anderen. Ze worden in andere steden uitgenodigd om hun werkwijze toe te lichten. Hun werkwijze bestaat uit een aanpak van een buurt in zijn geheel. De Zeedijk is een plek waar men 24 uur in touw is: men werkt er, woont er en vermaakt er zich. Hierdoor is er altijd sociale controle en het gevolg daarvan is dat de winkeliers geen rolluiken voor hun ramen hoeven te hebben voor de veiligheid. De N.V Zeedijk staat positief tegenover een huurdersvereniging, maar zijn tevens benieuwd wat de toegevoegde waarde gaat zijn.

Hierna volgt het door de N.V Zeedijk goedgekeurde interviewverslag.

Interview met: J. Alberts (directeur), Jenny Ho (bedrijfsmanager) en Carla Jie Sam Foek (secretaresse/baliemedewerkster).

1. Hoe omschrijft u het contact dat de NV Zeedijk nu met haar huurders heeft?

- Volgens de baliemedewerkster, die al 10 jaar voor NV Zeedijk werkt, omschrijft zij het contact in een korte zin: 'intensief direct contact'. De huurders hebben vrijwel dagelijks contact en kunnen tussen 9 uur en 12.30 uur bij het kantoor binnenlopen. De overige uren worden besteedt aan de administratieve handelingen die de NV Zeedijk heeft. Als er een huurder komt na 12:30 uur, wordt de deur toch open gemaakt om de huurder te woord te staan. De vragen gaan voornamelijk over de technische gebreken en het aanbrengen van veranderingen in de woning. Samen worden problemen opgelost. Zij streven ernaar dat gebreken binnen een dag worden verholpen.

2. Is er veel contact tussen NV Zeedijk en haar huurders en op welke wijze?

- Het contact bestaat voornamelijk uit telefonisch contact. Verder ook doordat de huurders spontaan binnen komen lopen. NV Zeedijk kent daardoor alle huurders persoonlijk en weet ook waar zij wonen.

3. Op welke manier wordt er vanuit NV Zeedijk gecommuniceerd met de huurders (informatie / beleid)?

- Als er een nieuwe huurder is worden de afspraken nauwkeurig uitgelegd en vastgelegd, het beleid wordt hier gedeeltelijk bij betrokken. Zoals 'wat zijn de rechten en plichten voor de nieuwe huurder?'. Daarbij krijgt de nieuwe huurder een welkomstfolder. Per kwartaal zal er in de toekomst een nieuwsbrief worden verspreid. In december gaat de nieuwe mailing eruit met verschillende onderwerpen zoals de straatbewerkingen, gebruik van trappenhuizen, etc. Verder is er ook nog een folder in ontwikkeling. De website wordt ook regelmatig bijgewerkt.

4. Zijn er terugkomende klachten / vragen onder de huurders m.b.t. de woningen? Zo ja waarover.

Echt terugkomende klachten zijn er niet. Als er klachten zijn, gaan die bijvoorbeeld over het serviceonderhoud,. Verder is er recent nog een trappenhuisoverleg met huurders geweest. Dit is sinds kort, omdat NV Zeedijk het parkeren van de fiets onderaan de trap als overlast ziet. De huurders vinden dit niet erg, maar NV Zeedijk vindt het niet goed i.v.m. de brandveiligheid.

5. Is NV Zeedijk op de hoogte van de wetgeving m.b.t. overleg tussen huurder en verhuurder (Wet op het overleg huurder verhuurders)?

NV Zeedijk is hier wel van op de hoogte maar heeft zich er nog niet in verdiept.

N.V. Zeedijk
Zeedijk 47
1012 AR AMSTERDAM
Tel: 020 - 625 84 67
Fax: 020 - 620 33 49



6. Hoe staat u tegenover een huurdersvereniging? Ziet u de voordelen ervan in?

Het voordeel heeft NV Zeedijk al, omdat ze de huurders persoonlijk kennen. Een huurdersvereniging zal hier niet veel aan veranderen, maar heeft er ook geen bezwaar op tegen als er een komt. Als de huurder problemen heeft komt hij al meteen naar ons. Zij denken niet dat de huurder gaat wachten op de vereniging.

7. Is er al eerder geprobeerd om een huurdersvereniging op te zetten? Zo ja waarom is dat niet door gegaan?

NV Zeedijk is hiervan niet op de hoogte. Dit initiatief is voor hen de eerste keer. (dat woord "voor" de 1^e keer is verwijderd)

8. Zou u de oprichting van een huurdersvereniging willen ondersteunen (facilitair / financieel)?

Facilitair kan NV Zeedijk wel ondersteuning bieden zoals de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van de vergaderzaal, pc, printen etc. Dit zou wel op afspraak moeten. Financieel gezien zal de huurdersvereniging niet worden ondersteund.

9. Zou NV Zeedijk regelmatig willen overleggen met de vereniging?

Wie -en welke functie- is het aanspreekpunt vanuit NV Zeedijk met de commissie?

Ja, indien er een onderwerp is dat ook van belang is voor NV Zeedijk en een toegevoegde waarde heeft. Binnen NV Zeedijk zijn er 5 medewerkers in totaal die op de loonlijst staan. Andere krachten worden ingehuurd. Afhankelijk van het onderwerp zal er worden gekeken wie de vraag kan beantwoorden.

10. Zijn er onderwerpen waarover NV Zeedijk met de vereniging wil overleggen. Zo ja, welke en welke niet?

Over onderwerpen die voor huurders van belang zijn om een goede relatie te behouden met de verhuurder, wil NV Zeedijk het altijd hebben. Een onderwerp waar NV Zeedijk het niet over wilt hebben is over de huurprijs. Daar is namelijk de Huurcommissie voor bedoeld, dit geldt hetzelfde over het onderwerp woningtoewijzing. Over de huurprijs NV Zeedijk op: " Op het moment dat er een advies komt van de Huurcommissie zal de NV Zeedijk in beroep gaan. Er volgt dan automatisch een kantonrechtprocedure waar wel degelijk kosten aan zijn verbonden voor huurders en voor NV Zeedijk. Huurders hebben dat recht, maar moeten zich wel realiseren dat die kosten er zijn. Toen NV Zeedijk keer op keer heeft gewonnen, heeft zij aangegeven bij Wijk Steunpunt Wonen (in de persoon van Guust Augustijn) dat zij de huurders anders moeten adviseren. NV Zeedijk wilt de relatie met de huurders goed houden.

11. Denkt u dat een huurdersvereniging toegevoegde waarde kan hebben voor NV Zeedijk?

Dat is in afwachting van wat de leden van de huurdersvereniging willen.

12. De missie van de NV Zeedijk is: het helpen leefbaar houden of maken van verpauperde en/of bedreigde buurten. Op welke manier geeft de NV Zeedijk daar uitvoering aan?

NV Zeedijk probeert de buurt leefbaar te houden door middel van het behouden van vastgoed en het goed onderhouden van panden. Men laat graag goede ondernemers bedrijfsruimte huren. NV Zeedijk ziet graag een balans tussen de verschillende ondernemingen op de Zeedijk. Voor wat betreft de huur geldt er een brengplicht. Huurachterstanden zijn niet toegestaan: huurders mogen maximaal 1 maand huurachterstand hebben. Anders is de huurschuld niet meer in te lopen en is dat slecht voor zowel de huurder als verhuurder. Voor individuele gevallen zoals een oude bewoner van 80 jaar die de trap niet meer op kan, schroomt NV Zeedijk niet om een traplift te maken in overleg met de andere huurders die gebruikmaken van dezelfde trap). Dit om er voor te zorgen dat de oude bewoner nog in de vertrouwde woning kan blijven wonen. Op straatniveau is er een samenwerking met de organisatie Streetcorner Work. Vanuit Streetcorner Work werken hier voornamelijk junkies. Er wordt veel overlegd met de politie en bewoners om de straten veilig te houden. Verder is er

graffiti-beleid (geen graffiti op de muren). Uit onderzoek blijkt dat graffiti de gevoelens van leefbaarheid enorm negatief beïnvloedt. Indien er een bewoner verhuist naar bijvoorbeeld een verzorgingstehuis zal NV Zeedijk door een bloemetje te sturen laten weten dat er toch wordt gedacht aan de ex-huurder.

Zelfs met het invullen van bepaalde formulieren worden huurders geholpen. Dit als zij er echt niet uit komen.

13. Waar ligt, gezien de missie, de prioriteit van de NV Zeedijk?

De prioriteit is een buurtgerichte aanpak bij zowel woningen als bedrijfspanden. De specialisatie van NV Zeedijk is het evenwicht houden *tussen* economische/maatschappelijke ontwikkelingen op straat. Dit vormt de drie-eenheid.

14. Hebben jullie lopende projecten op dit moment, zo ja wat /welke?

Er zijn bouwprojecten die gereïoveerd moeten worden en antikraak woningen die opgeknapt moeten worden. Er worden bedrijfspanden aangekocht om zo het wonen en werken te realiseren in de binnenstad. De visie en het beeld van NV Zeedijk is samenhang en dynamiek.

15. Zijn er toekomstplannen / beleidswijzigingen voor NV Zeedijk?

Het beleid van NV Zeedijk is zo daadkrachtig dat er geen wijzigingen zullen zijn. NV Zeedijk is een zelfstandige NV dus de investeringen komen ook vanuit de NV Zeedijk zelf. NV Zeedijk is bekend met "de Wallen-aanpak". NV Zeedijk is ook als voorbeeld gevraagd voor de stad Rotterdam, Rotterdam wilt graag leren van hun expertise. NV Zeedijk heeft in de loop der jaren een onbeheersbare situatie op straat, omgezet naar een beheersbare situatie. Dit is ook het mooiste wat NV Zeedijk heeft bereikt, men is hier trots op. De inspiratie van NV Zeedijk komt uit de waarde en normen die NV Zeedijk hanteert.