

# RAPPORT ACCOMMODATE ENQUÊTE 2017

---

**Den Haag**



Gerealiseerd in samenwerking met:

Stichting DUWO en huurdersorganisaties WijWonen, VBU en Duwoners

10 september 2017



## Summary

---

*This summary has been added by Tenants' Association De Eerste Kamer.*

The first of its kind this year! The first Accommodate Survey of The Hague is launched. Tenants' Association BRES (Leiden), which is in the process of setting up a tenants' organisation in The Hague, has conducted a survey among students from The Hague. DUWO's international tenants are well represented in The Hague, as many as 42.4 percent of all DUWO tenants (2nd triannual count 2017). With this survey, Tenants' Association The Hague aimed to assess how international students and PhD's think about the most important rental aspects. What are they pleased about? And, perhaps more importantly: what are they not satisfied with? The survey received 170 responses, resulting in a response rate of approximately 12.0 percent.

This report contains the findings and the resulting recommendations to Accommodate Den Haag, the branch of DUWO that provides accommodation for international students and PhDs in The Hague. The present report will be presented to the branch director of DUWO Leiden / The Hague with an accompanying letter in the form of 'unsolicited advice'. In this summary the recommendations are outlined:

- 1.** Make more pictures available on the accommodate room. When searching for a room, 75 percent of those surveyed were missing pictures of the room and 53 percent were missing inventory information.
- 2.** Provide a more professional and complete contract with clear amounts and payment terms. This will make it more transparent to the tenant what he or she is paying for. For example, one would like more clarity about the allocation of the room, dates of moving into the residence and a confirmation after payment of the rent or the non-refundable fee.
- 3.** Make sure that tenants live together with the same social standards. This can be done by asking a number of short questions about your way of living. For example, does the tenant prefer to go to bed early or is he or she a party animal, staying up all night? Pre-selection may prevent disappointment.
- 4.** Check the thermal equipment of the heating/cooling system. The accommodation tenant is faced with different seasons.

5. In accordance with dissatisfaction with the cleaning of the common living room), cleaning falls also short in the other common areas. Monitor the cleaning companies.
  6. Make tenants aware of DUWO services in your property. It is nice to know what people you can contact for questions or repair requests. Only a quarter of those surveyed know who their building manager is.
  7. Last year's follow-up meeting showed that DUWO has a negative attitude towards the use of email. Is there perhaps room for a separate accommodation complaint form? The tenants in The Hague appear to attach great value to email contact with DUWO. This is understandable. The language barrier is reduced and sending an e-mail is generally seen as a lower threshold than starting a telephone conversation.
  8. Handle requests faster. In comparison with Leiden it is noticeable that there is quite a difference in the speed of processing. What is striking is that more than 30 percent of those surveyed had to wait more than a week for an online repair request submitted by them. A negative finding. 45 percent of those questioned received a response within three days..
- ! It is remarkable that less than 10 percent of those questioned are familiar with the existence of the BRES Tenants' Association in The Hague. This result is extremely disappointing. Of course, it was to be expected that the existence of BRES in The Hague is less known than in Leiden. In the future, the name awareness of the tenants' organization(s) will hopefully improve through the establishment of an (independent) The Hague tenants' organization.

## Samenvatting

---

*Deze samenvatting is toegevoegd door Huurdersvereniging De Eerste Kamer.*

Een primeur dit jaar! De eerste Accommodate Enquête van de vestiging Den Haag. Huurdersvereniging BRES (vestiging Leiden), die bezig is met de oprichting van een Haagse huurdersorganisatie, heeft een enquête uitgezet onder de Haagse studenten. De internationale huurders van DUWO zijn goed vertegenwoordigd in Den Haag, maar liefst 42,4 procent van alle DUWO-huurders (2<sup>e</sup> tertaaltelling 2017). Met deze enquête heeft Huurdersorganisatie Den Haag beoogd te peilen hoe de internationale studenten en PhD's denken over de belangrijkste huuraspecten. Waar zijn zij over te spreken? En, misschien wel belangrijker: waar niet over? Op de enquête zijn 170 reacties gekomen, resulterend in een *response rate* van ongeveer 12,0 procent.

Dit rapport bevat de bevindingen en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen aan Accommodate Den Haag, de tak van DUWO die de woonruimte voor internationale studenten en PhD's verzorgt. Het onderhavige rapport zal met een begeleidende brief in de vorm van een 'ongevraagd advies' aan de vestigingsdirecteur van DUWO Leiden/Den Haag worden aangeboden. In deze samenvatting zijn de aanbevelingen opgesomd:

- 1.** Stel meer beeldmateriaal beschikbaar over de accommodate kamer. Bij het zoeken naar een kamer miste 75 procent van de ondervraagden foto's van de kamer en 53 procent informatie met betrekking tot de inventaris.
- 2.** Zorg voor een professioneler en vollediger contract met duidelijke bedragen en betalingstermijnen. Zo wordt voor de huurder duidelijker waar hij of zij voor betaalt. Men zou bijvoorbeeld graag meer duidelijkheid willen over de toewijzing van de kamer, data van intrekken in de woning en een bevestiging na betaling van de huurprijs of de *non-refundable fee*.
- 3.** Zorg ervoor dat huurders met zelfde standaarden samen komen te wonen. Dit kan door middel van het stellen van een aantal korte vragen over je levensstijl. Gaat de huurder bijvoorbeeld liever vroeg naar bed of is hij of zij een nachtbraker en houdt van feestjes? Voorselectie voorkomt wellicht teleurstelling.
- 4.** Controleer het materiaal van het warmte-/koelsysteem. De accommodate-huurder wordt geconfronteerd met verschillende seizoenen.

5. In overeenstemming met het eerdergenoemd ongenoegen over de schoonmaak van de gemeenschappelijke woonkamer (common room) schiet schoonmaak tekort in de andere gemeenschappelijke ruimtes. Monitor de schoonmaakbedrijven.
  6. Maak huurders attent op DUWO-services in je pand. Het is fijn om te weten bij wat voor mensen je terecht kunt voor vragen of reparatieverzoeken. Slechts een kwart van de ondervraagden weet wie hun complexbeheerder is.
  7. Uit de nabespreking van vorig jaar bleek DUWO negatief tegenover het gebruik van email te staan. Is er wellicht ruimte voor een apart accommodate-klachtenformulier? De Haagse huurders blijken veel waarde te hechten aan e-mail contact met DUWO. Geheel onbegrijpelijk is dit niet. De taalbarrière is kleiner en het sturen van een e-mail wordt in het algemeen als een minder hoge drempel gezien dan het starten van een telefoongesprek.
  8. Handel verzoeken sneller af. In vergelijking met Leiden valt op dat er een behoorlijk verschil zit in de snelheid van afhandeling. Wat opvalt is dat ruim 30 procent van de ondervraagden meer dan een week moest wachten op een online reparatieverzoek wat door hen was ingediend. Een negatieve constatering. 45 procent van de ondervraagden had antwoord binnen drie dagen.
- ! Het is opvallend dat nog geen 10 procent van de ondervraagden bekend is met het bestaan van Huurdersvereniging BRES in Den Haag. Dit resultaat is uitermate teleurstellend. Uiteraard was te verwachten dat het bestaan van BRES in Den Haag minder bekend is dan in Leiden. In de toekomst zal de naamsbekendheid van de huurdersorganisatie(s) hopelijk verbeteren door de oprichting van een (zelfstandige) Haagse huurdersorganisatie.

## Inhoudsopgave

---

1	Inleiding.....	7
2	Aanpak.....	8
3	Ongevraagd advies.....	9
4	Inhoud.....	10
4.1	Algemene informatie.....	10
4.2	Beschikbaarheid van kamers en het zoekproces.....	13
4.3	Het tekenen van het contract en betrekken van de kamer.....	16
4.4	De algemene woonbeleving.....	23
4.5	Communicatie.....	29
4.6	Front desk en klantcontact.....	32
4.7	De huurdersvereniging.....	35
5	Open vragen.....	38
5.1	Vraag 14.....	38
5.2	Vraag 19.....	40
5.3	Vraag 34.....	43
5.4	Vraag 38.....	46
5.5	Vraag 55.....	47

# 1 Inleiding

---

Een primeur dit jaar! De eerste Accommodate Enquête van de vestiging Den Haag. In juni dit jaar heeft Huurdersvereniging BRES een enquête, die dit jaar voor de vestiging Leiden voor de vierde keer is uitgezet, ten behoeve van de Haagse studenten opgezet. De internationale huurders van DUWO zijn behoorlijk goed vertegenwoordigd in Den Haag, maar liefst 42,4 procent van alle DUWO-huurders (2<sup>e</sup> tertaaltelling 2017), in tegenstelling tot 10,4 procent in Leiden. Met deze enquête heeft BRES beoogd te peilen hoe de internationale studenten en PhD's denken over de belangrijkste huuraspecten. Waar zijn zij over te spreken? En, misschien wel belangrijker: waar niet over?

De aanpak van de enquête komt overeen met de enquête van Leiden, die in samenwerking met de andere huurdersorganisaties van DUWO is opgezet, te weten WijWonen uit Delft, VBU uit Amstelveen en Duwoners uit Amsterdam. BRES had echter niet voorzien hoe omvangrijk het uitwerken van twee enquêtes zou zijn en heeft pas naarmate het proces een extra bestuurslid op dit dossier geplaatst. Daarnaast heeft de huurdersorganisatie in oprichting meegekeken met het proces, zodat zij volgend jaar mee kunnen werken aan de Accommodate Enquête 2018. BRES zal hen uiteraard bijstaan volgend jaar.

Dit rapport bevat de bevindingen van BRES en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen aan Accommodate Den Haag, de tak van DUWO die de woonruimte voor internationale studenten en PhD's verzorgt. BRES geeft in dit rapport inzicht in zowel de positieve als negatieve reacties op pandniveau en campus-niveau, waardoor gemakkelijk eventuele problemen kunnen worden opgelost en de *best practices* van DUWO breder kunnen worden uitgerold. Er zijn in totaal 1413 Accommodate-eenheden in Den Haag. Op de enquête zijn 170 reacties gekomen, resulterend in een *response rate* van ongeveer 12,0 procent.

In de bijeenkomsten tussen BRES en Accommodate worden de acties op basis van de in dit rapport gedane aanbevelingen besproken en vervolgens gemonitord voor de vestiging Den Haag. Hierbij zal BRES in het bijzonder een beroep doen op de speciaal aangestelde bestuursleden die verantwoordelijk zijn voor dit dossier en op de nieuwe bestuursleden afkomstig uit Den Haag.

## 2 Aanpak

---

Eind maart zijn de huurdersorganisatie bijeengekomen om een plan van aanpak op te stellen en de opmerkingen op de enquête van 2016 te bespreken en eventueel mee te nemen naar dit jaar. Zowel op centraal als lokaal niveau is vorig jaar de wens uitgesproken tevens resultaten uit Den Haag te verkrijgen. Gezien het feit BRES sinds het begin van dit jaar druk bezig is met het opzetten van een huurdersorganisatie in Den Haag en deze plannen eind vorig jaar al bekend waren, heeft BRES bij de nabesprekingen afgesproken deze taak op zich te zullen nemen. Bij de resultatenverwerking is gebleken dat dit een omvangrijkere klus was dan voorzien, dat geresulteerd heeft in een extra aangewezen bestuurslid binnen BRES en een aparte enquête inclusief apart verslag voor Den Haag.

Bij het vooroverleg tussen de huurdersorganisaties is één huurdersorganisatie aangewezen de enquête op te stellen en hebben de anderen en DUWO hier feedback op geleverd. De verzending van de enquête vond in samenwerking met DUWO plaats. De huurdersorganisaties leverden de content aan, waarna DUWO in juni de betreffende personen de enquête heeft toegestuurd. De enquête is tweemaal verstuurd. Daarnaast heeft DUWO vijf Amazon Gift Cards – voor elke stad één – á EUR 25,- per stuk beschikbaar gesteld, welke door de huurdersorganisaties onder de respondenten zullen worden verloot. Dit alles ter bevordering van een hogere *response rate*. Om ruis in de resultaten te voorkomen, heeft BRES dit jaar afgezien van verdere promotie, zoals het verspreiden van QR-codes op promotieposters.

De beschreven aanpak heeft er toe geleid dat 170 respondenten de enquête hebben ingevuld, resulterend in een *response rate* van ongeveer 12,0 procent. In vergelijking tot Leiden (23,4 procent) is dit percentage laag, maar voor een eerste keer is dit niet slecht. BRES en de huurdersorganisatie in oprichting zullen volgend jaar bekijken hoe dit percentage verhoogd kan worden. Uiteraard geven deze resultaten geen volledig beeld van de (on)tevredenheid van de Haagse Accommodate-huurders, maar afwijkende antwoorden in vergelijking tot de Leidse resultaten geven een goed beeld van hoe zij anders denken over belangrijke huuraspecten. BRES rekent er dan ook op dat de bevindingen in dit rapport overeenkomstig zullen worden gewaardeerd en dat er door DUWO zo nodig serieus en adequaat op problemen wordt gereageerd.



### **3 Ongevraagd advies**

---

BRES is DUWO erkentelijk voor de prettige samenwerking met betrekking tot de realisatie van de enquête. Naast de assistentie bij het versturen van de mailings, heeft DUWO – zoals gezegd – ook een inhoudelijke bijdrage geleverd, door waardevol commentaar op de conceptversie van de enquête te leveren. Het onderhavige rapport zal met een begeleidende brief in de vorm van een 'ongevraagd advies' aan de vestigingsdirecteur van DUWO Leiden/Den Haag worden aangeboden. De reden voor deze wijze van aanbidding ligt in het feit dat het de meest officiële wijze betreft waarop het rapport onder de aandacht van het vestigingsbestuur kan worden gebracht. Een dergelijk advies impliceert ook dat DUWO op officiële wijze op de resultaten van en de aanbevelingen en verzoeken in dit rapport zal reageren. Het een en ander moet tot gevolg hebben dat er voldoende aandacht aan de resultaten van de enquête wordt besteed, en heeft tot doel dat daadwerkelijk actie op de in het rapport beschreven problemen en aandachtspunten wordt ondernomen.

## 4 Inhoud

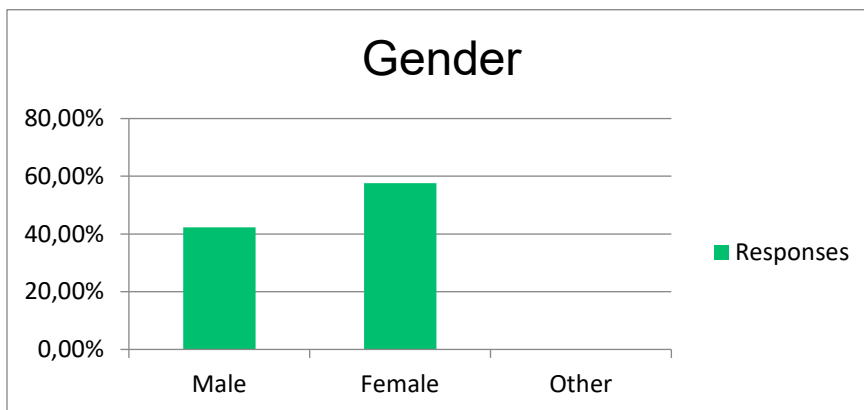
---

### 4.1 Algemene informatie

---

Voor deze enquête is gekozen om te beginnen met het stellen van algemene vragen. Dit om een goed beeld te hebben bij aanvang van de ondervraagde deelnemers.

#### Vraag 1

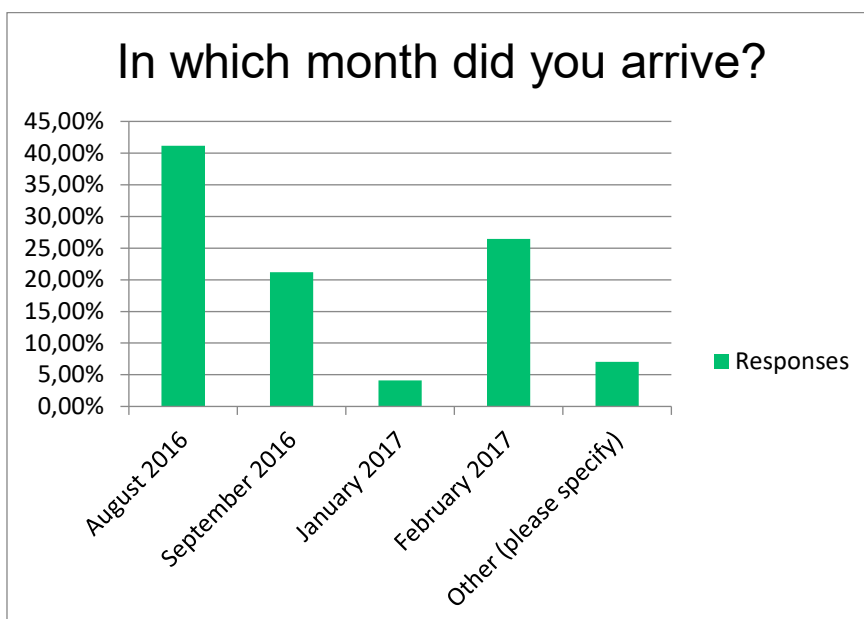


Male: **72**  
Female: **98**  
Other: **0**

#### Vraag 2

In vraag 2 is gevraagd naar de leeftijd van de deelnemers. Hieruit is gebleken dat de grootste groep van DUWO-huurders in Den Haag tussen de 20 en de 24 jaar oud zijn.

#### Vraag 3



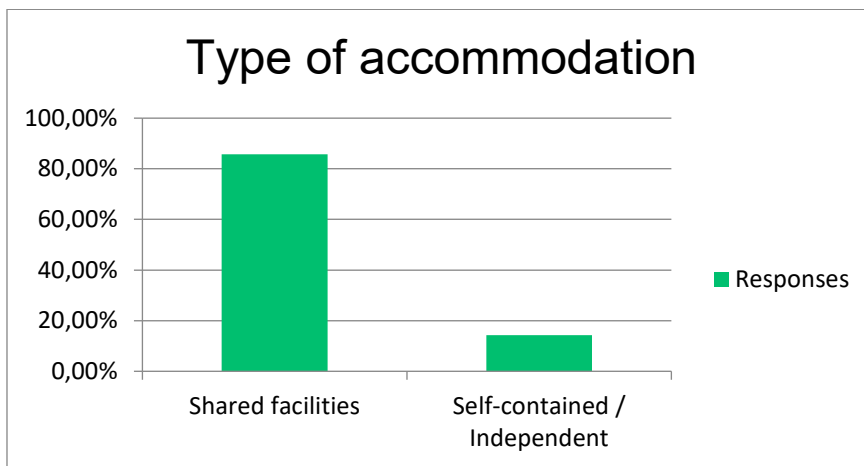
August: **70**  
September: **36**  
January: **7**  
February: **45**  
Other: **12**

Augustus en februari blijken de piekmomenten te zijn waarop huurders DUWO-woningen betrekken in Den Haag. Dit is gemakkelijk te verklaren: op deze dagen beginnen de nieuwe semesters voor de studenten die in het kader van een exchange programma vanuit het buitenland naar Nederland komen. Dit blijkt het merendeel van de deelnemers te betreffen.

#### Vraag 4

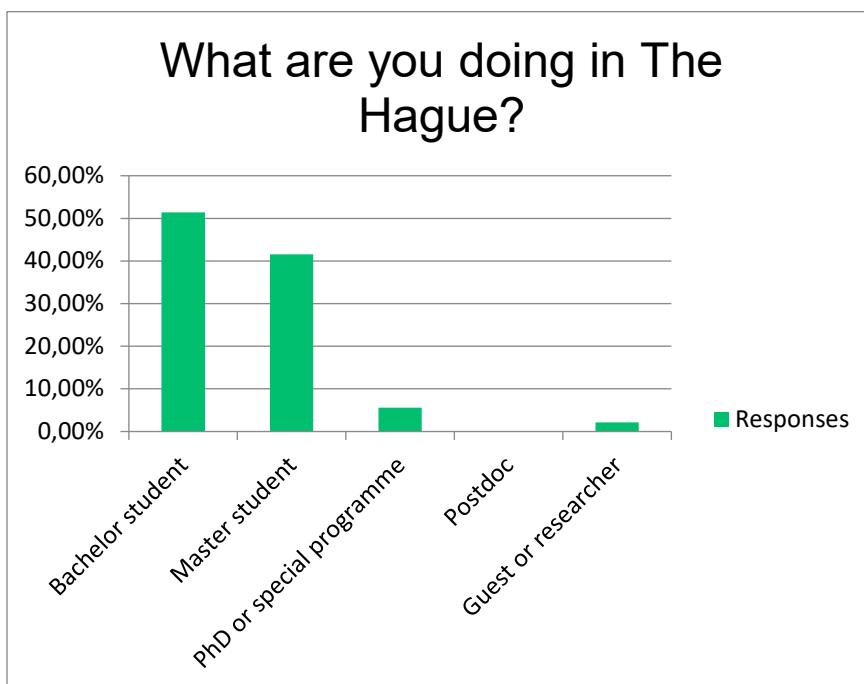
Uit de antwoorden op vraag 4 blijkt dat ruim de helft van de Haagse huurders aan de Waldorpstraat huren. Een vijfde is afkomstig van de Bazarlaan/Dorus Rijkersplein.

#### Vraag 5



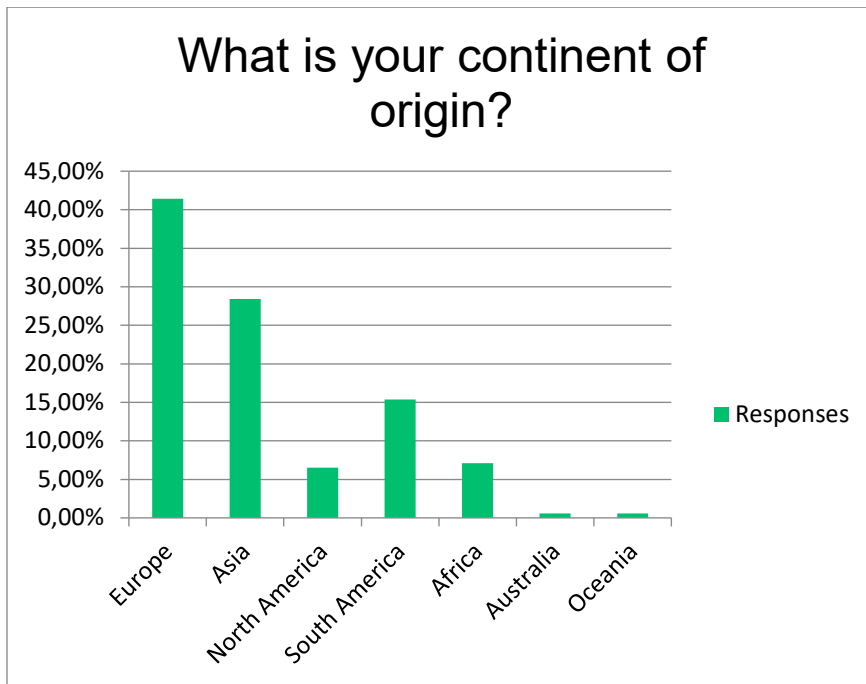
Shared facilities:  
**144**  
Self-contained /  
Independent: **24**

#### Vraag 6



Bachelor: **73**  
Master: **59**  
PhD: **8**  
Postdoc: **0**  
Guest: **3**

Vraag 7

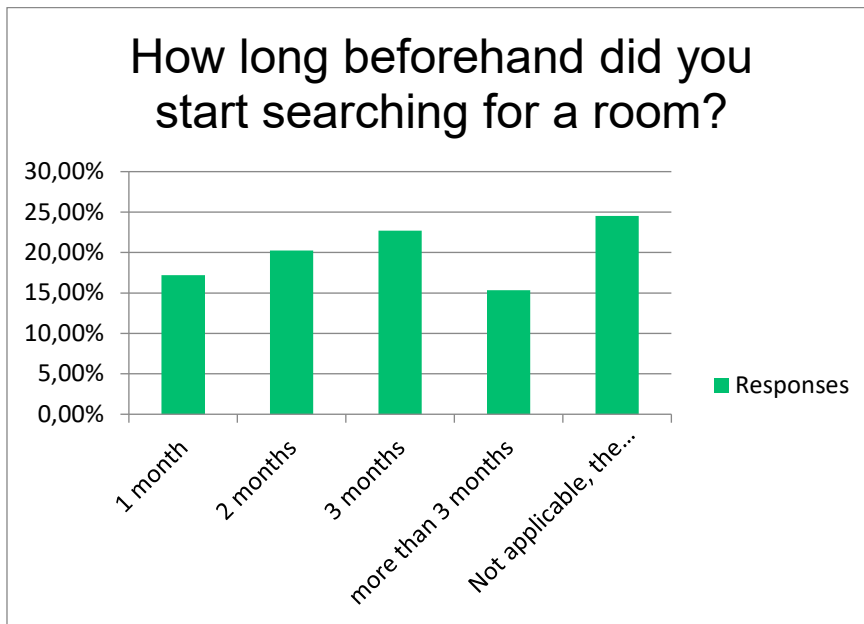


Europa:	<b>70</b>
Asia:	<b>48</b>
North America:	<b>11</b>
South America:	<b>26</b>
Africa:	<b>12</b>
Australia:	<b>1</b>
Oceania:	<b>1</b>

De grootste groep Accommodate-huurders in Den Haag is afkomstig uit Europa. Azië wordt daarentegen ook een steeds groter groeiende groep.

## 4.2 Beschikbaarheid van kamers en het zoekproces

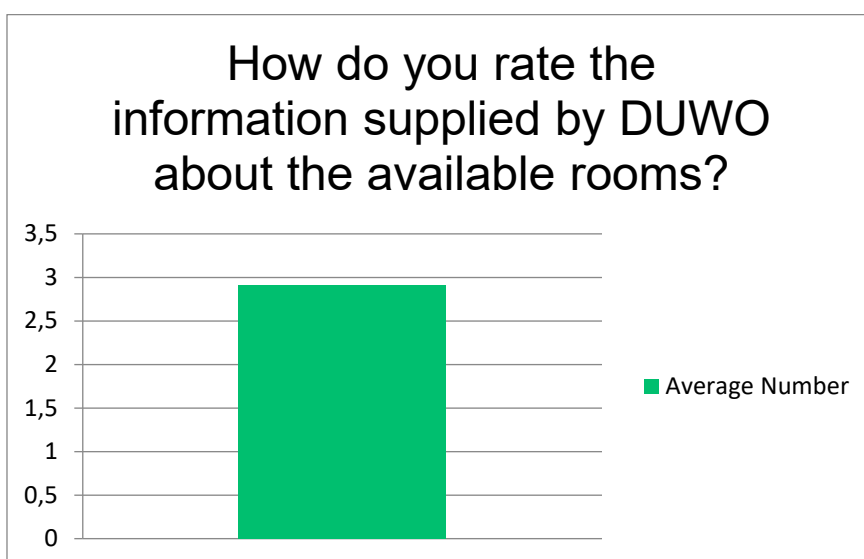
### Vraag 8



1 month: **28**  
2 months: **33**  
3 months: **37**  
More than 3: **25**  
Not applicable, the university arranged my room: **40**

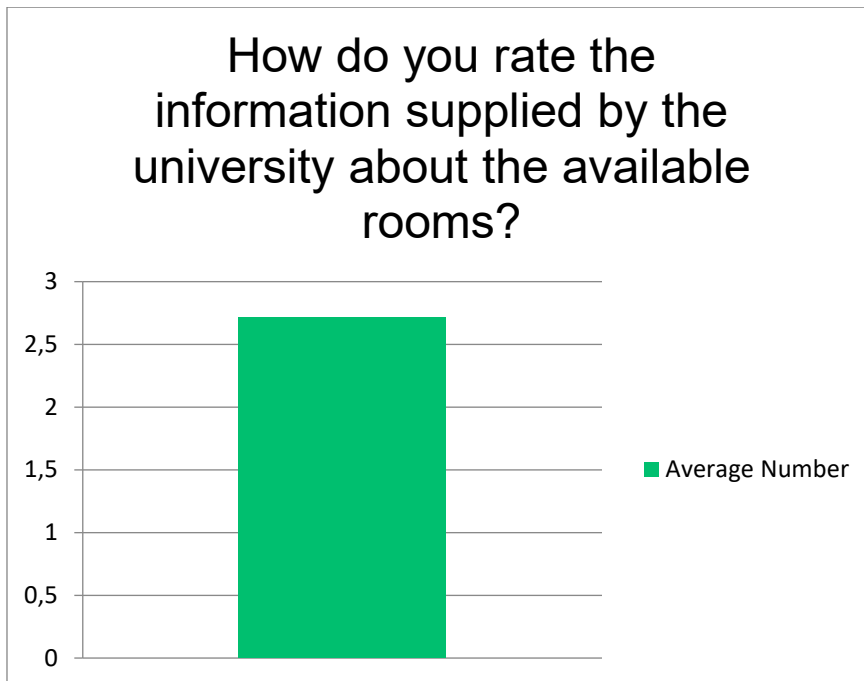
Uit vraag 8 blijkt dat gemiddeld drie maanden van tevoren wordt gestart met het zoeken naar woonruimte door de accommodatie huurder in Den Haag. Met name is interessant om te vermelden dat vorig jaar en dit jaar dit gemiddelde in Leiden hoger lag. Het zoeken van een kamer wordt blijkbaar in Den Haag minder vroeg van tevoren nodig geacht dan in Leiden. Slechts 15 procent van de ondervraagden begint meer dan drie maanden voor het verblijf met het zoeken van een kamer.

### Vraag 9



0 = insufficient  
5 = sufficient  
  
Gemiddelde beoordeling:  
**2,91**

### Vraag 10



0 = insufficient

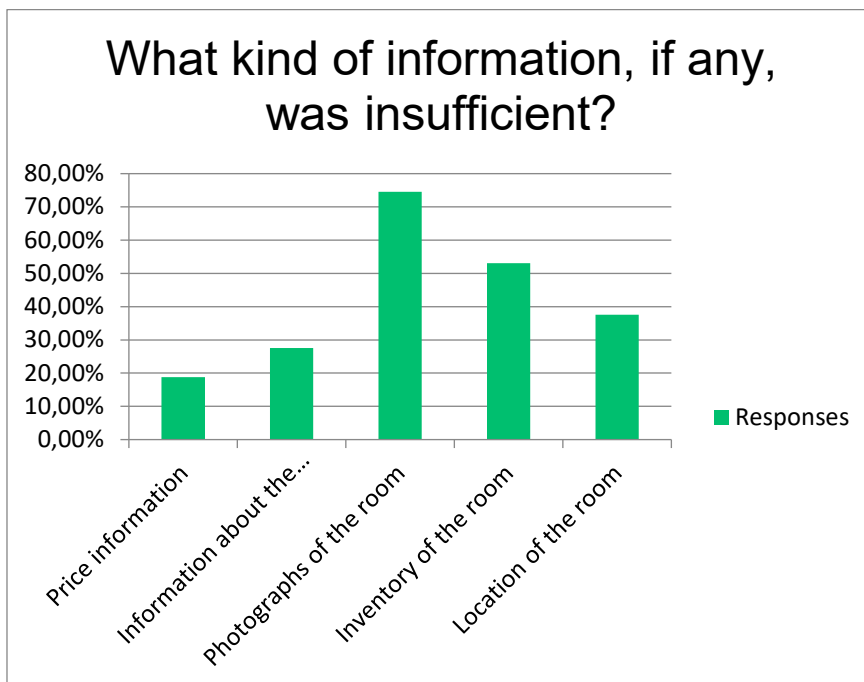
5 = sufficient

Gemiddelde

beoordeling:

**2,71**

### Vraag 11



Price: **28**

Room size: **41**

Photographs: **111**

Inventory: **79**

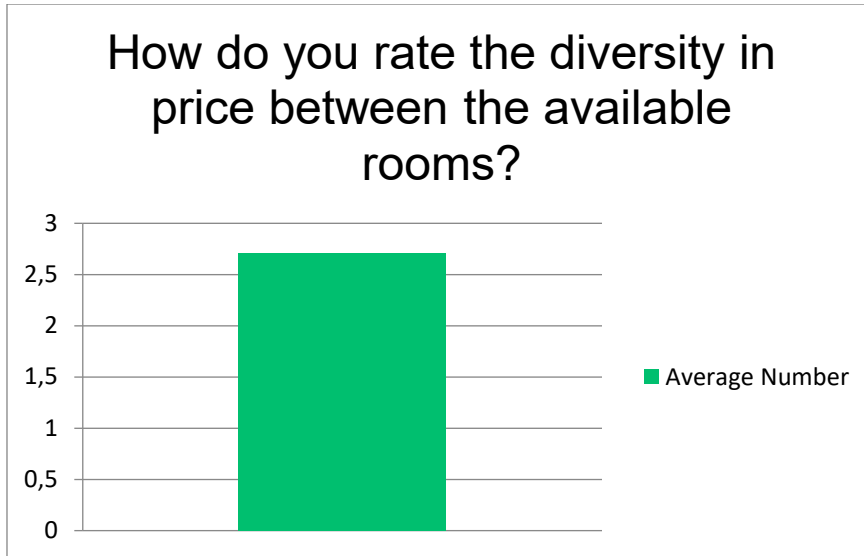
Location: **56**

Bij de vervolgvraag welke informatie dan onvoldoende was, bleek het foto's van de kamer te missen (75 procent) en informatie met betrekking tot de inventaris (53 procent).

### Aanbeveling 1

Stel meer beeldmateriaal beschikbaar over de accommodatie kamer.

### Vraag 12



0 = insufficient

5 = sufficient

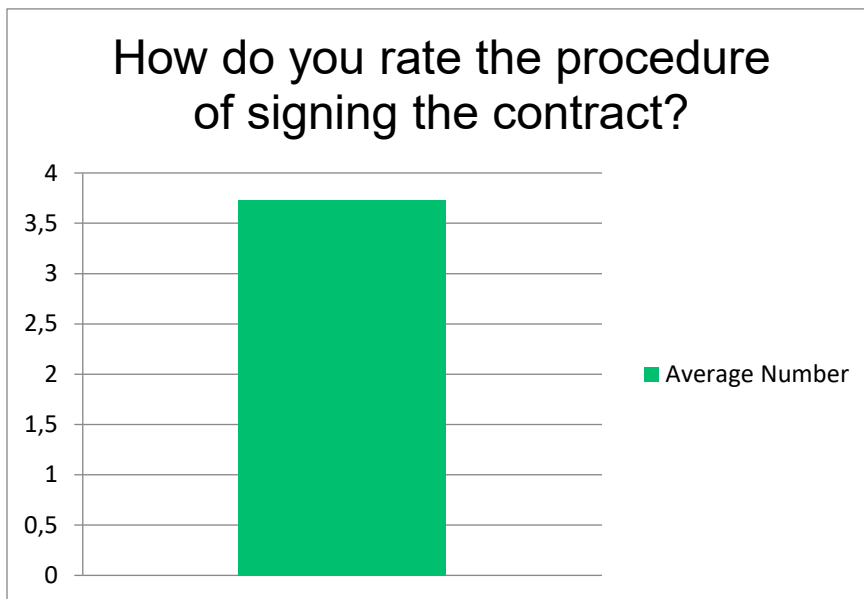
Gemiddelde  
beoordeling:

**2,71**

### 4.3 Het tekenen van het contract en betrekken van de kamer

---

#### Vraag 13



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,73**

De gang van zaken bij het tekenen van het huurcontract is over het algemeen behoorlijk positief beantwoord. Een gemiddelde beoordeling van tussen de 3,5 en 4 (op een schaal van 0 tot 5) is een positieve score. Ditzelfde beeld is zichtbaar bij de antwoorden bij vraag 15.

#### Vraag 14

Bij vraag 14 is aan de huurders gevraagd te beschrijven tegen welke problemen zij aanliepen bij aankomst in hun nieuwe kamer. Op deze (open)vraag zijn 45 reacties gekomen. Deze zijn toegevoegd in [Bijlage 5.1](#). Uit de antwoorden op de open vraag in vraag 14 blijkt dat, hoewel de gang van zaken over het algemeen positief wordt geoordeeld, er ruimte voor verbetering is op dit punt. Een terugkomende klacht, zo blijkt uit de antwoorden op vraag 14, ziet op het digitale proces van tekenen van het contract. Wat de huurders als hinderlijk ervaren is de onduidelijkheid over de status van het zoekproces. Men zou graag meer duidelijkheid willen over de toewijzing van de kamer, data van intrekken in de woning en een bevestiging na betaling van de huurprijs of de *non-refundable fee*. Huurders hadden na het voltooien van het proces nog steeds twijfels over de uiteindelijke status van hun accommodatie. Reden daarvoor is dat, om te spreken in hun woorden, het gehele plaatje van het zoekproces niet zo "officieel" oogt.

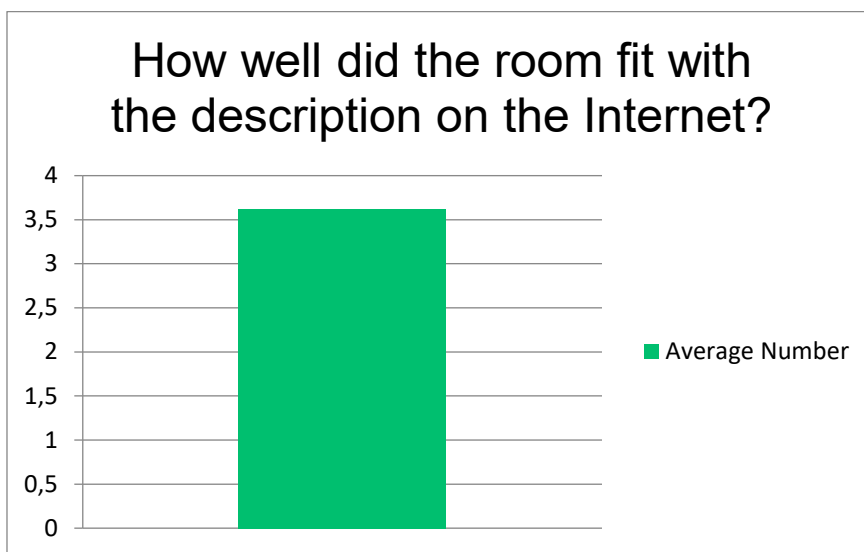


## Aanbeveling 2

Zorg voor een professioneler en vollediger contract met duidelijke bedragen en betalingstermijnen. Zo wordt voor de huurder duidelijker waar hij of zij voor betaalt.

Tevens blijkt dat huurders meer inzicht willen in de prijzen die zij moeten betalen, zowel als onderdeel van het accommodatie contract (de borg), als daarbuiten (gas, water en licht), en de betalingstermijnen.

### Vraag 15



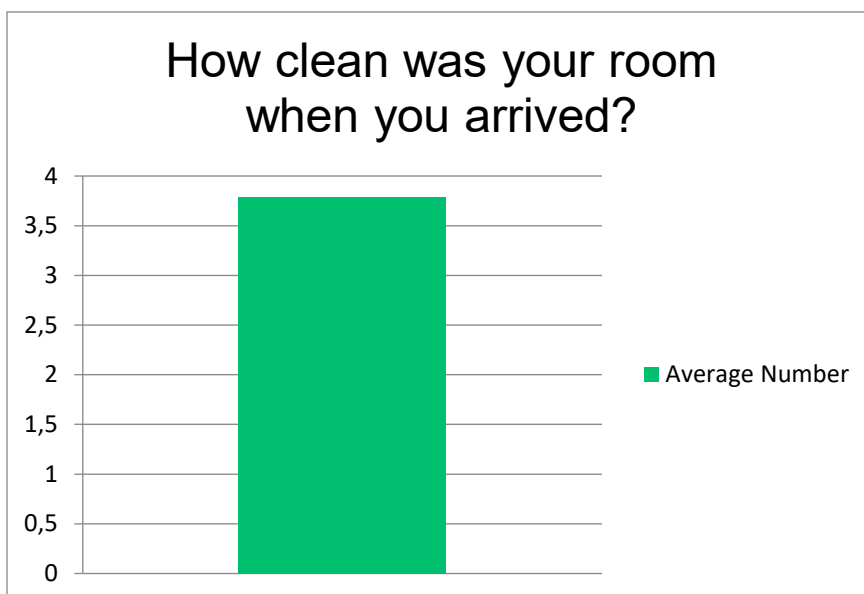
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,62**

### Vraag 16



0 = insufficient

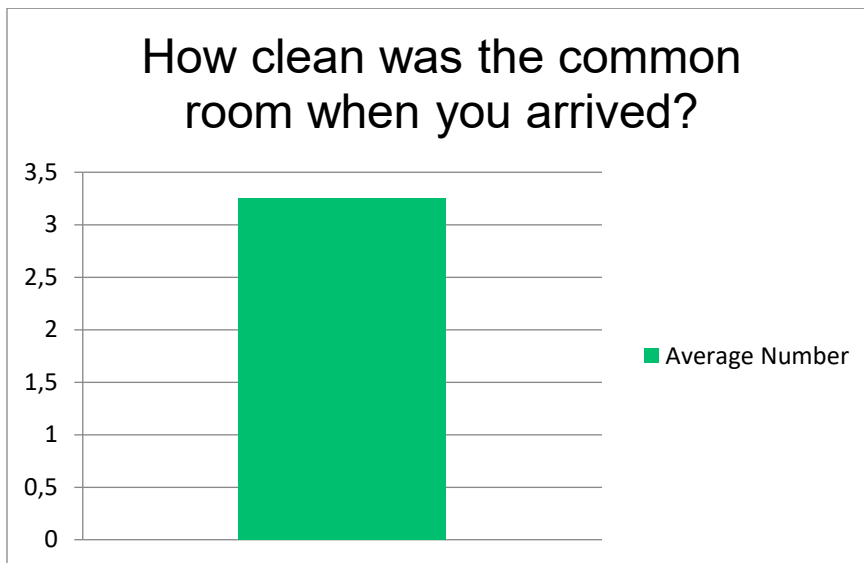
5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,78**

Interessant om te vermelden is dat de kamer overwegend schoner wordt beoordeeld door de Haagse huurders dan de Leidse. Het verschil is bijna een half punt. Hygiëne scoort altijd laag in enquêtes van BRES voor wat betreft accommodatie. In Den Haag valt deze beoordeling in die zin mee. In Den Haag is de groep huurders die een 'vier' (op een schaal van 0 tot 5) geeft aan de hygiëne van de eigen kamer het grootst. In Leiden is dit de groep huurders die een 'drie' geeft. Toch zal uit de antwoorden op vraag 18 en 19 blijken dat dit positieve beeld moet worden genuanceerd.

### Vraag 17



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

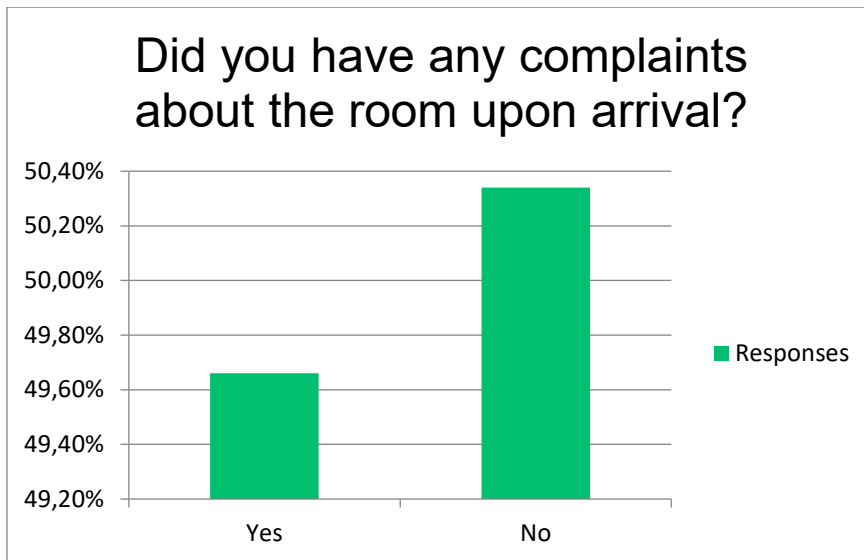
**3,25**

Waar vraag 16 een overwegend positiever beeld geeft ten opzichte van Leiden, moet dit beeld bij de analyse van vraag 17 worden bijgesteld. De gemeenschappelijke ruimte wordt minder schoon beoordeeld dan de eigen kamer: "*The floor in my room was somewhat dirty, the common areas were really dirty.*" Ditzelfde beeld is zichtbaar in Leiden. Op dit punt kan van DUWO verbetering worden verwacht.

### Vraag 1

Is er een ander schoonmaakbedrijf in Den Haag. En: hoe is het controlebeleid van DUWO als de student zelf de kamer smerig maakt?

### Vraag 18



Yes: **73**

No: **74**

### Vraag 19

Bij vraag 19 is gevraagd om te beschrijven tegen welke problemen zij aanliepen bij de aankomst in hun nieuwe kamer. Op deze (open) vraag zijn 81 reacties gekomen. Deze zijn toegevoegd in **Bijlage 5.2**. Op basis van deze antwoorden worden aanbevelingen gemaakt.

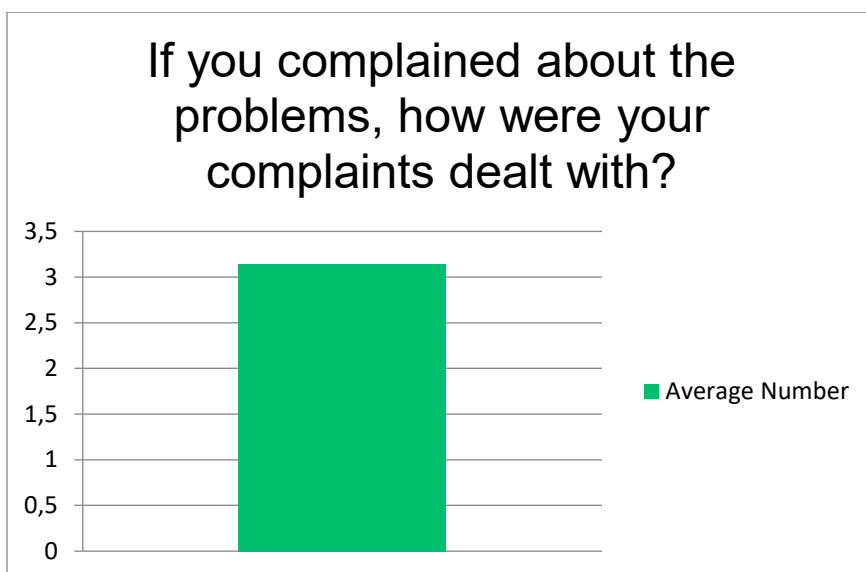
De opmerkingen die worden gemaakt door de huurders zijn niet mals. Zeker niet. De vuile kamer als klacht, komen wij het vaakst tegen. Insecten en ratten worden genoemd in de antwoorden van vraag 19. Ook over het matras waren de huurders niet te spreken: te smal, slechte kwaliteit (harde vering) en te oud. De categorie schoonmaak en hygiëne van de accommodatie blijft een hekelpunt in de accommodatie service van DUWO en scoort elk jaar laag bij de evaluatie.

Naast schoonmaak vinden we hier Wifi-problemen terug. De internetverbinding is voor iedereen essentieel, zo ook voor de accommodatie huurders. Problemen met het internet zijn volgens huurders te vaak voor gekomen en direct vanaf het moment van aankomst. Onduidelijkheid was er over wat er inbegrepen was in de inventaris van de kamer. De ethernet kabel (essentieel voor een werkende internetverbinding) blijkt niet. De huurder had hier graag op voorhand informatie over hebben gehad.

### Vraag 2

Verschilt de inventaris in Den Haag van die van Leiden?

### Vraag 20



0 = insufficient

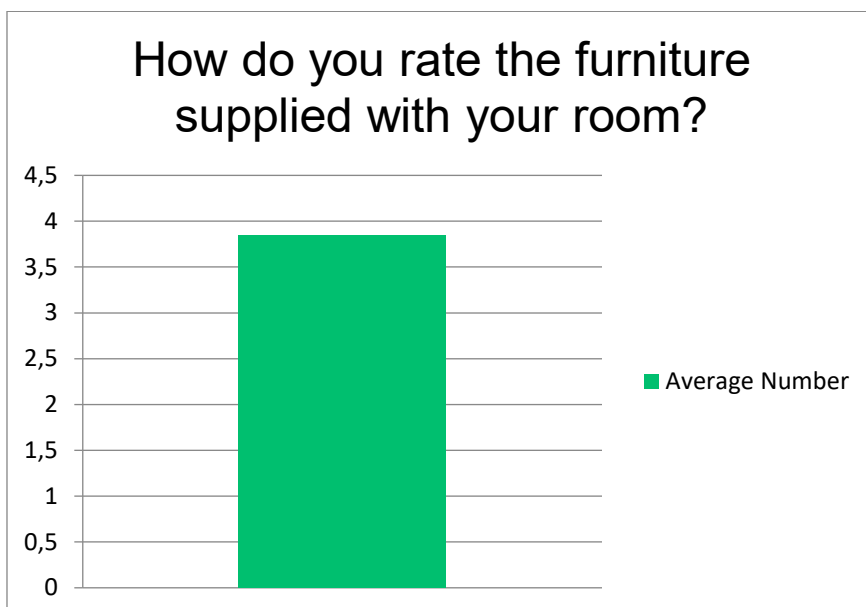
5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,14**

Wat opvalt bij de beantwoording van vraag 20 is dat er hier voor DUWO nog wat te winnen valt. Hoewel er op een schaal van 0 tot 5, net boven de 3 wordt gescoord, meent BRES dat van DUWO mag worden verwacht dat klachten goed worden behandeld. Klachtenafhandeling staat van oudsher hoog op de agenda van BRES. Uiteraard ook voor wat betreft de vestiging Den Haag.

### Vraag 21



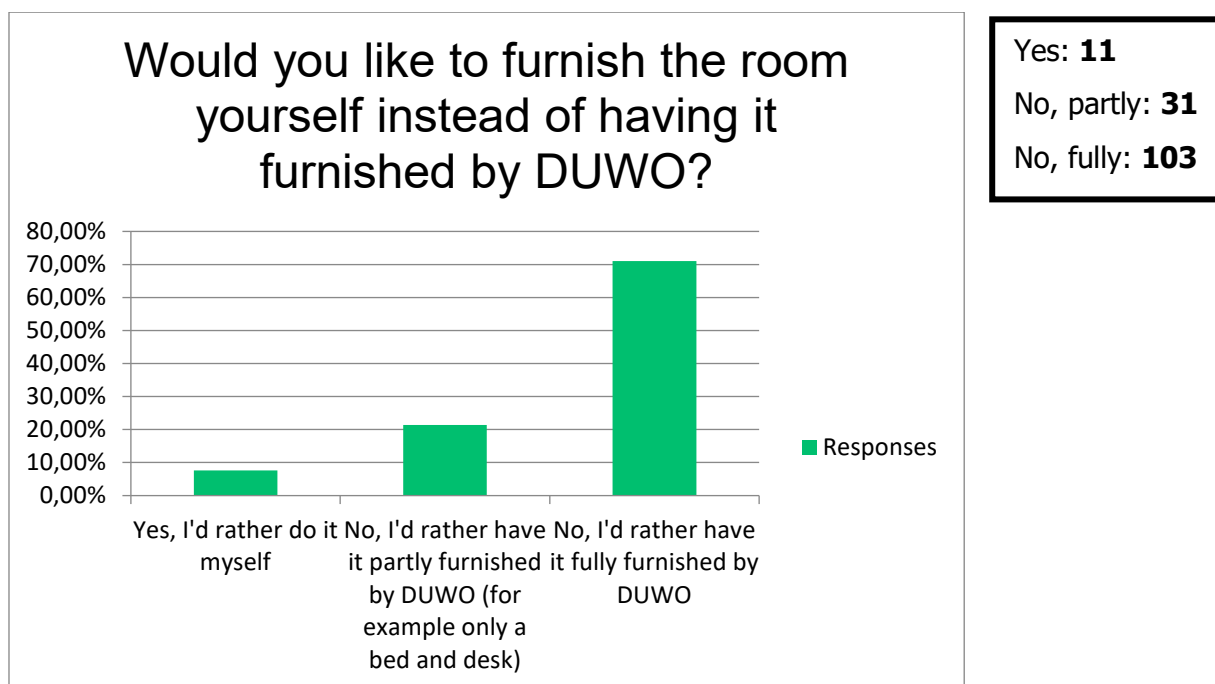
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

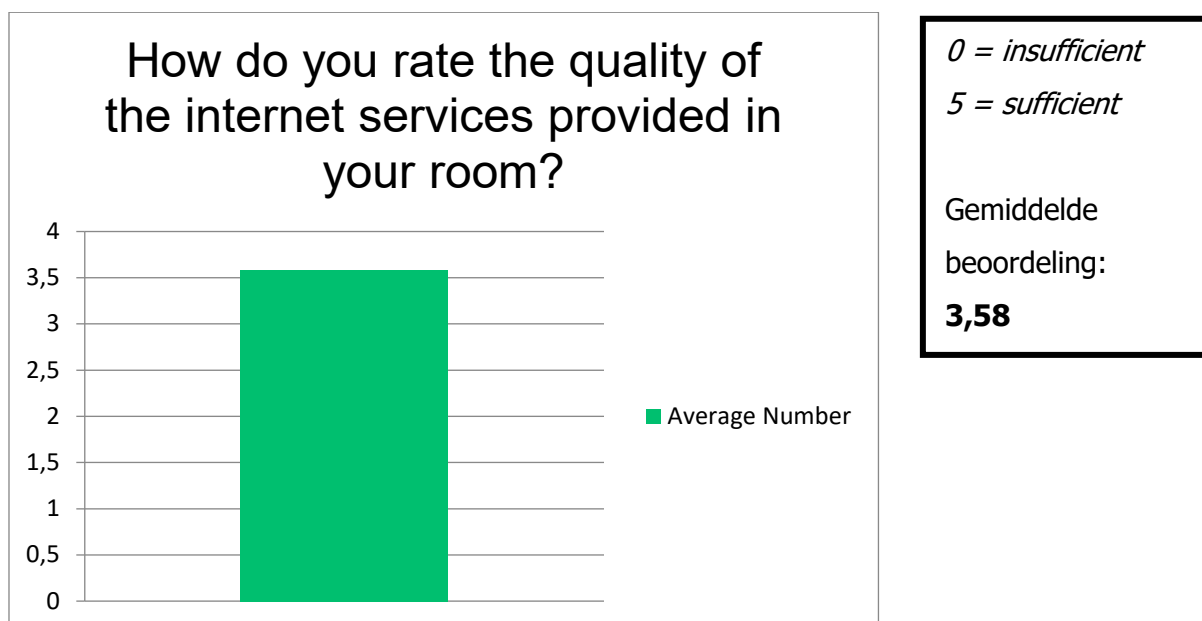
**3,84**

### Vraag 22



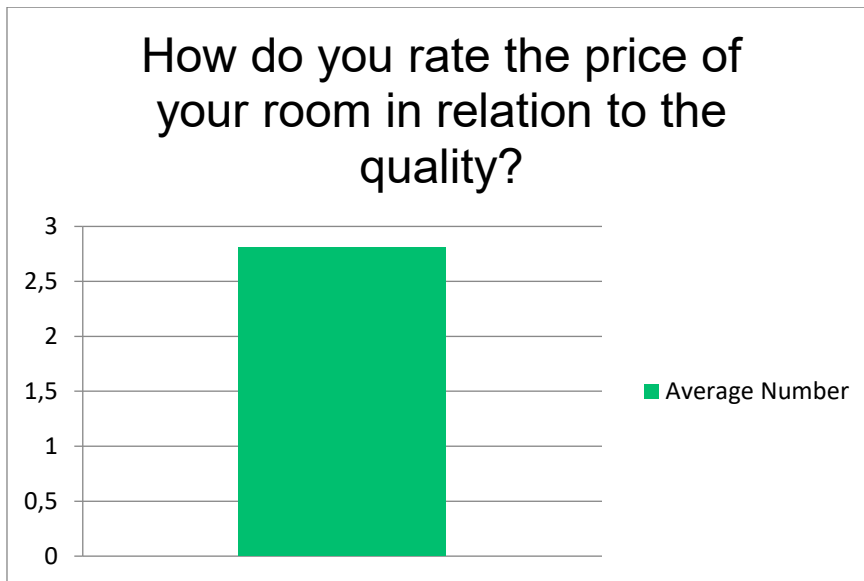
Wat opvalt uit de beantwoording van vraag 21 en 22, is dat de accommodate huurders in Den Haag behoorlijk tevreden zijn met de meubels in de kamer. Een zeer ruime meerderheid ziet niets in de zelf-meubilering van hun kamer. Wat de huurder voornamelijk dwarszit is de prijs-kwaliteitverhouding, zo zal blijken uit vraag 24.

### Vraag 23



De internetaansluiting van DUWO in de Haagse kamers wordt behoorlijk goed gewaardeerd.

Vraag 24



0 = insufficient

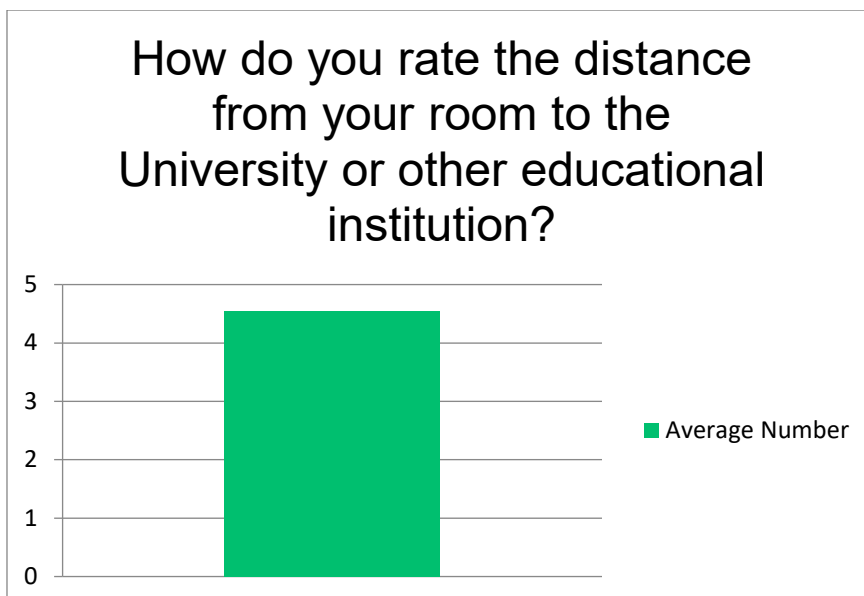
5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**2,81**

Zoals al eerder geconstateerd, is de Accommodate-huurder tevreden met de kamer(-beschrijving). Echter, hij of zij vindt dat er te veel voor is betaald. Ter informatie: voor wat betreft de vestiging Leiden is een zelfde gemiddelde gegeven.

Vraag 25



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**4,54**

De locatie van de kamer wordt in Den Haag uitermate goed geoordeeld. BRES blijft, net als in Leiden, de keuzes van DUWO omtrent dit punt waarderen, voor zowel reguliere als internationale huur.

## 4.4 De algemene woonbeleving

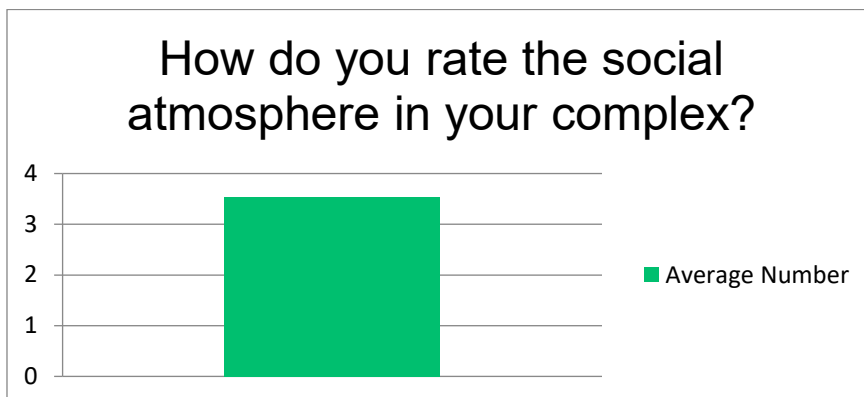
### Vraag 3

Uit verschillende resultaten in de enquête komt naar voren dat huurders nogal verschillend denken over huuraspecten. Daarom is het interessant te weten wat voor huurders er bij elkaar in een huis terecht komen. Hoe wordt bepaald welke accommodatie huurders bij elkaar in een complex gaan samenwonen?

### Aanbeveling 3

Zorg ervoor dat huurders met zelfde standaarden samen komen te wonen. Dit kan door middel van het stellen van een aantal korte vragen over je levensstijl. Gaat de huurder bijvoorbeeld liever vroeg naar bed of is hij of zij een nachtbraker en houdt van feestjes? Voorselectie voorkomt wellicht teleurstelling.

### Vraag 26



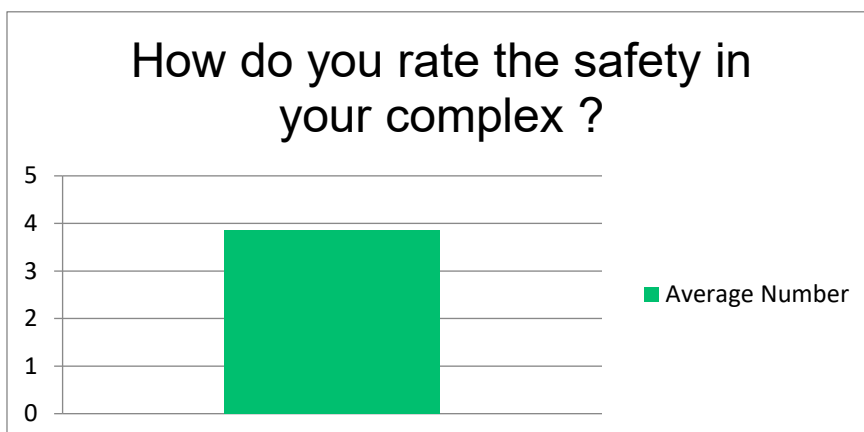
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,54**

### Vraag 27



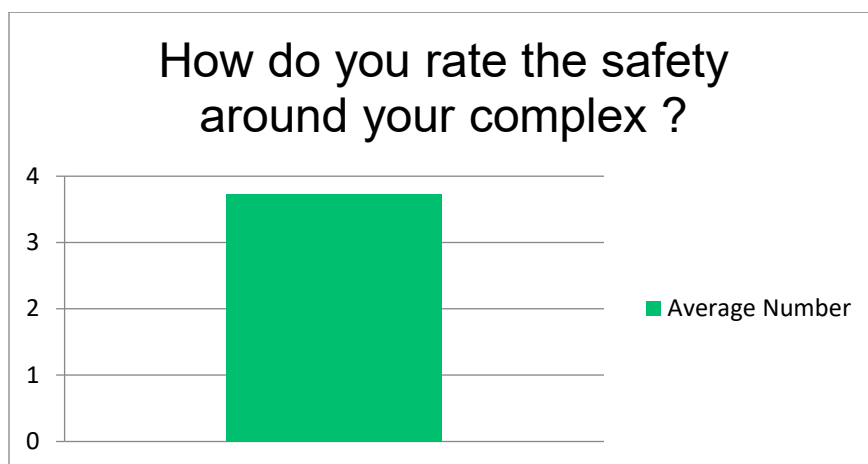
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,85**

### Vraag 28



0 = insufficient

5 = sufficient

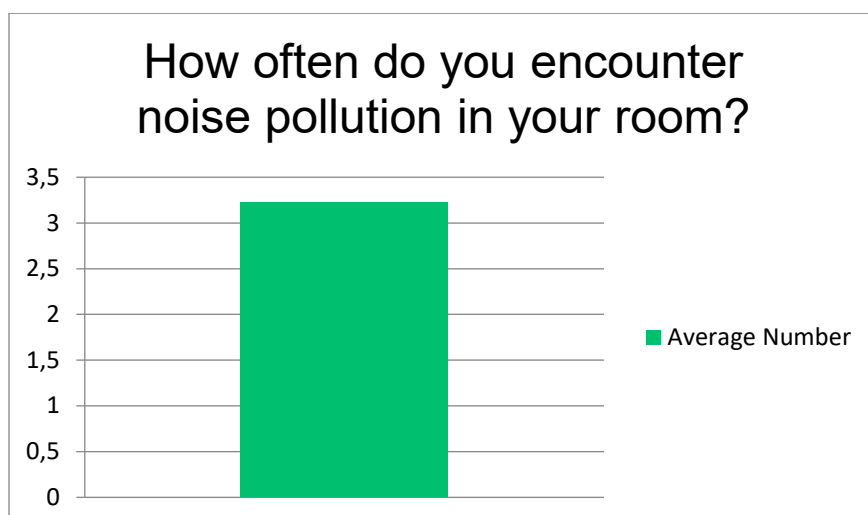
Gemiddelde  
beoordeling:

**3,74**

De Haagse accommodate complexen worden als redelijk veilig geacht. Uit een analyse van de antwoorden blijkt dat de panden aan de Stamkartplein en Waldorpstraat op de bovenstaande vragen slecht scoren. BRES zal er, samen met de nieuw op te zetten huurdersorganisatie in Den Haag op toezien dat de veiligheid in Den Haag blijft gemonitord.

Het sociale aspect van het complex scoort een gemiddelde van 3,4. Als we de antwoorden van de ondervraagden individueel bekijken, blijken we de onvoldoendes op vraag 26 tegenkomen in de panden die door anderen juist weer met een ruime voldoende worden beoordeeld. Hoe je sociaal contact ervaart, is belangrijk voor huurders, maar subjectief. Wanneer sociaal contact aanwezig is binnen de panden, wordt de algemene kwaliteit ook beter geacht, denken wij. Dit zal een positieve bijdrage geven aan de buitenlandervaring van veel van DUWO's internationale studenten.

### Vraag 29



0 = insufficient

5 = sufficient

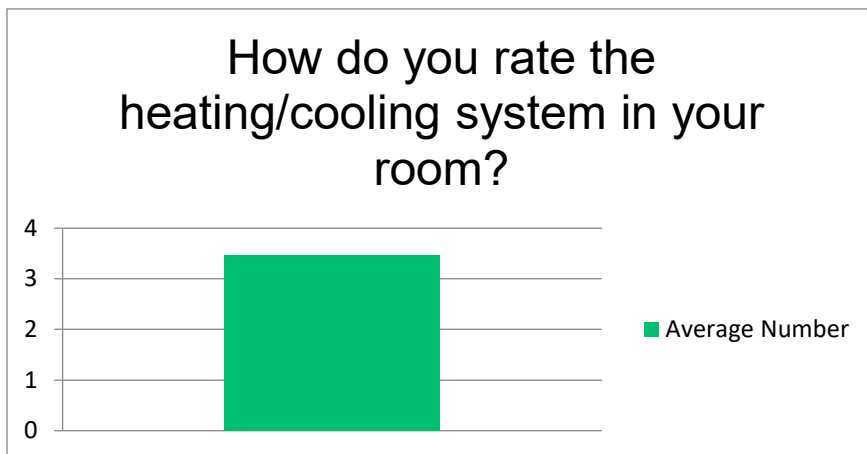
Gemiddelde  
beoordeling:

**3,22**



Geluidsoverlast komt, zo blijkt uit vraag 29, (te)veel voor. Het is bij bepaalde gebouwen problematisch. Bij BRES zijn (nog) geen klachten over geluid binnengekomen die afkomstig zijn van de Haagse accommodatie huurders. Geluidsoverlast is een fenomeen dat vaak voorkomt in studentensteden. In Leiden merkt BRES hetzelfde.

#### Vraag 30



0 = insufficient

5 = sufficient

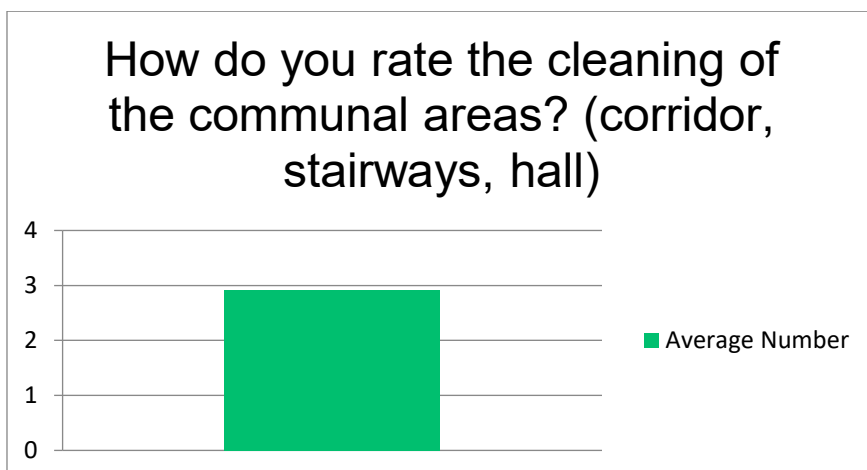
Gemiddelde  
beoordeling:

**3,46**

#### Aanbeveling 4

Controleer materiaal. De accommodatie-huurder wordt geconfronteerd met verschillende seizoenen.

#### Vraag 31



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

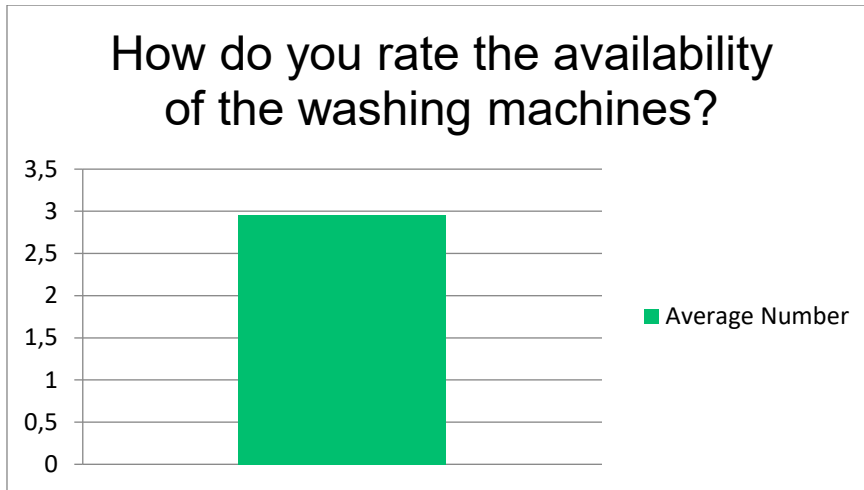
**3,92**

Bij vergelijking van het bovengemeld resultaat met de vestiging Leiden, valt op te merken dat Leiden een stuk beter scoort.

### Aanbeveling 5

In overeenstemming met het eerdergenoemd ongenoegen over de schoonmaak van de gemeenschappelijke woonkamer (common room) schiet schoonmaak tekort in de andere gemeenschappelijke ruimtes. Monitor de schoonmaakbedrijven.

#### Vraag 32



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**2,95**

De beschikbaarheid van wasmachines wordt noch positief noch negatief geacht, blijkt uit een analyse van de antwoorden en het antwoordgemiddelde op vraag 32. Bij BRES is bekend dat in de Accommodate Enquête de ontevredenheid over de aanwezigheid van wasmachines vaker voorkomt.

#### Vraag 33



Nothing: **39**

Pots: **32**

Cutlery: **23**

Table service: **18**

Furnace: **24**

Microwave: **35**

Other: **46**

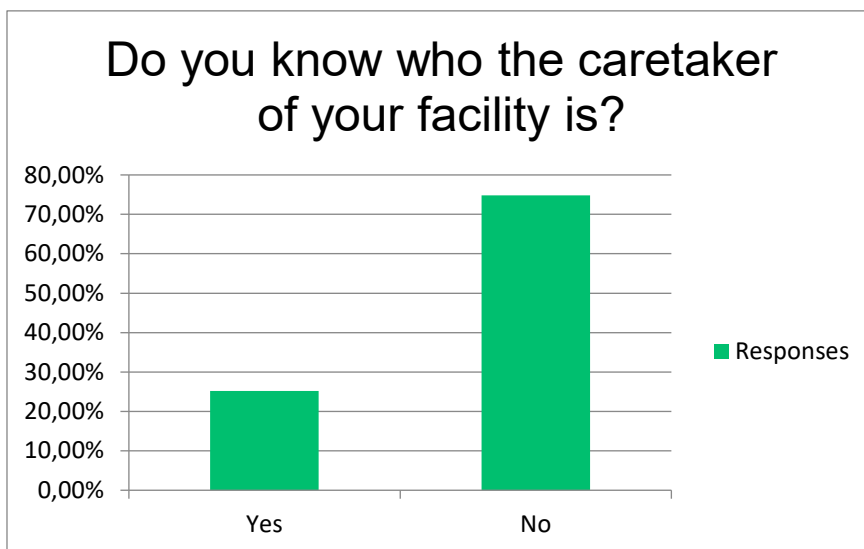
Vraag 33 vraagt specifiek naar ontbrekende items in de keukens van de Haagse kamers. Voorgaande jaren, en ook dit jaar weer, werd in Leiden de magnetron als een groot gemis ervaren door de huurders (68%). Toen is door BRES aanbevolen om in de gemeenschappelijke ruimtes van de accommodaties magnetrons te plaatsen. In de Haagse accommodaties lijkt slechts 25 procent de magnetron te missen in de keukens. Dit is opvallend. Verder blijkt dat bijna 30 procent überhaupt niets lijkt te missen in de keukens. Voor de vestiging Leiden is dit beeld anders.

#### *Vraag 34*

In vraag 34 is gevraagd naar ander gemis in het complex van de accommodate huurder. Op deze open vraag zijn 89 reacties gekomen, te vinden in de **Bijlage 5.3**. In het bijzonder wordt een oven gemist door de huurders. Daarnaast laat ook de gemeenschappelijke ruimte ("common room") te wensen over. Huurders missen in Den Haag een gezellige ruimte, waarin met plezier samen kon worden gekomen. De afwezigheid van een Wifi-verbinding wordt hiervoor als reden aangewezen door verschillende huurders. De meubilering wordt ook onder de maat geoordeeld. Een andere terugkomende klacht is het te kleine bed. De matrassen worden door verschillende Haagse huurders te klein bevonden.

Ook is vermeldenswaardig dat het welkomspakket als positief wordt ervaren. De huurder waardeert het pakket van DUWO. Iets positiefs dus!

#### *Vraag 35*



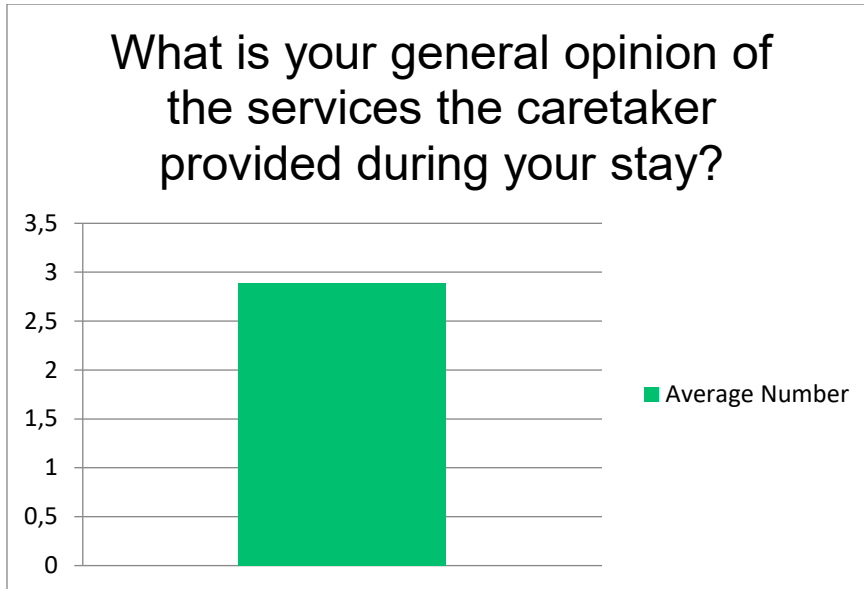
Yes: **37**

No: **110**

### Aanbeveling 6

Maak huurders attent op DUWO-services in je pand. Het is fijn om te weten bij wat voor mensen je terecht kunt voor vragen of reparatieverzoeken.

#### Vraag 36



0 = insufficient

5 = sufficient

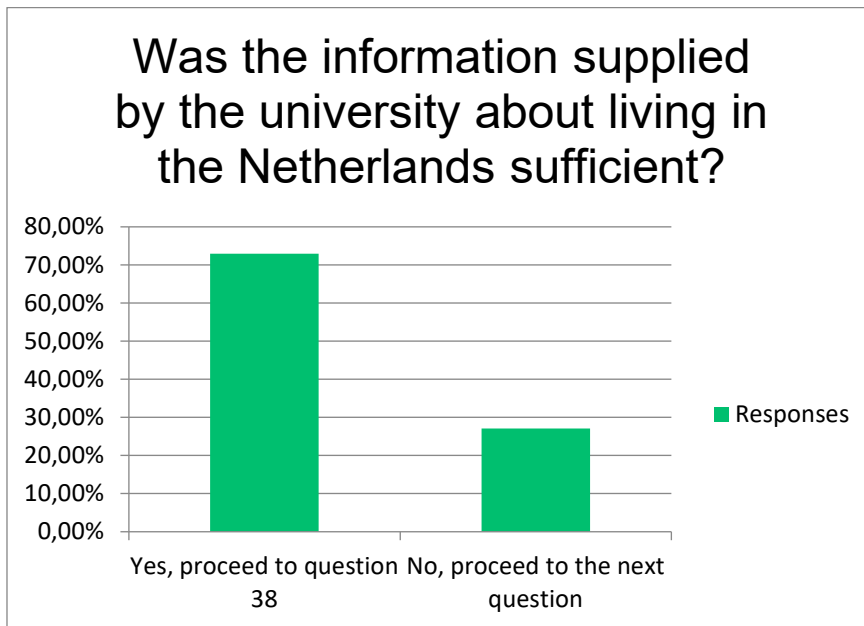
Gemiddelde  
beoordeling:

**2,89**

## 4.5 Communicatie

---

### Vraag 37



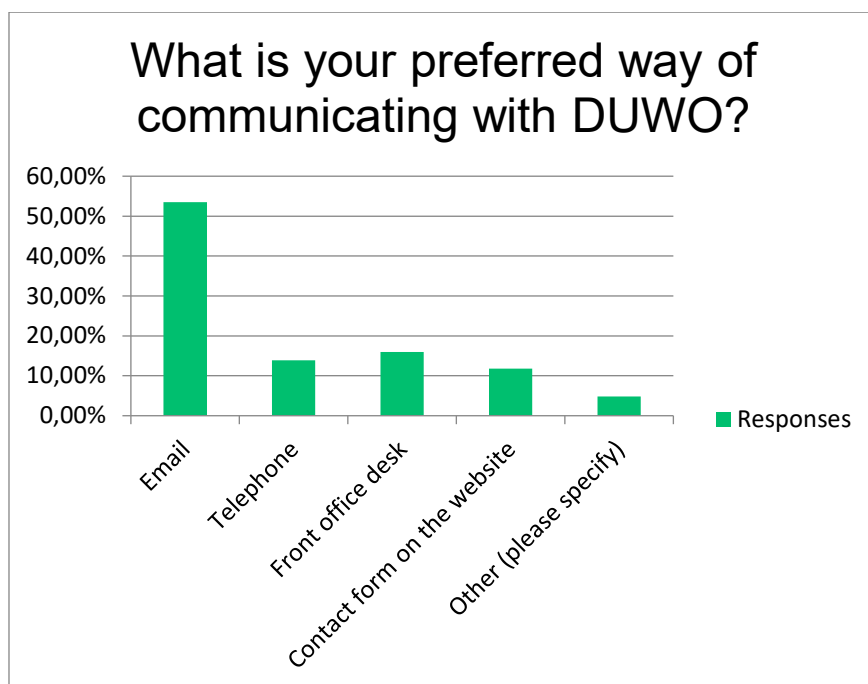
Yes: **105**

No: **39**

### Vraag 38

In vraag 38 is aan de Haagse huurders gevraagd in welke zin de informatievoorziening door de universiteit tekortschoot. Op deze open vraag zijn 21 reacties gekomen, te vinden in de **Bijlage 5.4**. De informatie die de Haagse huurder van de universiteit het meeste heeft gemist, is informatie over het gehele woonaanbod in Den Haag en omstreken. Accommodate-huurders waren vaak in de veronderstelling dat alleen bij DUWO en het Studenthotel gehuurd kon worden. Met het oog op de huurprijzen hadden deze groep accommodate-huurders graag willen weten van de mogelijkheid van (goedkopere) particuliere huur. Naast informatie over (particuliere) huurprijzen en huuraanbod, hadden de huurders in Den Haag meer willen weten over de dagelijkse kosten voor levensonderhoud in Den Haag.

### Vraag 39



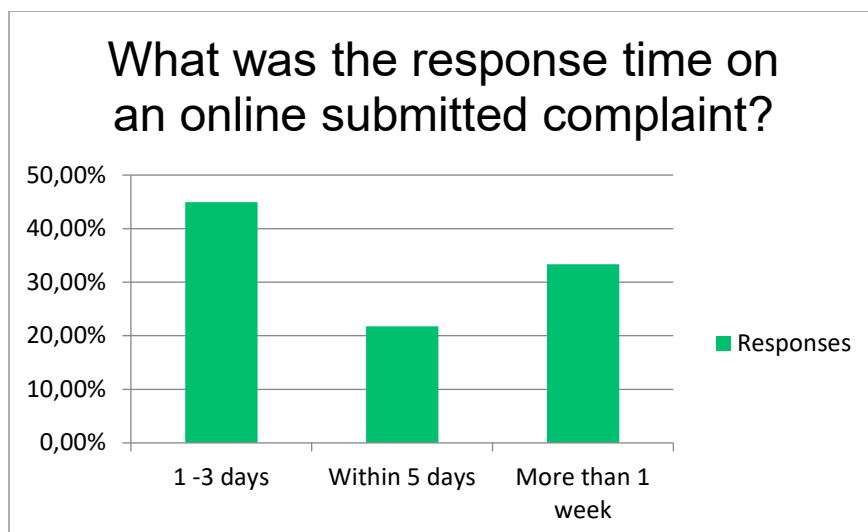
Email: **77**  
Telephone: **20**  
Front office: **23**  
Contact form: **17**  
Other: **7**

De Haagse huurders blijken veel waarde te hechten aan e-mail contact met DUWO. Geheel onbegrijpelijk is dit niet. De taalbarrière is kleiner en het sturen van een e-mail wordt in het algemeen als een minder hoge drempel gezien dan het starten van een telefoongesprek.

#### **Aanbeveling 7**

Uit nabespreking van vorig jaar bleek DUWO negatief tegenover gebruik van email te staan. Is er wellicht ruimte voor een apart accommodate-klachtenformulier?

### Vraag 40



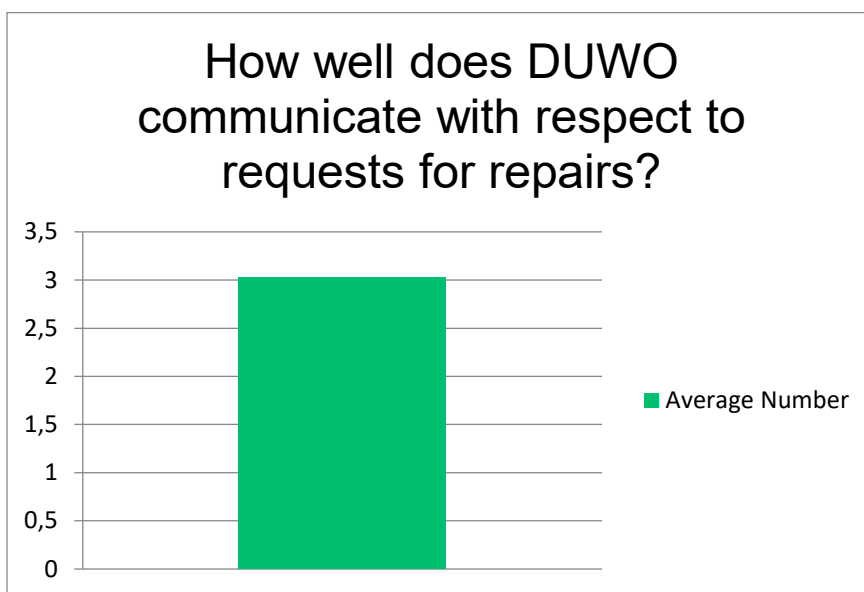
1-3 days: **62**  
Within 5 days: **30**  
More than 1 week:  
**46**

Wat opvalt is dat ruim 30 procent van de ondervraagden meer dan een week moest wachten op een online reparatieverzoek wat door hen was ingediend. Een negatieve constatering. 45 procent van de ondervraagden had antwoord binnen drie dagen.

### Aanbeveling 8

Handel verzoeken sneller af. In vergelijking met Leiden valt op dat er een behoorlijk verschil zit in de snelheid van afhandeling.

#### Vraag 41

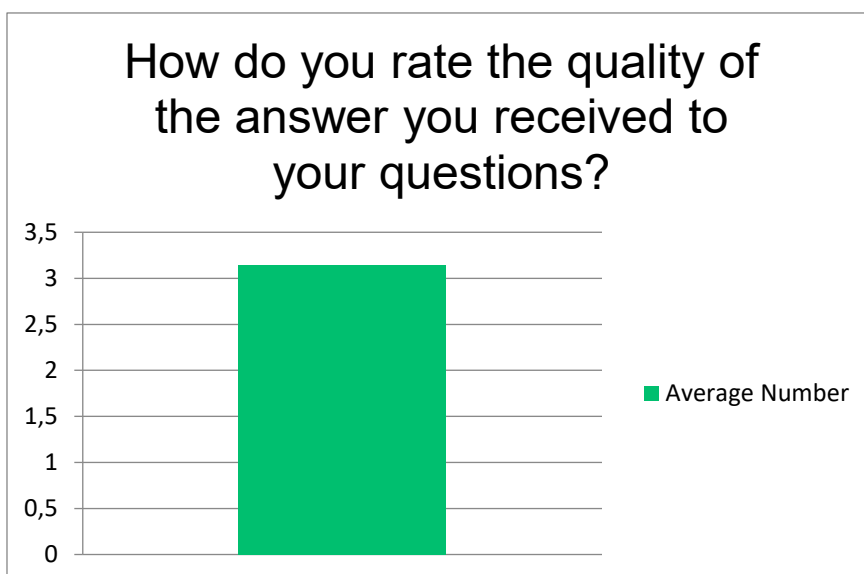


0 = insufficient  
5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,03**

#### Vraag 42



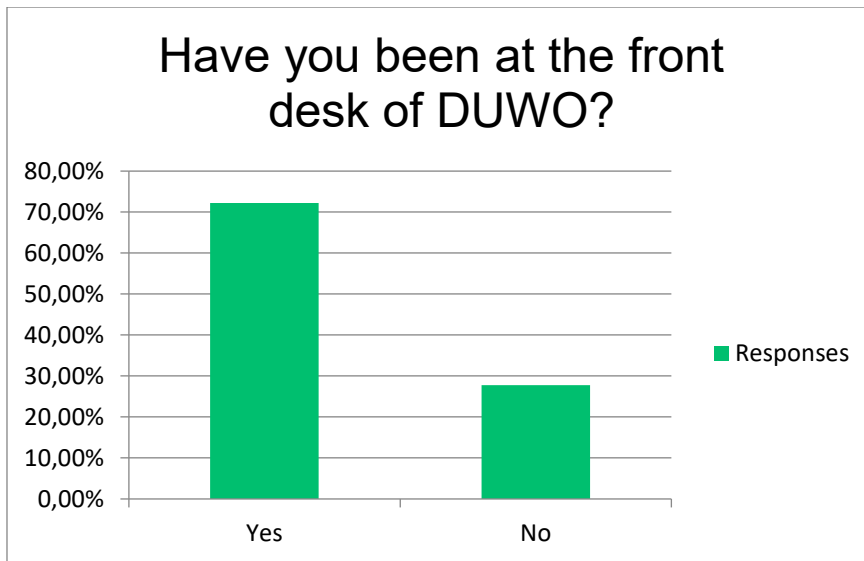
0 = insufficient  
5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:

**3,14**

## 4.6 Front desk en klantcontact

### Vraag 43

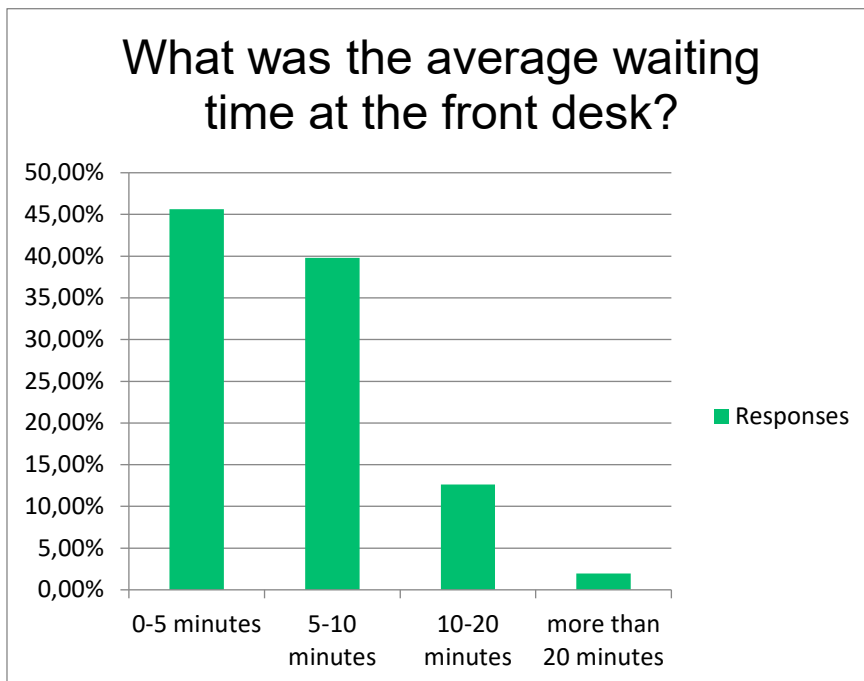


Yes: **104**

No: **40**

Een zeer grote groep huurders is bij de servicebalie van DUWO langs geweest.

### Vraag 44



0-5 minutes: **47**

5-10 minutes: **41**

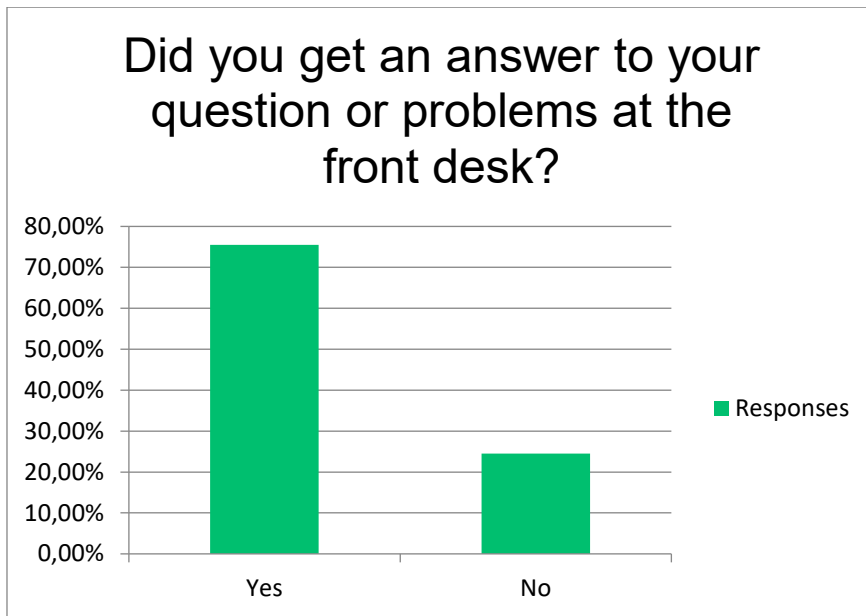
10-20 minutes: **13**

More than 20: **2**

Bovenstaande grafiek laat zien dat een zeer grote meerderheid van alle klachten binnen vijf of tien minuten aan de service balie is afgehandeld. Een mooi resultaat, constateert BRES. Zeker in combinatie met de grafiek hieronder (vraag 45).

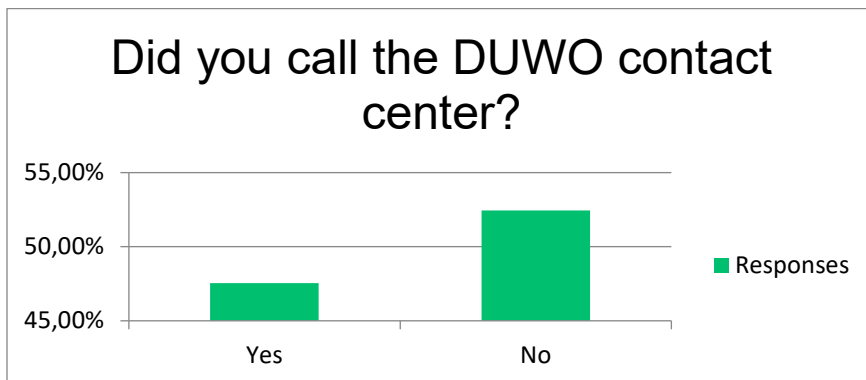


Vraag 45



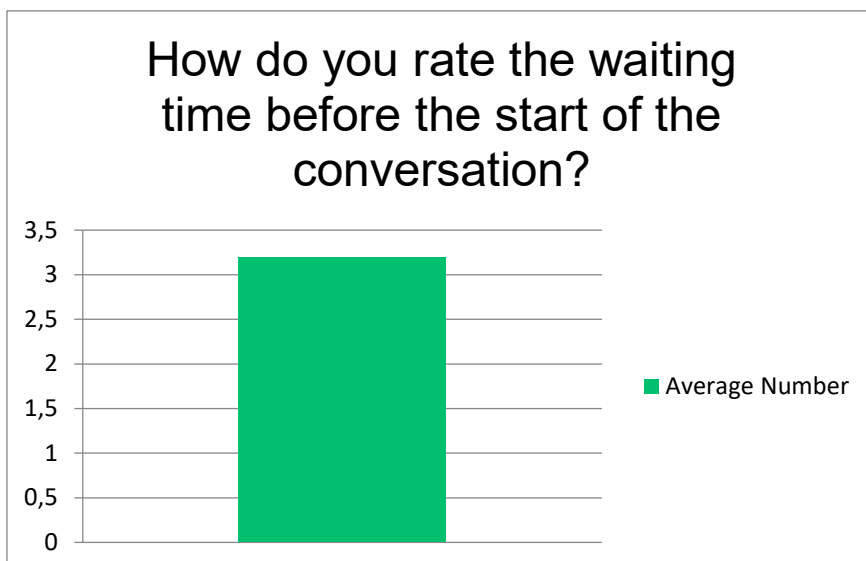
Yes: **77**  
No: **25**

Vraag 46



Yes: **68**  
No: **75**

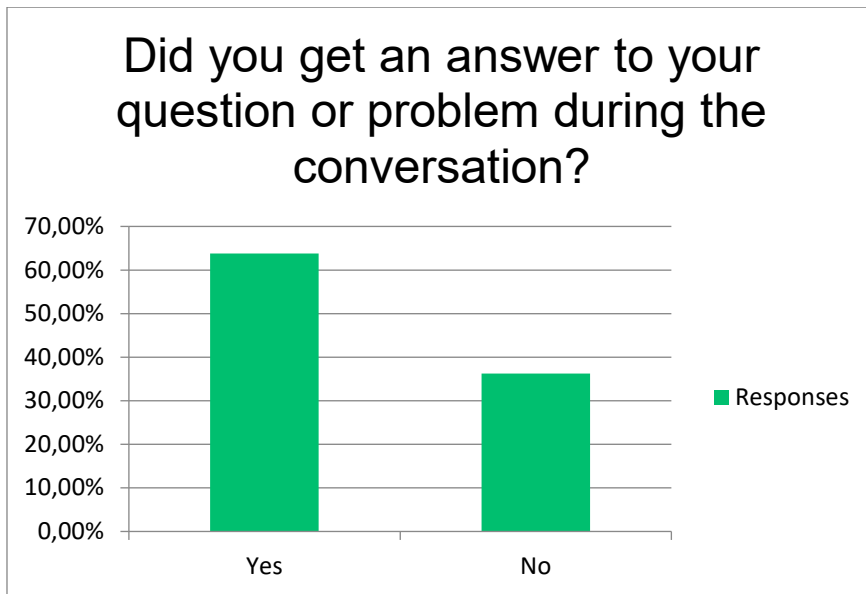
Vraag 47



0 = insufficient  
5 = sufficient

Gemiddelde  
beoordeling:  
**3,19**

Vraag 48



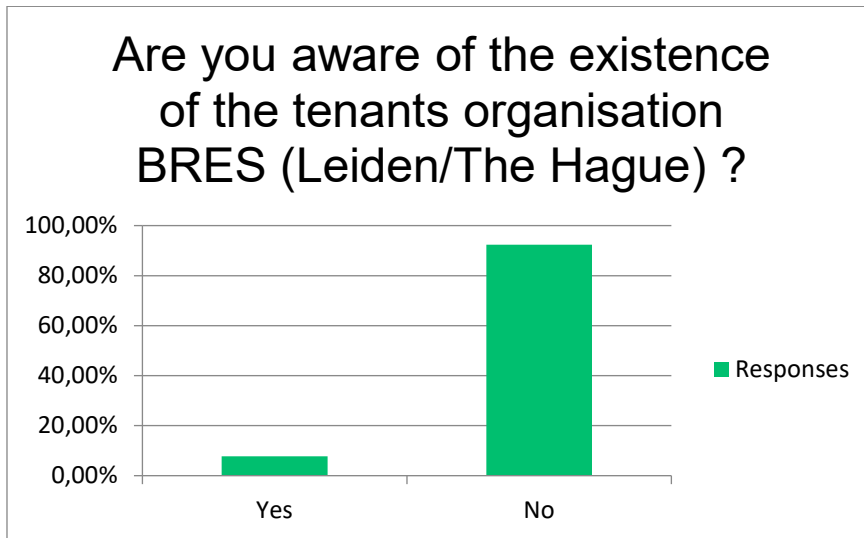
Yes: **44**

No: **25**

Veel vragen van Haagse accommodate-huurders zijn beantwoord door DUWO en hun problemen zijn opgelost. Hoewel dit beeld positief is, valt er, zeker in vergelijking met Leiden, veel te verbeteren. In Leiden is 78% geholpen aan de telefoon.

## 4.7 De huurdersvereniging

### Vraag 49

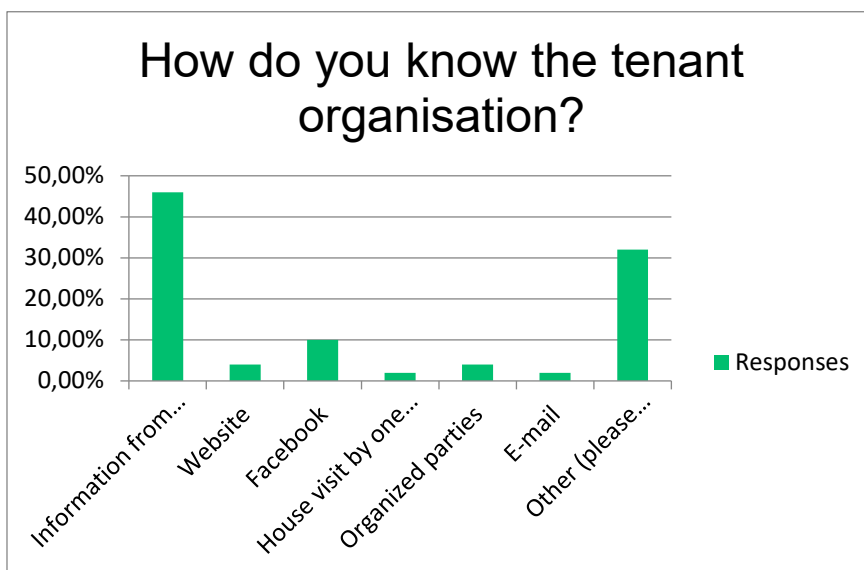


Yes: **11**

No: **132**

Dit resultaat is uitermate teleurstellend. Nog geen 10 procent van de ondervraagden is bekend met het bestaan van de huurdersorganisatie BRES in Den Haag. Uiteraard was te verwachten dat het bestaan van BRES in Den Haag minder bekend is dan in Leiden. BRES is daar pas relatief kort actief. BRES is geruime tijd bezig met het intensiveren van het contact met de Haagse huurders. Op het moment van schrijven van dit rapport wordt geëxperimenteerd met een (zelfstandige) Haagse huurdersorganisatie. Dit zal in de toekomst de naamsbekendheid van de huurdersorganisatie(s) verbeteren.

### Vraag 50



DUWO: **23**

Website: **2**

Facebook: **5**

House visit: **1**

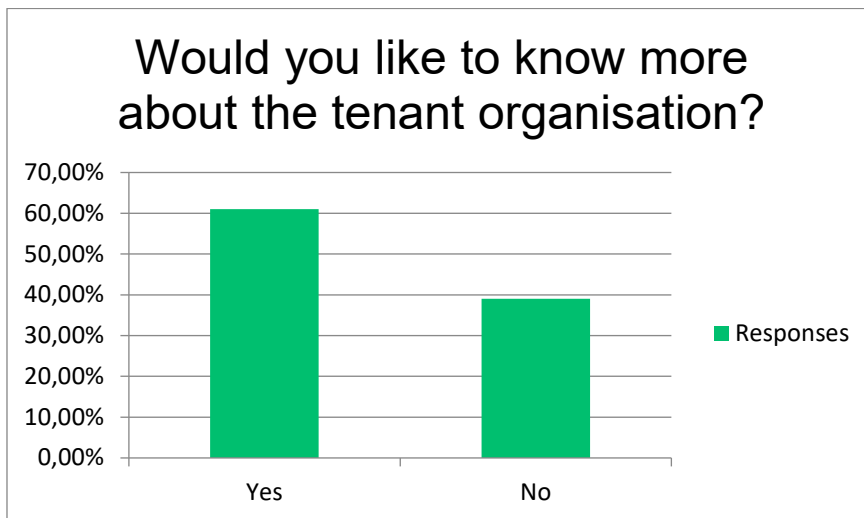
Parties: **2**

E-mail: **1**

Other: **16**

Vraag 50 is bij het opstellen van de enquête niet aangepast voor de situatie van Den Haag, een opmerking om mee te nemen naar de enquête van volgend jaar. Zo kent BRES geen huisbezoeken of georganiseerde feestjes. Bovendien zijn we nog druk om een huurdersorganisatie op te zetten in Den Haag. De laatste optie wordt beantwoordt met 'no' of 'I don't know'. BRES kan overigens uit deze vraag wel afleiden dat huurders, die bekend zijn met BRES, de huurdersorganisatie kennen vanwege het feit dat ze door DUWO op zijn bestaan is geweest. De komende tijd zal de nieuwe huurdersorganisatie naamsbekendheid verwerven onder reguliere en accommodate-huurders. Hopende dat het resultaat volgend jaar vele malen beter zal zijn. Dat een meerderheid wil weten wie wij zijn, geeft hoop (vraag 51).

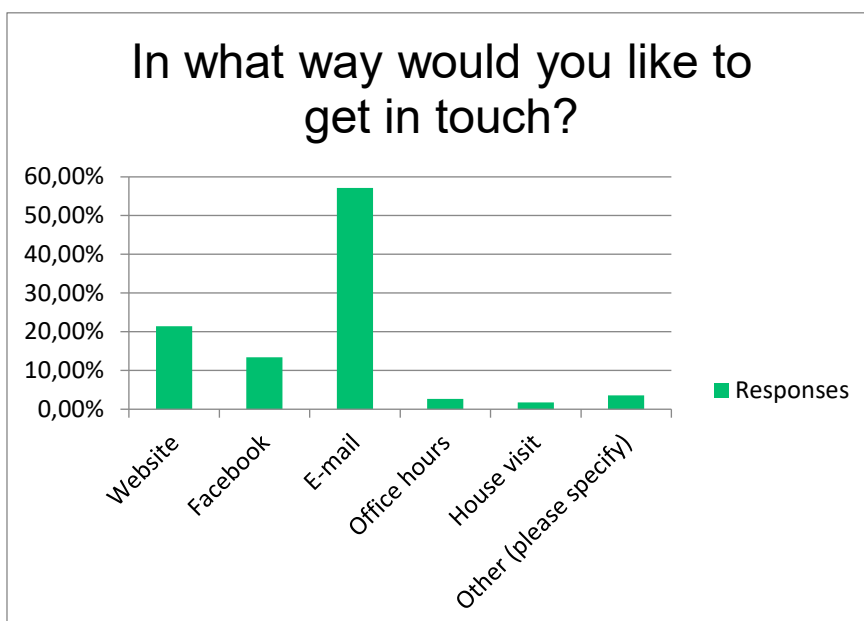
### Vraag 51



Yes: **86**

No: **55**

### Vraag 52



Website: **24**

Facebook: **15**

E-mail: **64**

Office hours: **3**

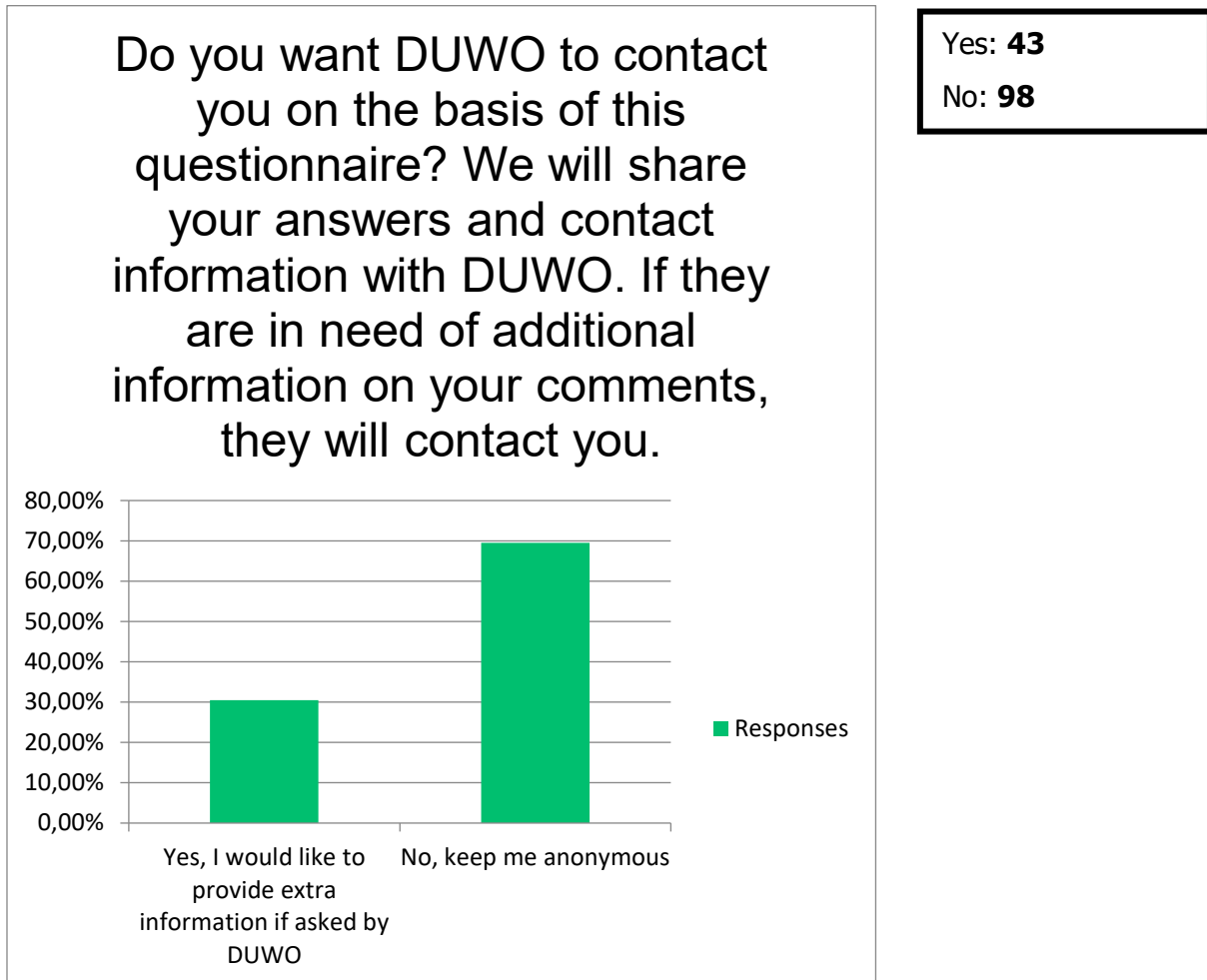
House visit: **2**

Other: **4**

### Vraag 53

Vraag 53 betreft de afwikkeling van enquête, het kans maken op een Amazon giftcard door een (geldig) e-mailadres op te geven.

### Vraag 54



### Vraag 55

Vraag 55 wordt gevraagd of de huurders nog toevoegingen hebben op hun antwoorden of in het algemeen. Op deze open vraag zijn 58 uiteenlopende reacties gekomen, te vinden in de **Bijlage 5.5**.

## 5 Open vragen

---

### 5.1 Vraag 14

---

If any, what issues did you encounter with regard to signing the contract?

- *The fact that I have to pay for July, however i leave in the first week of month*
- *The system was not properly function in way that I use so much time to make sure that I have a room before but despite the effort i did I come to school before the contract signing (not sure whether i will have a room or not)*
- *Arrival and leaving dates*
- *i still had doubts even after signing - it was not so official*
- *Uploading documents online failed despite saying it worked. It caused administration issues to get it to work.*
- *Mere online endorsement of Duwo's policies. No options provided.*
- *I did not know if they received my payment, and they promised sending an e-mail they never sent.*
- *One key was missing when they were handed over*
- *None.*
- *More friendly stuff*
- *none*
- *deposit too much at the beginning*
- *Didn't get confirmation of payment for a long time*
- *The time limit for each step is too intensive.*
- *I didn't receive my keys the day I was meant to.*
- *No communication and discussion, just template.*
- *link to sign the contract was disappear frequently*
- *one year contract*
- *the contract can not be debated, or changes and some aspects of it are not fair for the students*
- *Questions regarding other fees are unclear.*
- *N/A*
- *There was no room for the tenant to ask or clarify about the contract*
- *Unnecessarily long time to simply sign the contract and therefore delayed the time of opening bank account and municipality registration, etc.*
- *None*
- *no*
- *Timing and payments are not clear*

- *Didn't receive my contract after signing. I had to ask for it by email*
- *None*
- *none*
- *On arrival of signing, they removed my application without notification.*
- *we could not see the room condition before the contract*
- *I have requested the extension of the contract, but so far no response.*
- *No clear deadline as to when payment needs to be done. Reminder email goes to spam.*
- *non*
- *the contract had the wrong rent amount. not consistent. had to personally discuss the issue at the office.*
- *No*
- *too sudden*
- *Service Charges besides the fact that the contract is digitally signed. And if a student changes the room the charges are applied again. This is weird!!!*
- *Strange that duwo is not signing the contract*
- *I did not know I was expected to pay rent for three months ago and yet I am a student and this was very unfair. I only saw it after the contract was generated. there needs to be a way of knowing what is in the contract before one even decides to take the room. It was in the evening, I had my bags with me and nowhere to stay and could not change my mind and did not have that kind of money.*
- *contract is on fixed dates, I lost 500 euro for one month that I won't stay here*
- *Not enough clear information before signing on things such as deposit*

## 5.2 Vraag 19

---

If you had any complaints upon arrival, what kind of problems did you encounter?

- *Internet connection*
- *Problems in cooking rooms like not working stoves, functioning cupboard*
- *the bed is very narrow*
- *Everything smelled, bathroom and shower were totally dirty. Fridge dirty. Cooking plates disgusting. No light on the corridor. Balcony disgustingly dirty.*
- *my room was not so vlean and my bed legs tilted*
- *I was not notified that the internet connection required an ethernet cable prior to my arrival.*
- *Mainly superficial refurbishing done, reduced furniture (also new but lower quality, except mattress and external curtains), bathrooms and floor untouched, painting spots on floor, not deep cleaning (doors, bath tiles). Overall focused in design and disregard for waist/environmental externalities*
- *Old mattress with stabbing wires inside*
- *Light bulbs were missing, broken mattress*
- *The room and kitchen cabinet were very dirty. I did not have access to the mailbox because there wasn't a key for it.*
- *no freezer, dirty room, no bathroom curtains*
- *Extremely dirty*
- *There was not wifi, it will be useful at least in a commun area*
- *The sink was leaking.*
- *Broken heater(wasn't solved anyway), missing inventory*
- *Light repairing*
- *there were toenails all over the floor? and it was all grainy I had to sweep. And you give us this card with this person's name on and expect us to get this minimum wage cleaner in trouble? The job should have been done right though it was gross.*
- *A broken floor and very dirty windows*
- *waterlogging in the bathroom*
- *the shower was cluded / drain problems*
- *heating wasn't working, hob and microwave were both brokwn*
- *Broken refrigerator, curtain, tv port*
- *The quality of kitchen implements is not good, especially pot & wok, and most of us still need to buy new ones.*
- *the previous information did not mention that my room has a share corridor where the barthrooms are. I wouldn't choose this room if I had the whole information. In the website also said I would share the kitchen with one person and I have to share it with 5. That is false publicity*



- *The hearing was broken so it was 30 degrees for the first five days*
- *The closet was broken.*
- *My keys were not available, so I have to use a single room for a week.*
- *Some walls are a little bit dirty*
- *The welcome packages weren't there*
- *No curtain, no separated door inside my room*
- *Lock was broken for 3 days*
- *The house was dirty and not well maintained*
- *Many problems such as door, shower, cooker, and so on. I asked more than twice to fixed it, but not.*
- *No toilet seat cover, toilet tiles are a little dirty, insufficient cleaning materials*
- *missing equipments*
- *Very dirty apartment: fly invasion, dirt everywhere, obstructed shower*
- *Some of the lights didnt work, and the toilet wasnt working properly*
- *I have complains about the common part, not my room*
- *Limited Internet connection, My keys were lost by Duwo office, They gave me spare key. The process was long.*
- *There were tiny holes in the wall, stains on the bathroom tiles, a lose plug fitting,*
- *Chipped paint, old smelly refrigerator, unclean tiles*
- *is a room that share a hall, with the the two toilets, with other room. So, even that each room has its own toilet, I was non expected that*
- *incomplete equipment*
- *The bathroom was quite dirty, no fridge, nor boxes or container*
- *No internet, have to buy the router*
- *The microwave was dirty, broken water fountain on sink*
- *The dirty common room and broken oven*
- *I wanted to reserve a room with my boyfriend but Duwo told me its not possible to live together as a boy or girl next to each other. However, in duwo are many flats where girls and boys each have its own room but share the facilities*
- *no microwave plate*
- *insects*
- *No locks on the doors*
- *A lack of common space in the apartment was a huge issue. That included no available table or other space to eat that was not my bedroom*
- *Internet speed is bad*
- *Fridge with food damage and leak in the sink*
- *Dirty*
- *The flat was dirty and nobody told me about mixed apartments (male-female)*

- *common area was super dirty and toilet and the shower room*
- *There is no window that opens apart from the small windows that opens to the balcony of another room.*
- *Rats and horribly slow Internet*
- *Mold in the fridge, broken shower, no warm water in the entire apartment*
- *There was absolutely insufficient amount of information about room beforehand and, as a main provider of housing for international students who are not available to check the house themselves, DUWO has a responsibility to give as specific information and details of the room as possible. When I arrived it, I already found a rat trap that used by others before (rat existence is not the information that is informed), shower was broken, the common area wasn't cleaned well and the refrigerator was broken too. And after a few weeks, the fire alarm was broken too. DUWO does not manage the maintenance of their house well. It is almost disaster.*
- *door bell was not working*
- *NO*
- *Wall was peeling off. Closet is broken*
- *non*
- *Missing curtains. Wifi not working*
- *Lamp is broken, and it fixed it after two weeks*
- *Bad mattress*
- *the internet was not working, the plug in thing was pulled out of the wall, it took you almost 2 weeks to finally send someone who repaired it. I had to call 3 times, write multiple emails. The floor in my room was somewhat dirty, the common areas were really dirty.*
- *bad mattress, no TV*
- *I had a problem with my bed that was solved after 6 months*
- *LAN was not available*
- *De muren zijn niet geleverd*
- *the stove was not working, the sauce pan was non inductive. For three months I cannot access my mail box key because of problems of changes in room numbering. this is very unfair and I was expecting letters*
- *The heating was, and remained way too hot.*
- *One electric plug broken, a small hole in the door and the door of the boiler that doesn't close.*
- *My window was broken and my light wasn't working and still isn't*
- *Internet connection issues*
- *Once I had no hot water in the bathroom.*

### 5.3 Vraag 34

---

What other facilities did you miss or really like in the complex?

- *Missed oven in the kitchen*
- *A gym was missed*
- *a common area / floor for socializing. an indication that the red box in the lobby is for stray mail -- people tend to use it as a trash bin.*
- *an oven and more kitchen supplies not only a fork and a knife*
- *I miss a common area, and more elevators.*
- *i missed a common room for all the tenants*
- *An ironing board*
- *If there was glass/plastic recycling that would be good*
- *When building run by former administration were refurbished, common use vacuum was removed (individual tenants get a pack of cheap-insufficient brum, trash picker, water bucket, and mop). Stuff of collective use (eg ironing board, water buckets) were removed without previous notice. I did not complain individually about not fixed kitchen facilities out of guilt for the waist approach of the new administration. Student negotiations disregarded with endorsement of old administration. A compensation cost was paid to tenants after transition. And waist continues.*
- *Air conditioning, extremely hot in the summer 28 till 29°C in the room, mostly rooms on the top*
- *I missed a mirror*
- *oven*
- *curtains for the shower, a bigger wardrobe*
- *Oven could be great*
- *wifi in at least one commun area*
- *I liked the rooftop terrace.*
- *we have to pay for upkeep of communal areas but there are none. no recycling facilities besides paper. the intercom system needs fixing. there's no building-wide fire alarm which is illegal. so that needs fixing. for the longest time you could walk right into the building without a key if you used the bike garage. the left lift is always damn broken replace it already. trash everywhere, all the time. need a better garbage system. egg still on the wall of corridors from when i arrived. has anyone even looked around this building? it's insanity.*
- *repair of all cooking stoves*
- *Freezer*
- *miss ironing boards, better beddings*
- *freeze fridge*
- *An oven, an iron*
- *The walls are very thin, if people make a little noise you can always hear it*

- *Tv port so that I can watch tv*
- *Nothing*
- *Barbecue grill*
- *the large size*
- *I missed a gym*
- *Public sphere like park*
- *Wifi router*
- *I missed having a proper window in my room (53B)*
- *Oven*
- *CLEANLINESS AND HYGIENE*
- *common area*
- *The common room was far from what I expected. I expect to be more pleasant that I could stay there during free time to socialize. But the condition of the common room does not encourage people staying there other than waiting for someone you're gonna meet.*
- *I really like Ffree to use washing machines by residents only*
- *It was difficult to cook without an oven. And would have been nice to have had a microwave, toaster and kettle provided.*
- *elevator*
- *a common place for the building, as a big living room*
- *a fast internet and an oven*
- *Oven*
- *Give us better kitchen items*
- *a decent fridge. A small fridge for four people is evidently insufficient*
- *Bike garage*
- *Television, need for TVs for each room for news*
- *Washing machine*
- *Iron, enough washing machine and dryer*
- *Quick response to fix problems*
- *Better common area space*
- *Kitchen table, common room.*
- *Radio*
- *Iron*
- *Nothing*
- *Rooftop*
- *common room is not very comfortable or welcoming*
- *An oven.*
- *proper shower*

- *the shower curtain needs to be changed or additional curtain to be provided so that the tenant can change it themselves*
- *Couch and a router*
- *I loved the welcome package, really great!*
- *dish dry towel.*
- *vaccume cleaner*
- *Gym, sociale ruimte*
- *Infrastructure for high speed internet*
- *an oven*
- *A decent common area. No space for eating at all*
- *The common room was not furnished well*
- *I missed a gym in the complex and more social areas maybe for studying or just sitting together with people from other flats*
- *Oven*
- *Hangout area*
- *more washingmachines, a mirror inside the room not only in the bath*
- *A big common space where people can meet, hangout with tables, sofas, pool tables, table tennis*
- *Rooftop/open balcony/terrass/common or public area*
- *Cleaning services are very bad and especially garbage collection. The garbage heaped as we enter the complex sometimes takes two weeks and it is a very bad site and stressing. when they collect, the leave some of it there and takes two weeks, sometimes one feels like closing their eyes as they enter the complex because of this garbage and the stench. tThe toilets are all stained and my toilet was broken and nobody repairs. the beds are too small. I feel like falling down everytime I sleep and I should pay little for such a snamm bed. a grown person should not be given a bed like for a high school student.*
- *TV in Common Room.*
- *A real cooling system and openable windows in the room*
- *Miss a glass container*
- *Hates the separated bathroom and toilet. The cleaning equipment was terrible and broke, had to replace them myself.*
- *I miss a common area where students can get togetherc sometimes.*
- *OVEN!*
- *A rec room*
- *Wi-Fi is strongly needed*
- *There is no glass container in the garbage room*
- *Wasuing machines are too expensive and not enough common areas*
- *Gym*

## 5.4 Vraag 38

---

What kind of information was insufficient?

- *The University could have mentioned possible options other than DUWO or the Student Hotel, such as the rent of a room in a regular Dutch house*
- *We do not know who to communicate to in way that the beginning was very difficult*
- *that there is Duwo and pages to look for rooms*
- *everything*
- *all*
- *it is on which floor, the direction of the room, the size of the window*
- *Partially informed*
- *I did not get any info by the University.*
- *They did not tell us that there are better apartments available at much lower price*
- *Other places to rent*
- *Daily life living cost*
- *The university is not in charge of providing housing information*
- *Prices*
- *Nothing*
- *NA*
- *Contract process*
- *transport expenses*
- *We don't know exactly about the semester period. For example, semester usually finishes at the end of June, but all we know is that it finishes at July, and our DUWO rooms are rent till July, it is waste of our small budget*
- *the university was not helpful at all. complete lack of communication about accommodation*
- *How hard it is to get a room*
- *Basically there is no information about living from the university*

## 5.5 Vraag 55

---

Do you have any additions to your answers on this questionnaire or in general?

- *My room does not have window. Only small one to the balcony of neighbor. So it was not possible to breath normally in the room. The conditioner was not enough, it did not provide that fresh air plus made the air in the room too dry. Feels like I live in a box. Laundry system is awful. As I had problems with PayPal account I could not use the card. It is weird that just to wash my socks I have to create PayPal, ideal end etc. why can't I just put cash on it.*
- *The curtain in the shower was really in a bad state when me and my roommates first got here. We sent two emails to DUWO but we never got a reply. I would like to recommend to DUWO to respond our emails regarding these problems with the accommodation.*
- *Especially in the beginning it would be nice to have a person on the accommodation so that new students can contact him/her directly. The beginning is stressing especially for new people. Using the form in communicating with DUWO is totally ineffective*
- *please find a way to prevent the waldorpstraat 47 lobby clean and without the smell from the garbage disposal coming into the lobby area. also the laundry room tends to smell.*
- *You should also held responsible for your mistakes.*
- *Clean common areas between when new tenants arrive, even though there is someone already living there.*
- *the house in Groenewegje is very dirty and i think it needs to be renovated. the bathroom is partly moldy (i had to clean the washing machine myself on arrival because it was so moldy. the cleaning staff does not clean well. I booked a room with a private bathroom online but then got a shared one, I did not like that.*
- *There is lack of availability of housing for students in The Hague, while universities and international organizations keep increasing intakes. Prices are very high for students, and international students (from several universities) seem to have unclear protection mechanisms and not many alternatives. The current administration discourages collective pooling of resources and bargaining. I am thinking of moving out, but unclear about where given my studies' demands and residence status.*
- *I am really disappointed with this residence. I feel as if they have lied to me. Furniture is old, very noisy, unsecure, everything is dirty although I clean, inspections without notification, small wardrobe. Too expensive for what it offers, and also the communication with Duwo is horrible. They do not solve problems the way they should. I will not recommend anyone this place nor other duwo complex.*
- *Heating in the room is very good, but cooling is non-existent, make it two questions next time. Also, please update your employees on the rules and regulations that actually apply. When contacting the front desk, calling, and filling out forms, I received several different answers to the same question.*

- *No.*
- *none*
- *The quality of the matrasses are really bad.*
- *The only things that really bother me are the condition of the kitchen and the lack of (functioning) washing machines and dryers.*
- *1 month to solve our shower problems !!! that's too long*
- *Real lack of security is the biggest problem alongside cleaning. I understand that people host parties but maybe start to charge them to clean it up. Respd quicker to repairs request as its really unacceptable*
- *DUWO have to take care their tenants better*
- *All in all, it was great living in this apartment!*
- *How do I know whether my complaining works or not*
- *No*
- *I wish there was a free phonenumber to ask for unclogging service*
- *Thanks for everything Duwo people!*
- *Money is not the centre of this world. It's important that everybody pays on time. But don't overkill it. It was a nice stay tough!*
- *There are Rats and the entire apartment needs a pest control. DUWO service is very shitty and they are not doing anything about it.*
- *By improving living experience, if possible, please separate exchange student with full time student(exchange students have less study and they produce more movie pollution and damage the common cleanness more often), and separate non smokers and smokers because the smoke of marijuana is unbearable for un smokers*
- *Duwo is the worst company*
- *paying DP and other 2 last period rent in advance is very not handy. it is better deposit system*
- *very expensive with the quality*
- *The sound isolation between the rooms of a shared apartment is horrible*
- *Online service/repair requests frequently do not work. I was not informed of any kind of building association until a friend added me halfway through my stay on Facebook- important announcements (such as a fire in the building) have ONLY come by this channel, and those who are not in the group are at a clear disadvantage!*
- *None*
- *Yes, I do. I think this pol is not complete, in any place does a real question about the common parts, and is the big problem from here, as i had the bad lucky to live with 2 chineses, my stay here was a hell, they are completely dirty, and is not fair that when I arrived I already found the place dirty, and when I mean dirty is real, is unhealthy, food expired for a long time, toilet complete dirty (including shit), I think you should consider culture at the moment to distribute the people in the rooms, sorry but for me is not normal to throw soup inside the toilet, and*



*clean the common part every 6 months, because wasn't fair for me being the cleaner of the house which I've never lived before. When I chose duo I was expecting to have a great experience sharing with other people, but was the opposite, every time I come back to my flat I don't feel okay, I'm always trying to find a way to be far from my flat because I don't like the people I had to share the flat with.*

- *Please respond to repairs and requests!*
- *Please improve the communication with tenants and be responsive when we make a call or send an email for repair. It always took some time until I got the answer. But I appreciate the willingness to serve us better. Keep up the good job!*
- *No*
- *It would be nice to be re-directed to another duwo complex if chosen to stay longer than a year.*
- *As an international student, DUWO is the worst service I've ever had. Hope TUDelft can change this service with them. Unfortunately there are not many options for internationals other than DUWO, so I would really have more options.*
- *In general, responses to requests for repair or problems were nonexistent. We would receive an initial contact and then no followthrough. Despite multiple attempts, we continue to have water leaking into our (now deactivated) smoke detector, we have had poor internet that requires frequent restarts for the duration of our stay, and have had a problem with mice for months, despite maintaining clean environments with little to no open food. I am very unsatisfied with DUWO's response to what I feel are reasonable requests to a property owner for repair.*
- *There is a mice problem in the complex. There has been multiple complaints about it and DUWO blame the students for this problem. It's outrageous that DUWO is strict with students' behaviour but they themselves have an appalling customer service*
- *No*
- *No*
- *The fire alarm goes off fairly constantly, there are homeless men in the stair well as well as broken glass and no security. This is the worst and most unpleasant place to live and is in no way worth the price.*
- *no*
- *Probably question 6 was not relevant with regard to the reason of stay in DELFT. Maybe I failed to understand. I left if unanswered but if I am asking the reason for stay in NETHERLAND, my answer would be MASTER study.*
- *DUWO really needs to be improved, it is almost a monopoly in the Hague-Delft area where there are a number of international students. They must be more responsible with maintaining their housing, facilities and service. Overall quality of customer services is very very poor. (It took 3 months for us getting a new refrigerator and they have never fixed our shower, radiator problem and taken away the old refrigerator even after 1 year of request. It is insane.) It is even mean not*

*to offer the service that they are supposed to give as a lesser, especially, to internationals who do not know the regulation in Holland or any procedure to require the service they are supposed to get by law. Most of international students who have contracted with DUWO are very angry with the poor service, poor quality of housing. The management of this company will be very threatening if this kind of bad service continues.*

- *Some questions I HAD to answer were not relevant. I have not called about something being broken (everything worked fine), but I needed to answer how satisfied I was with the repair.*
- *I am still waiting for the contract extention arrangement.*
- *non*
- *no*
- *No*
- *No.*
- *I really dont like the fact that I am forced to pay 6 months*
- *Drywall is a very annoying material for walls because it does not isolate the sound. For that reason, I have to be REALLY quiet so that I do not disturb my flatmates. The lack of openable windows (to the street) is quite sad for me.*
- *Thank you for the stay.*
- *Please collect the garbage, let the cleaners come every week and give us bigger beds*
- *Some measures need to be taken against the insane parties that take place in Waldorpstraat.*
- *windows are noisy when it's windy outside*
- *No*