



2018

Accommodate Enquête

Huurdersvereniging De Eerste Kamer

Accommodate Enquête 2018

-  Stamkartplein 178, 2521 ER Den Haag
-  info@de-eerste-kamer.nl
-  www.de-eerste-kamer.nl
-  +31 6 14704975
-  / HVDeEersteKamer
-  / HV.De.Eerste.Kamer
-  / company/HVDeEersteKamer
-  Schrijf je in voor de nieuwsbrief!



Summary

Tenants' Association De Eerste Kamer has for the first time conducted the Accommodate Survey herself this year. Due to a resigning board member, the survey was again conducted with the help of the Tenants Association BRES and the other tenants' associations. With this survey De Eerste Kamer hopes to provide a realistic impression of the living conditions of the international tenant. The international tenants in The Hague are with 42.4 percent a large share of the Hague "DUWO" tenants. All the more important to hear the opinion of this group of tenants. With this survey, De Eerste Kamer wanted to determine how the international students think about the most important tenancy aspects. What are they talking about? And, perhaps even more important: what not? Compared to last year, the survey has been slightly modified.

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. The present report will be presented to the branch director of DUWO The Hague with an accompanying letter in the form of 'unsolicited advice'. In this summary the recommendations are listed:

1. Provide more images and information about the inventory of the Accommodate room. The responses to the questions about the search process of a room indicate that tenants are missing information. 62 percent of tenants indicated that the images of the accommodate room were insufficient and 55 percent found the information about the inventory insufficient. By providing better images and information, the tenant's experience in this area can be improved.
2. Check rooms after a someone moves out. If a room has not been left clean, make sure it is cleaned. Respondents indicated with a 3.24 and a 3.04 respectively that their room and the common room were reasonably clean upon arrival, but that there is certainly room for improvement here. By checking rooms after a move and cleaning them when the criteria are not met, it can be ensured that all tenants will find a clean room upon arrival.
3. Supervise the cleaning of common areas. There is still a lot to be improved concerning the cleaning of common areas. The common areas in the buildings are assessed with an average of 2.81. The responses to question 49 also show that common rooms were not always perceived as clean. For example, a tenant indicates the following: "There was urine next to the elevator for at least 2 weeks, and vomit for a little less than a week (two separate times). This indicates the importance of monitoring cleaning companies.
4. Make sure that tenants with the same lifestyle come to live together. With an average of 3.61, tenants indicate that noise nuisance is (too) common. This can be prevented by letting tenants who share the same lifestyle live together. Asking a tenant about their lifestyle in advance can help ensure that tenants cohabit with similarly-styled tenants. Selection can reduce noise pollution.
5. Place a microwave in the communal kitchen. The survey shows that as many as 67 percent of tenants miss a microwave oven in the kitchen. DUWO can easily respond to this by placing a microwave in kitchens.



6. Indicate clearly who the manager of the building is, and to whom tenants can go to for repairs and questions. More than three-quarters of the tenants indicate that they do not know who the point of contact is in their building. Make tenants aware of this, so they know who to contact.
7. Deal with online complaints faster. The results show that 34 percent of tenants had to wait longer than a week for an answer to an online complaint. Tenants cannot contact DUWO's front desk at any time of the day and if they still want to report a complaint directly, the online form is the only option. That is why it is important that online complaints are responded to in a timely manner.



Samenvatting

Huurdervereniging De Eerste Kamer heeft dit jaar voor het eerst zelf de Accommodate Enquête uitgezet. Door een afzwaaiend bestuurslid is de enquête wederom met behulp van Huurdersvereniging BRES en de andere HO's tot stand gekomen en uitgezet. Met deze enquête hoopt De Eerste Kamer een reëel beeld te schetsen van de woon- en leefomstandigheden van de internationale huurder. De internationale huurders in Den Haag zijn met maar liefst 42,4 procent een grote populatie binnen de Haagse "DUWO" huurders dus. Des te belangrijker om de mening te horen van deze groep studenten. Met deze enquête heeft De Eerste Kamer beoogd te peilen hoe de internationale studenten denken over de belangrijkste huuraspecten. Waar zijn zij over te spreken? En, misschien wel belangrijker: waar niet over? De enquête is ten opzichte van vorig jaar enigszins aangepast.

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 Den Haag worden aangeboden. In deze samenvatting zijn de aanbevelingen opgesomd:

1. Stel meer beeldmateriaal en informatie over de inventaris van de accommodate kamer beschikbaar. Uit de antwoorden op de vragen over het zoekproces van een kamer, wordt aangegeven dat huurders informatie missen. 62 procent van de huurders geeft aan dat het beeldmateriaal van de accommodate kamer onvoldoende was en 55 procent vindt de informatie over de inventaris onvoldoende. Door beter beeldmateriaal en informatie te verstrekken, kan de ervaring van de huurder op dit punt verbeterd worden.
2. Controleer kamers na een verhuizing. Wanneer een kamer niet schoon is achtergelaten, zorg dat deze wordt schoongemaakt. Ondervraagden gaven met een 3,24 en een 3,04 respectievelijk aan dat hun kamer en de gemeenschappelijke ruimte bij aankomst redelijk schoon waren, maar dat hier zeker verbetering mogelijk is. Door kamers te controleren na een verhuizing en deze schoon te maken wanneer niet wordt voldaan aan criteria, kan ervoor gezorgd worden dat alle huurders een schone kamer aantreffen bij aankomst.
3. Zie toe op de schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten. Ook bij de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes is nog veel te winnen. De gemeenschappelijke ruimtes in de complexen worden met een gemiddelde van 2,81 laag beoordeeld. Uit de reacties op vraag 49 blijkt tevens dat gemeenschappelijke ruimtes niet altijd als schoon werden ervaren. Zo geeft een huurder het volgende aan: "There was urine next to the elevator for at least 2 weeks, and vomit for a little less than a week (two separate times). Dit geeft het belang aan van een monitoring van schoonmaakbedrijven.
4. Zorg ervoor dat huurders met dezelfde levensstijl samen komen te wonen. Met een gemiddelde van 3,61 geven huurders aan dat geluidsoverlast (te) vaak voorkomt. Dit kan voorkomen worden door huurders die dezelfde levensstijl hebben, samen te laten wonen. Door vooraf aan een huurder vragen te stellen over de levensstijl kan ervoor gezorgd worden dat huurders samen



komen te wonen met huurders met een soortgelijke stijl. Selectie kan ervoor zorgen dat geluidsoverlast afneemt.

5. Plaats in de gemeenschappelijke keuken een magnetron. Uit de enquête blijkt dat maar liefst 67 procent van de huurders een magnetron mist in de keuken. DUWO kan hier eenvoudig op inspelen door een magnetron in keukens te plaatsen.
6. Geef in complexen duidelijk aan wie de huisbewaarder is, waar huurders terecht kunnen met reparaties en vragen. Ruim driekwart van de huurders geeft aan niet te weten wie het aanspreekpunt in hun pand is. Maak huurders hierop attent, zodat zij weten bij wie zij terecht kunnen.
7. Handel online klachten sneller af. Uit de resultaten blijkt dat 34 procent van de huurders langer dan een week moest wachten op antwoord op een online klacht. Huurders kunnen niet op elk moment van de dag terecht bij de *frontdesk* van DUWO en wanneer zij een klacht toch direct door willen geven, is het online formulier de enige optie. Daarom is het van belang dat tijdig op online klachten wordt gereageerd.



Inhoudsopgave

1. Inleiding	8
2. Aanpak	9
3. Ongevraagd advies	9
4. Inhoud	10
4.1 Algemene informatie	10
4.2 Beschikbaarheid van kamers en het zoekproces	14
4.3 Het ondertekenen van het contract en betrekken van de kamer	17
4.4 De algemene woonbeleving	23
4.5 Communicatie	28
4.6 Frontdesk	31
4.7 Klantcontact	32
4.8 De huurdersvereniging	34
5. Aanbevelingen	37
6. Vragen	39
7. Open vragen	40
7.1 Vraag 31	40
7.2 Vraag 49	41

1. Inleiding

Voor de eerste keer heeft De Eerste Kamer de Accommodate enquête uitgezet, met behulp van BRES is dit jaar voor de tweede keer gemonitord wat de accommodate studenten van DUWO vinden. De internationale huurders in Den Haag zijn met maar liefst 42,4 procent een grote populatie binnen de Haagse "DUWO" huurders dus. Des te belangrijker om de mening te horen van deze groep studenten. Met deze enquête heeft De Eerste Kamer beoogd te peilen hoe de internationale studenten 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 heeft de enquête voor De Eerste Kamer in werking gezet omdat de voorzitter bezig was met het oprichten van de vereniging en overige documenten in orde maken. Echter de uitwerking van de enquête is wel zelf gedaan door De Eerste Kamer. Doordat er 3 nieuwe bestuursleden aangetreden waren konden er taken gedelegeerd worden. De uitwerking is dan ook geschreven door het bestuurslid Externe Zaken.

In dit rapport vindt u de uitkomsten van de enquête die gehouden is in Den Haag, de bevindingen van De Eerste Kamer en ook de bijbehorende aanbevelingen. De Eerste Kamer geeft in dit rapport inzicht in zowel de positieve als negatieve reacties op pand niveau, waardoor gemakkelijk eventuele problemen kunnen worden opgelost en de *best practices* van DUWO breder kunnen worden uitgerold.



2. Aanpak

Bij het overleg tussen de huurdersorganisaties is in samenwerking de enquête ten opzichte van vorig jaar enigszins aangepast en heeft DUWO hier feedback op geleverd. De verzending van de enquête vond in samenwerking met de Universiteit en Hogeschool plaats. De huurdersorganisaties leverden de content aan. De enquête is eenmaal verstuurd. Daarnaast heeft DUWO vijf Amazon Gift Cards 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 De Eerste Kamer dit jaar afgezien van verdere promotie, zoals het verspreiden van QR-codes op promotieposters.

3. Ongevraagd advies

De Eerste Kamer is DUWO erkentelijk voor de prettige samenwerking met betrekking tot de realisatie van de enquête. DUWO heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd, door waardevol commentaar op de conceptversie van de enquête te leveren. Het 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.



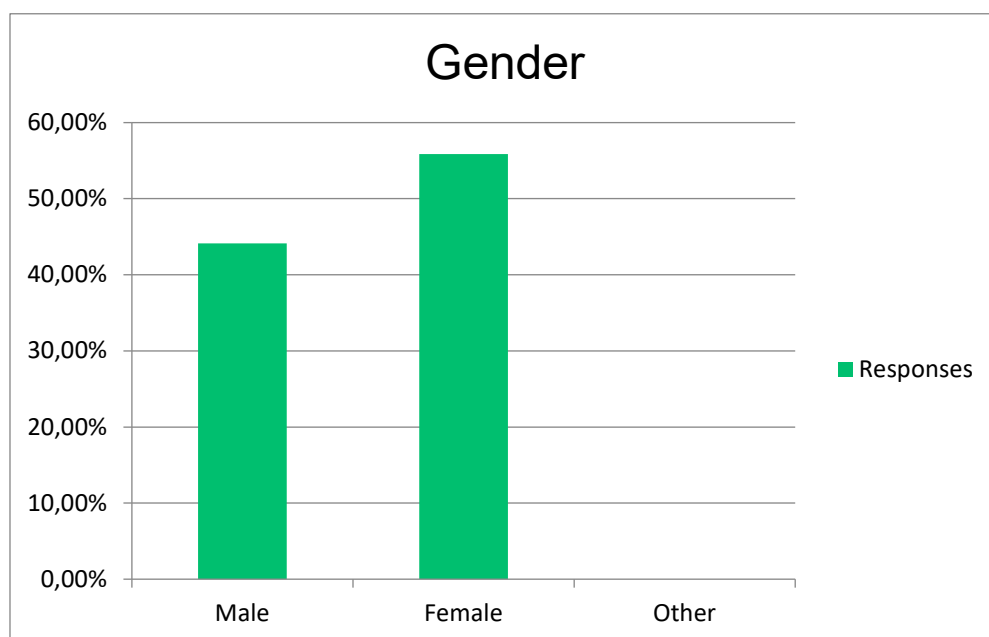
4. Inhoud

4.1 Algemene informatie

De eerste vragen in de enquête zijn van algemene aard. De informatie die zo wordt verkregen, geeft ons een goed beeld van de ondervraagde deelnemers.

Vraag 1

Allereerst is gevraagd naar het geslacht van de ondervraagden. Met 56 procent was het merendeel van de deelnemers aan de enquête vrouw.



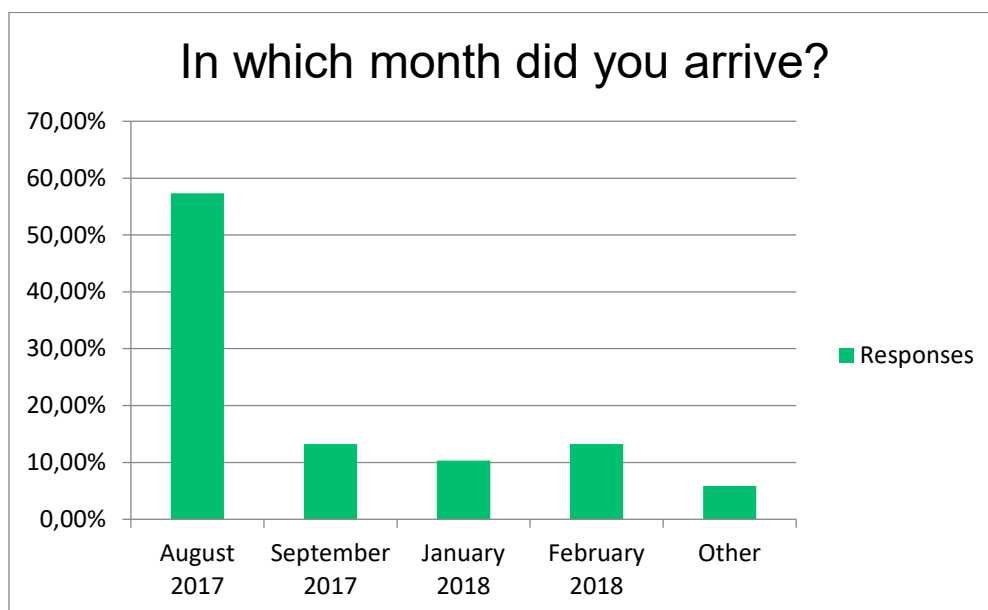
Vraag 2

Gevraagd is naar de leeftijd van de ondervraagden. Uit de antwoorden blijkt dat de grootste groep van DUWO-huurders in Den Haag tussen de 18 en 24 jaar oud is.

Vraag 3

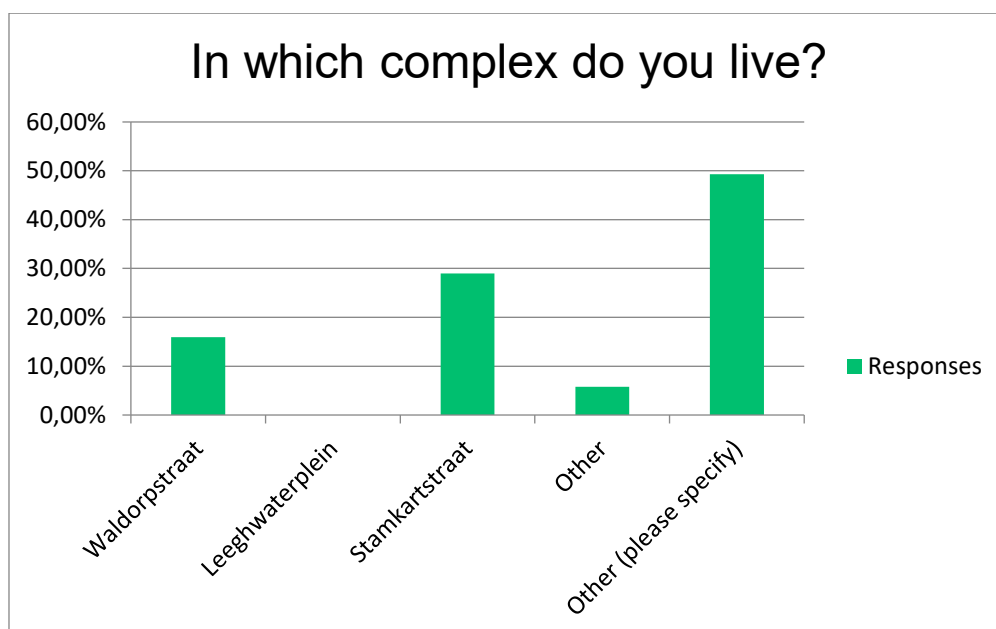
Daarnaast is gevraagd naar de maand waarin een huurder een woning van DUWO in Den Haag betreft. Het overgrote deel van de huurders arriveert in augustus (57 procent), gevolgd door september en februari (13 procent). Deze aankomstmaanden zijn eenvoudig te verklaren; in september begint het semester voor internationale studenten die aan een uitwisselingsprogramma deelnemen. Aangenomen kan worden dat zij enkele weken voor het begin van het studiejaar, dus in augustus, arriveren. Internationale studenten kunnen tevens in februari aan een semester beginnen, wat verklaart waarom studenten ook in januari en februari een woning betrekken.





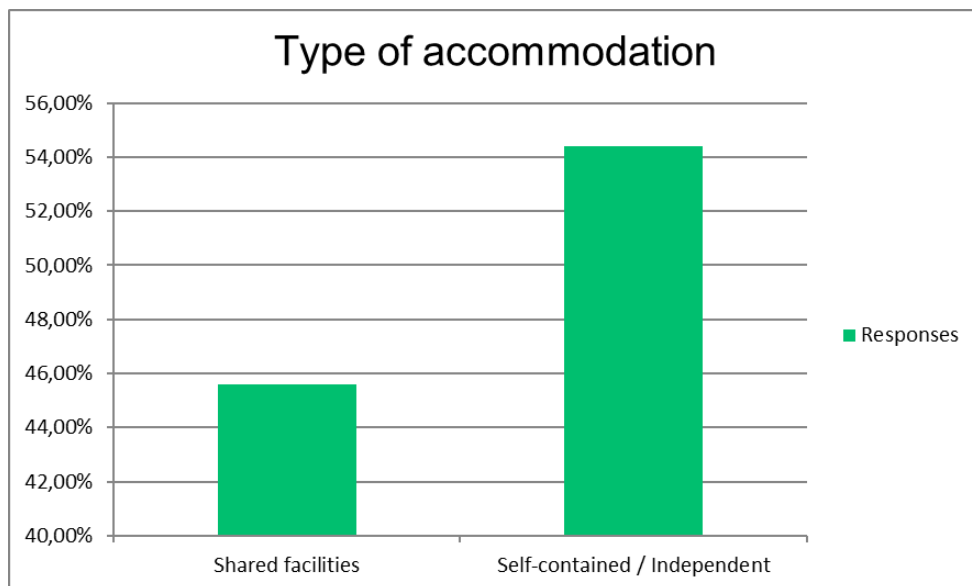
Vraag 4

Gevraagd is in welk complex de ondervraagde internationale studenten wonen. Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat een op de drie huurders woont aan het Enthovenplein. 29 procent van de huurders woont aan de Stamkartstraat.



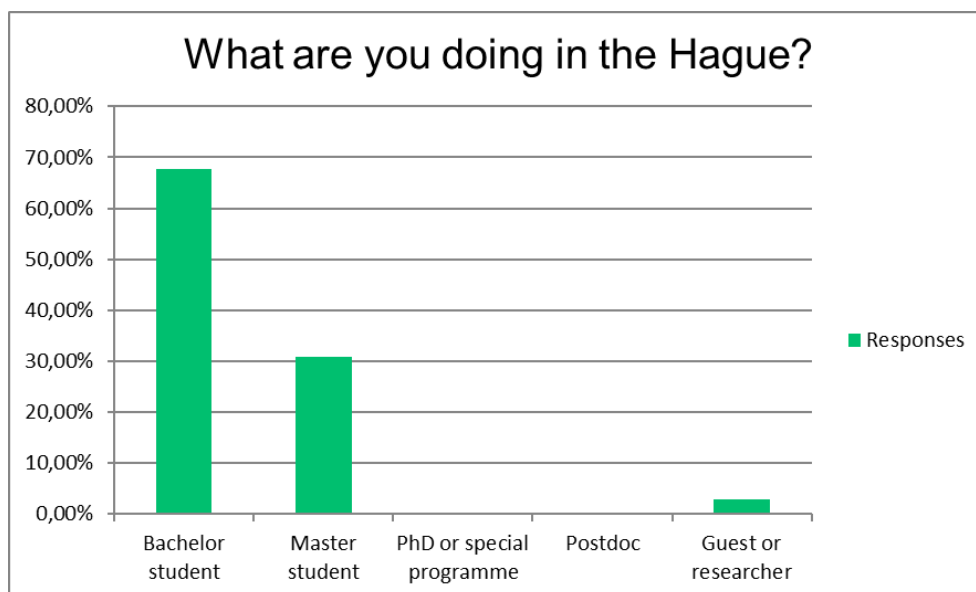
Vraag 5

Tevens is gevraagd naar het type accommodatie. Uit de enquête blijkt dat 54 procent van de huurders bij DUWO in Den Haag een zelfstandige woning tot zijn/haar beschikking heeft.



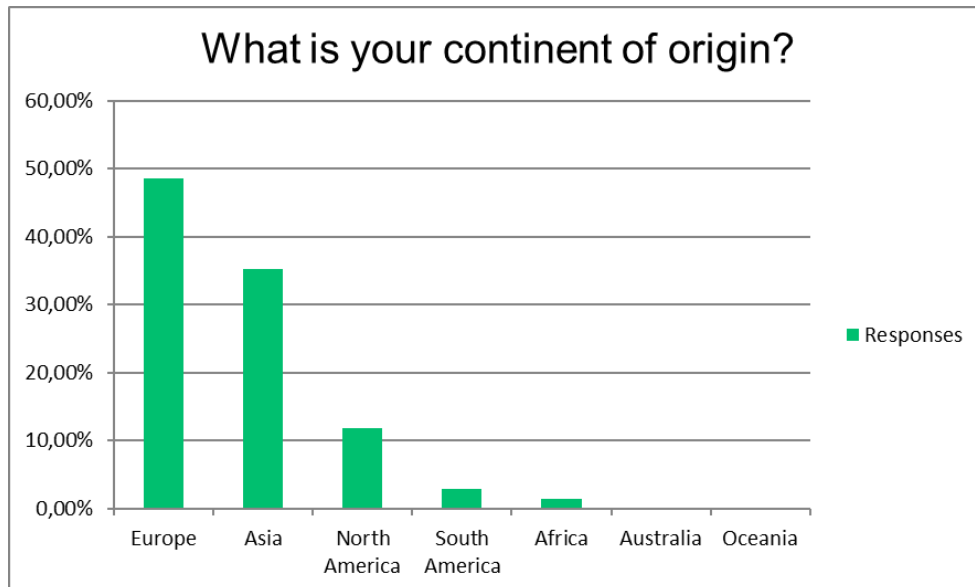
Vraag 6

Ook is gevraagd naar wat huurders naar Den Haag brengt. Uit de enquête blijkt dat een meerderheid van de ondervraagden naar de Hofstad komt om een bacheloropleiding te volgen (68 procent). 31 procent van de ondervraagden verhuist naar Den Haag vanwege een masteropleiding.



Vraag 7

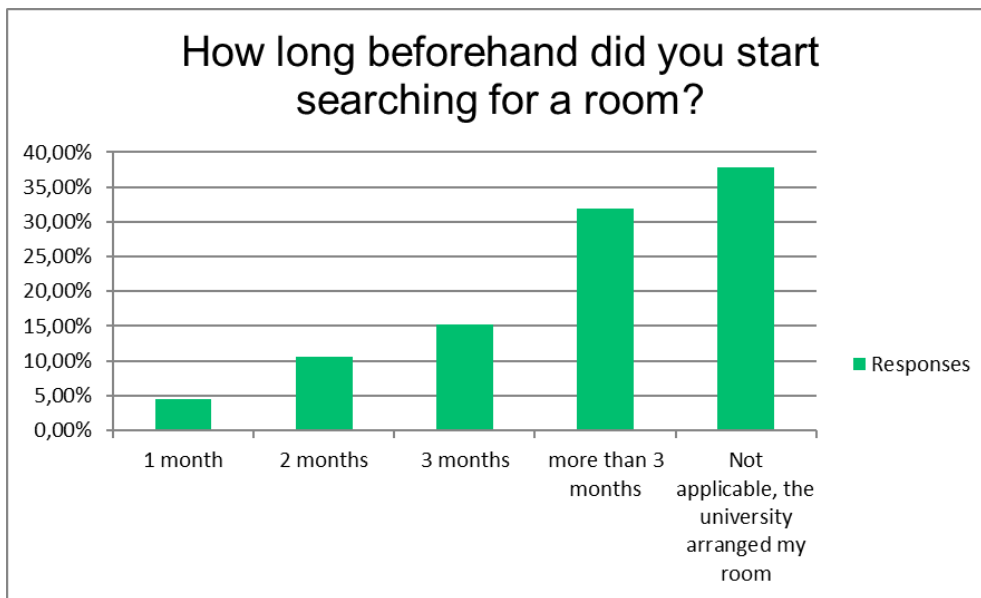
Gevraagd is naar de herkomst van de internationale studenten. Bijna de helft van de ondervraagden is afkomstig uit Europa (49 procent). Daarnaast komt 35 procent van de ondervraagde Haagse huurders uit Azië, gevolgd door 12 procent uit Noord-Amerika.



4.2 Beschikbaarheid van kamers en het zoekproces

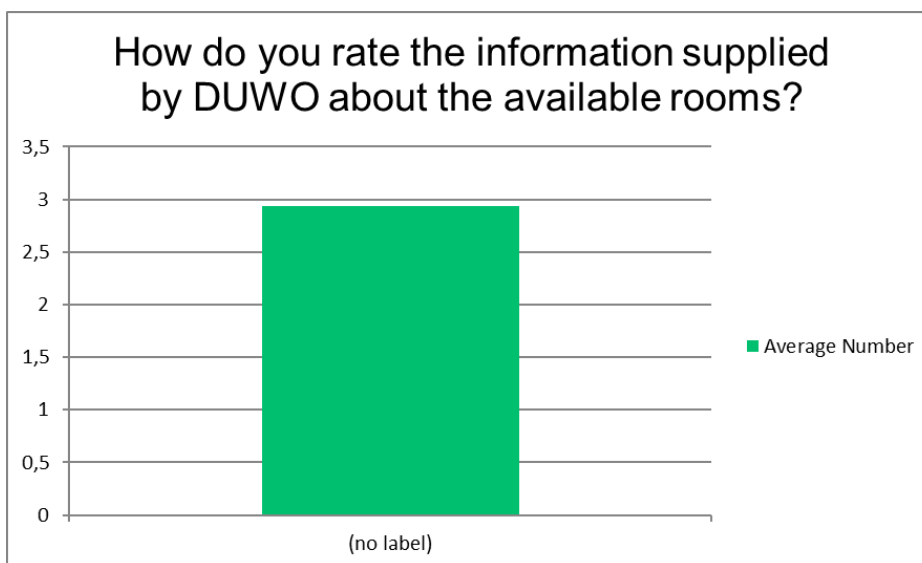
Vraag 8

Tevens is gevraagd naar de beschikbaarheid van kamers en het zoekproces. Het merendeel van de ondervraagden (38 procent) geeft aan niet naar een kamer te hebben gezocht, omdat de universiteit dit voor hen regelde. 32 procent van de ondervraagde Haagse huurders geeft aan meer dan drie maanden naar een kamer te hebben gezocht.



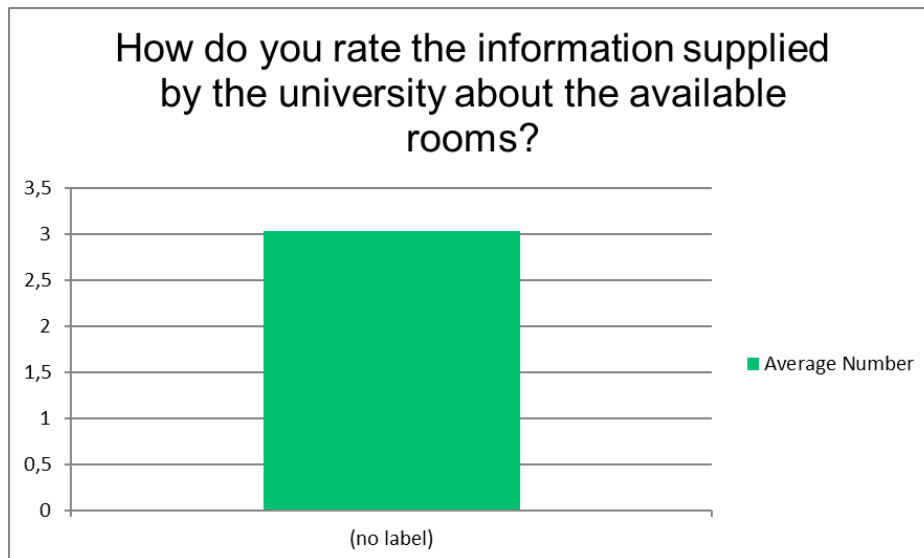
Vraag 9

Ook is gevraagd naar de informatievoorziening over de kamers door DUWO. De huurders beoordelen deze met een 2,94 op een schaal van 1 (onvoldoende) tot 5 (voldoende).



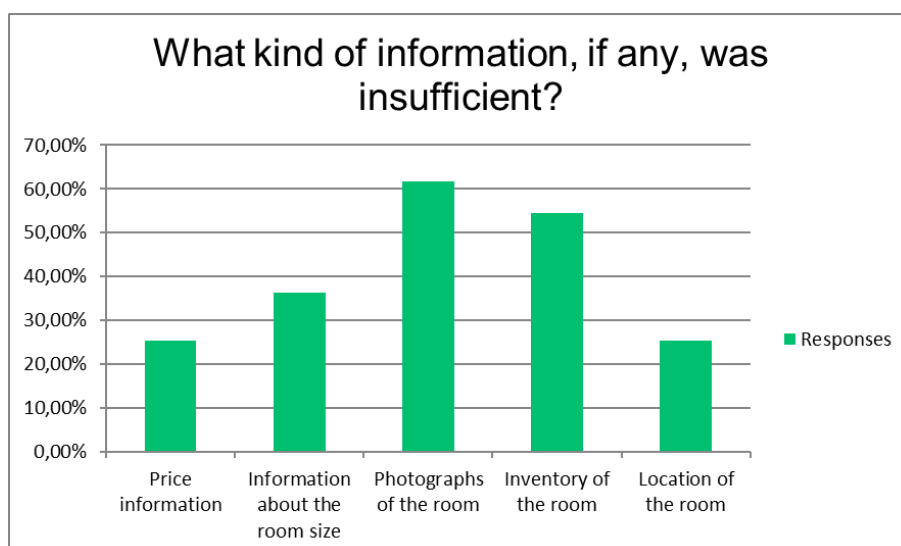
Vraag 10

De informatie die over de kamers is verstrekt door de universiteit, wordt iets hoger beoordeeld met een 3,03 op een schaal van 1 (onvoldoende) tot 5 (voldoende).



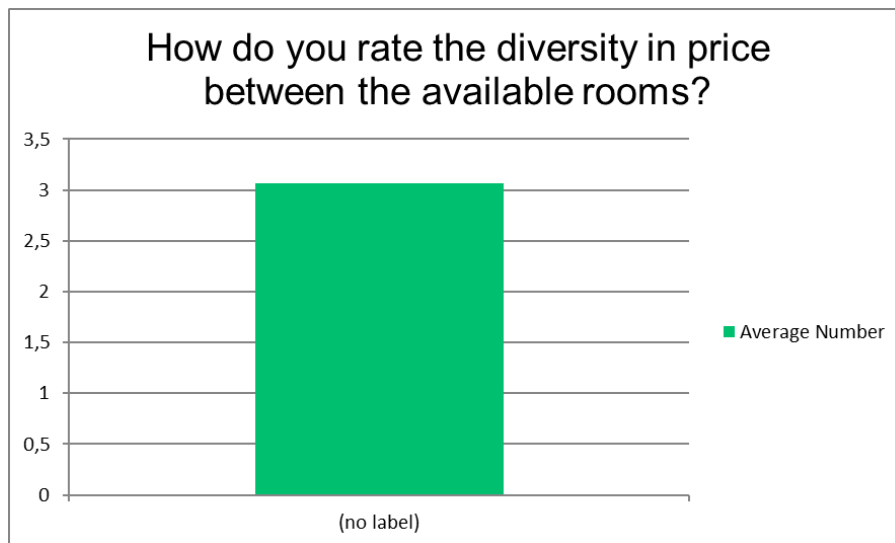
Vraag 11

Vervolgens is gevraagd naar welke informatie huurders als onvoldoende beschouwden. Het merendeel van de huurders (62 procent) geeft aan dat het beeldmateriaal van de kamer onvoldoende was, gevolgd door informatie over de inventaris van de kamer (55 procent). 36 procent vindt de informatie die is verstrekt over de grootte van de kamer onvoldoende.



Vraag 12

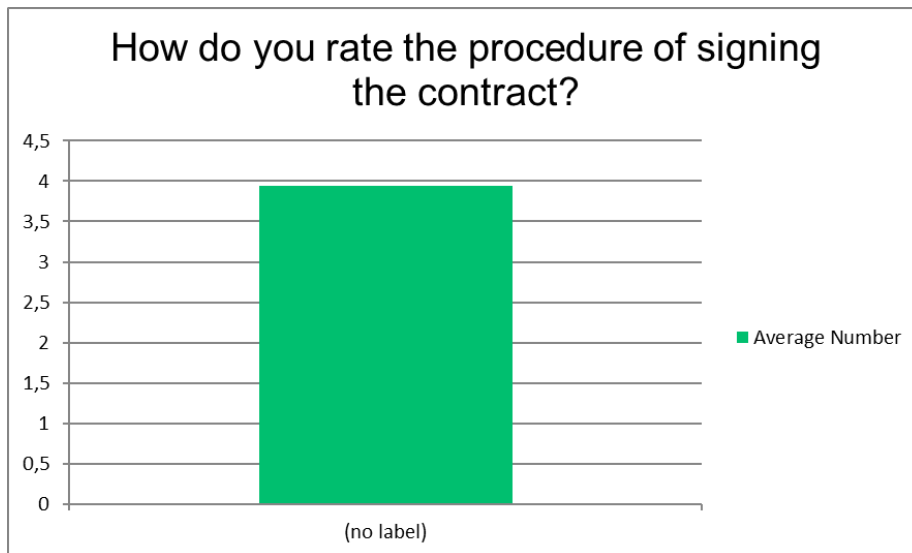
Gevraagd is naar het prijsverschil tussen de beschikbare kamers. Gemiddeld geven huurders dit verschil een 3,07.



4.3 Het ondertekenen van het contract en betrekken van de kamer

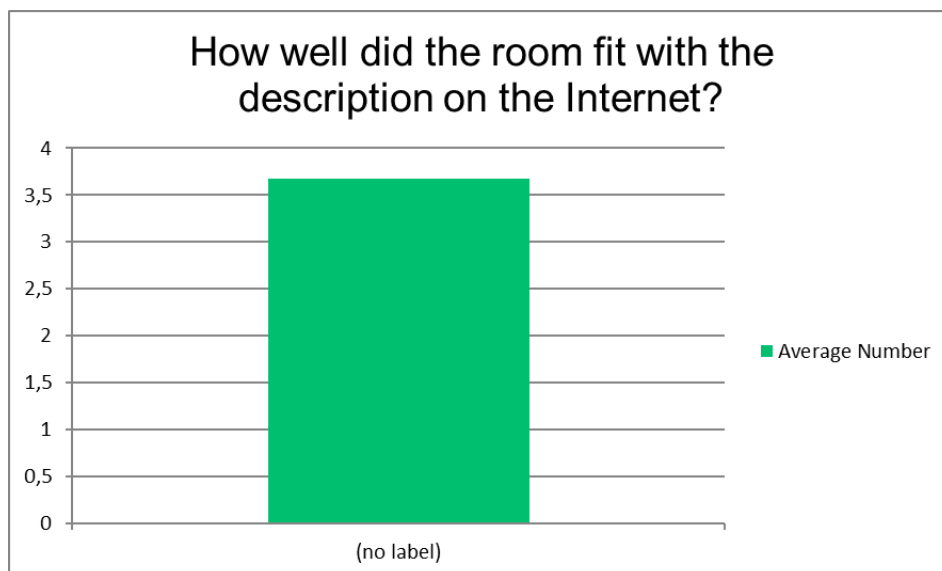
Vraag 13

Het tekenen van het contract werd door de ondervraagden met 3,94 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende) hoog beoordeeld. Een goed resultaat!



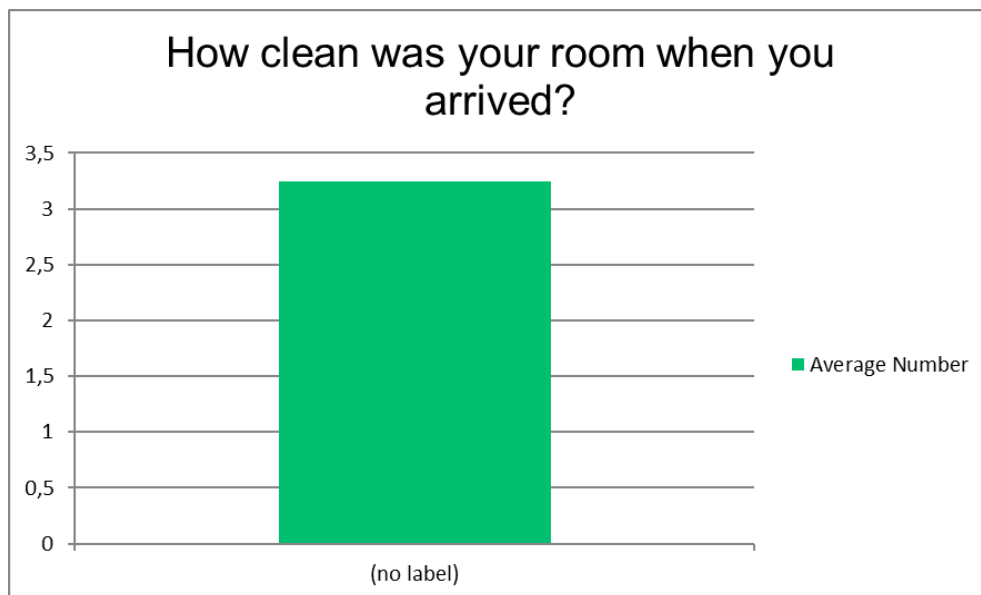
Vraag 14

Tevens is gevraagd in hoeverre de kamer overeenkwam met de beschrijving op het Internet. Huurders geven met een gemiddelde van 3,68 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende) aan dat deze behoorlijk goed overeenkwam.



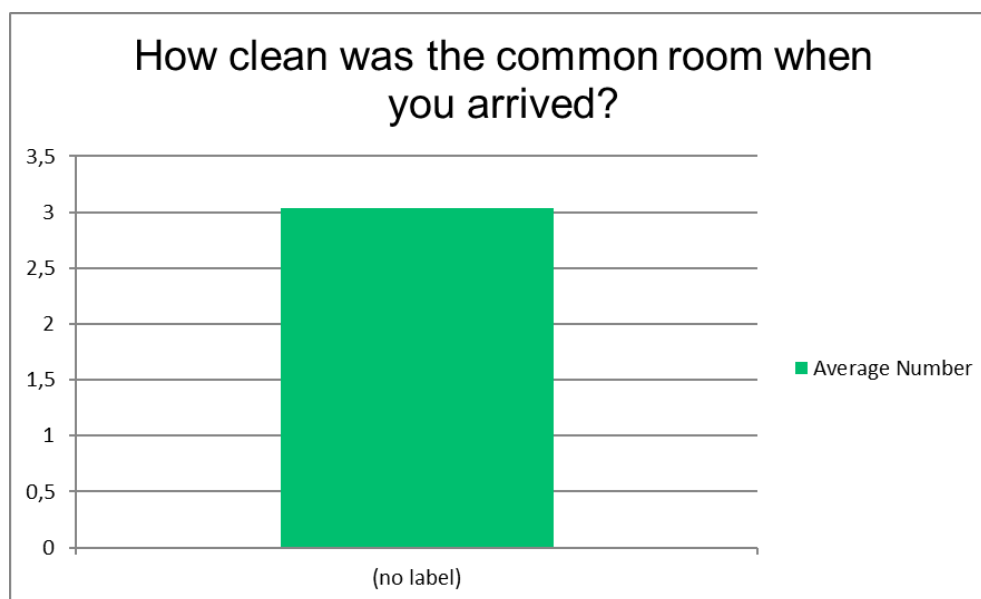
Vraag 15

Ook konden huurders aangeven hoe schoon ze hun kamer vonden bij aankomst. Met een 3,24 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende) geven huurders aan dat ze de kamer redelijk schoon vonden.



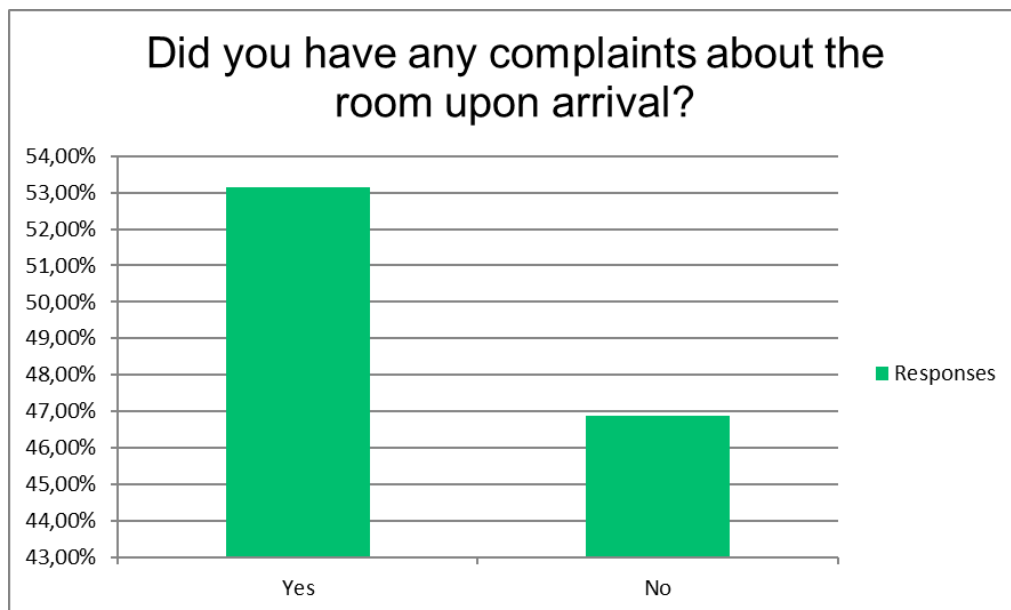
Vraag 16

Ook is aan huurders gevraagd of ze de gezamenlijke ruimte bij aankomst als schoon beoordelen. Met een gemiddelde van een 3,04 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende) wordt deze ruimte als minder schoon beoordeeld dan de eigen kamer.



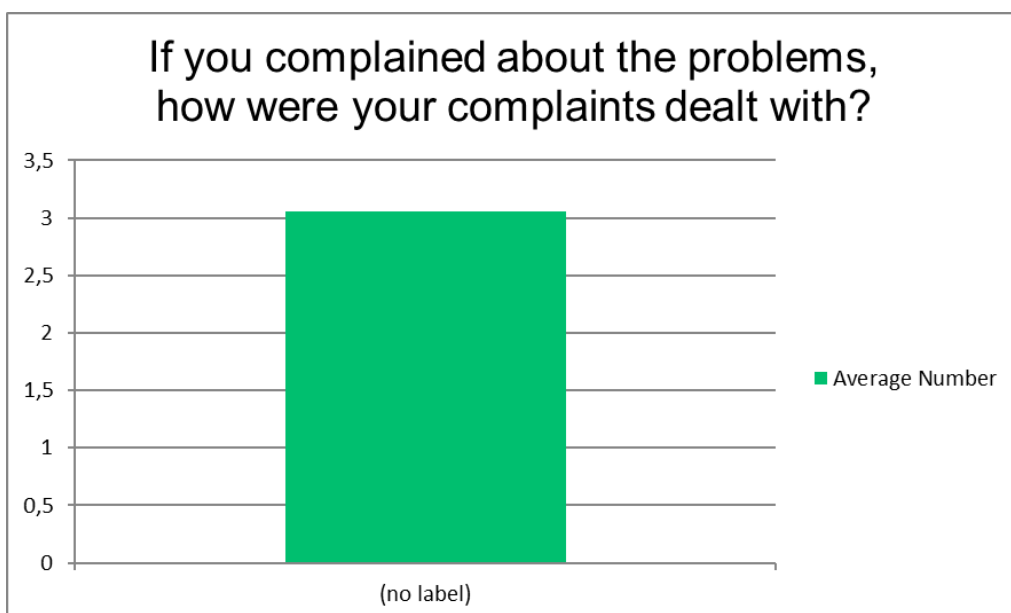
Vraag 17

Aan de internationale huurders is gevraagd of zij bij aankomst klachten over de kamer hadden. Een meerderheid van de huurders (53 procent) geeft aan dat zij klachten hadden.



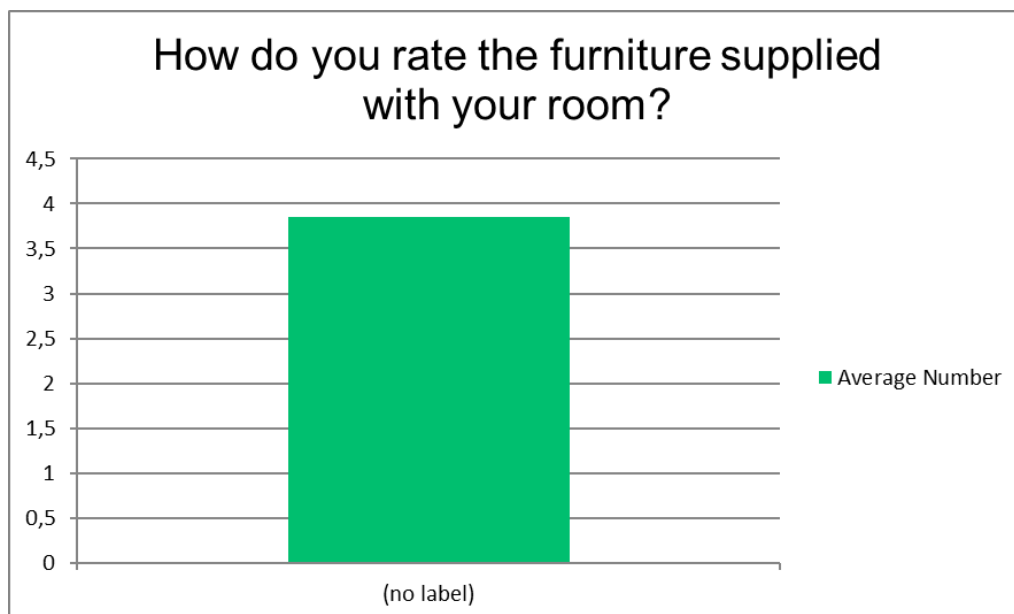
Vraag 18

Vervolgens is gevraagd naar de klachtenafhandeling. Huurders die klachten hebben gehad, beoordelen de afhandeling daarvan met een 3,06 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende). Hoewel er boven de 3 wordt gescoord, is De Eerste Kamer van mening dat klachten goed behandeld horen te worden. Verbetering in de klachtenbehandeling is zeker mogelijk.



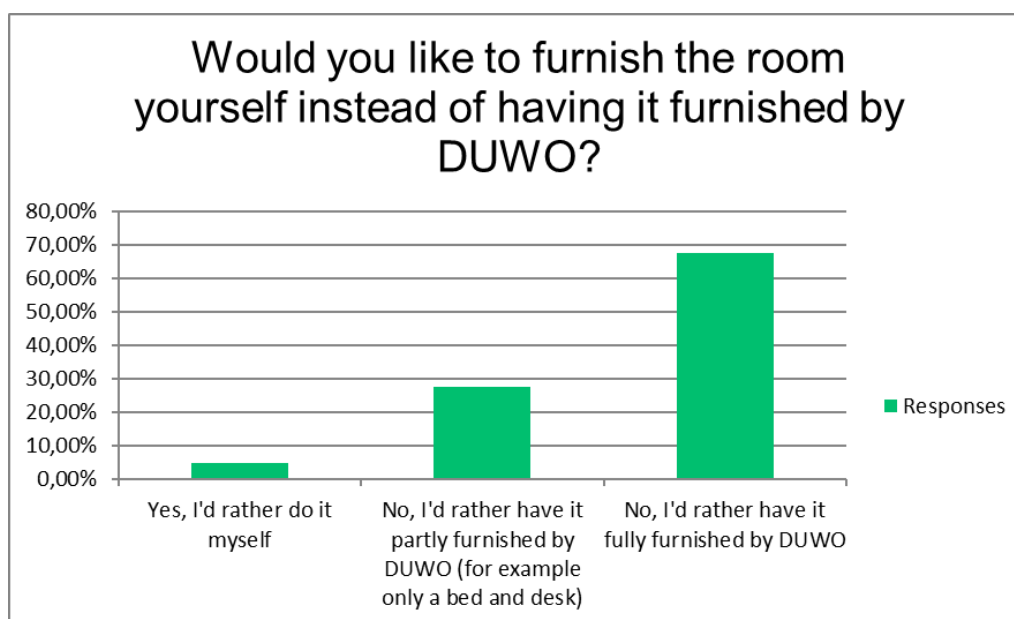
Vraag 19

Aan de huurders is gevraagd hoe zij de inrichting van hun kamer beoordelen. Huurders zijn hier tevreden over, wat blijkt uit de beoordeling van een 3,85 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende).



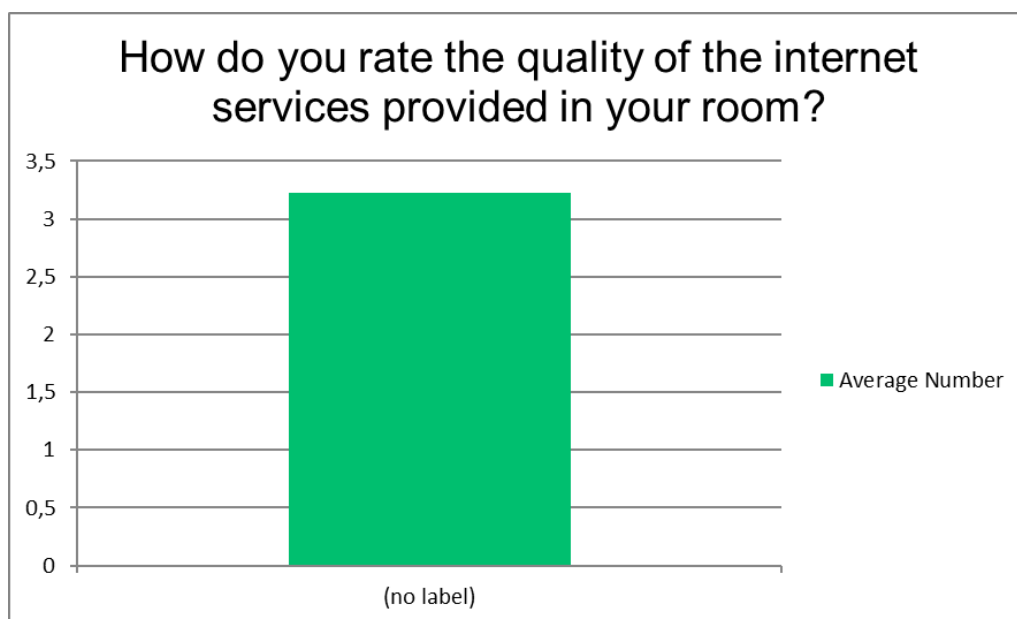
Vraag 20

Tevens is gevraagd of huurders hun kamer zelf graag zouden inrichten of dat zij dit liever aan DUWO overlaten. Een overgrote meerderheid van 68 procent geeft aan dat zij de volledige inrichting graag door DUWO laten doen. 28 procent geeft aan dat DUWO een deel van de inrichting op zich mag nemen, bijvoorbeeld door te voorzien in slechts een bed en een bureau.



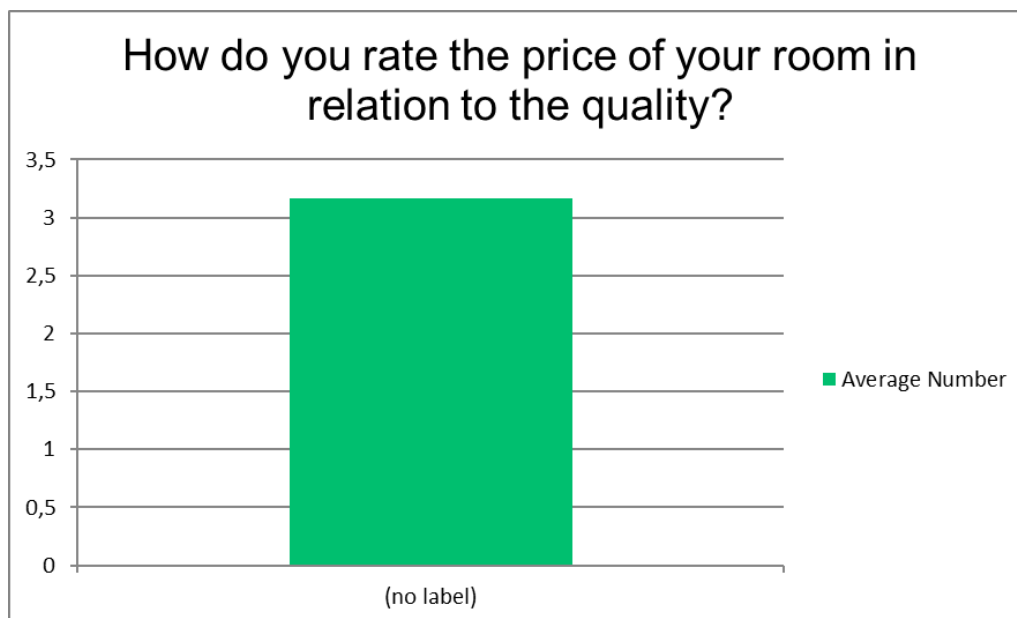
Vraag 21

Ook is gevraagd naar de kwaliteit van het Internet in de kamers. Deze wordt beoordeeld met een 3,23 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende).



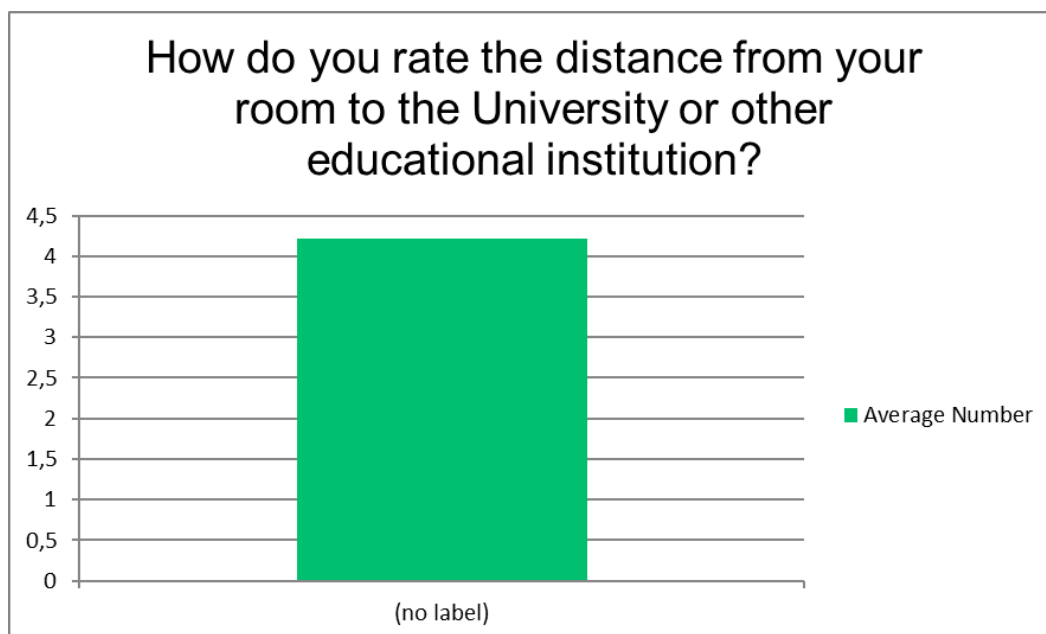
Vraag 22

Bij vraag 22 is gevraagd naar de prijs-kwaliteitverhouding. Deze wordt redelijk beoordeeld met een 3,17.



Vraag 23

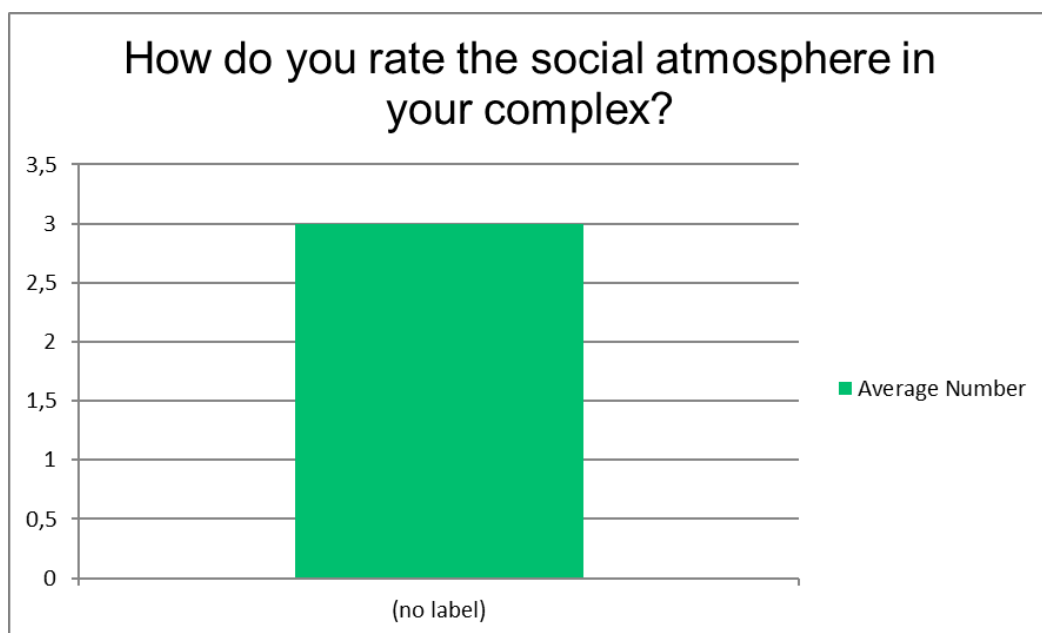
Ook is gevraagd naar hoe huurders de afstand tussen hun kamer en de universiteit of onderwijsinstelling beoordelen. De hoge beoordeling van een 4,23 geeft aan dat internationale studenten hier zeer tevreden over zijn. De Eerste Kamer deelt dit enthousiasme en waardeert de keuze van DUWO om huisvesting aan te bieden dichtbij de onderwijsinstellingen.



4.4 De algemene woonbeleving

Vraag 24

De sociale sfeer in het complex waar een student woont, wordt gemiddeld beoordeeld met een 3,0. Deze beoordeling ligt ruim een halve punt lager dan vorig jaar (3,54). Zoals vorig jaar al door BRES is vermeld, hoe een huurder sociaal contact ervaart, is subjectief. Toch denkt ook De Eerste Kamer dat sociaal contact in een complex, de algemene kwaliteit van leven kan verhogen.



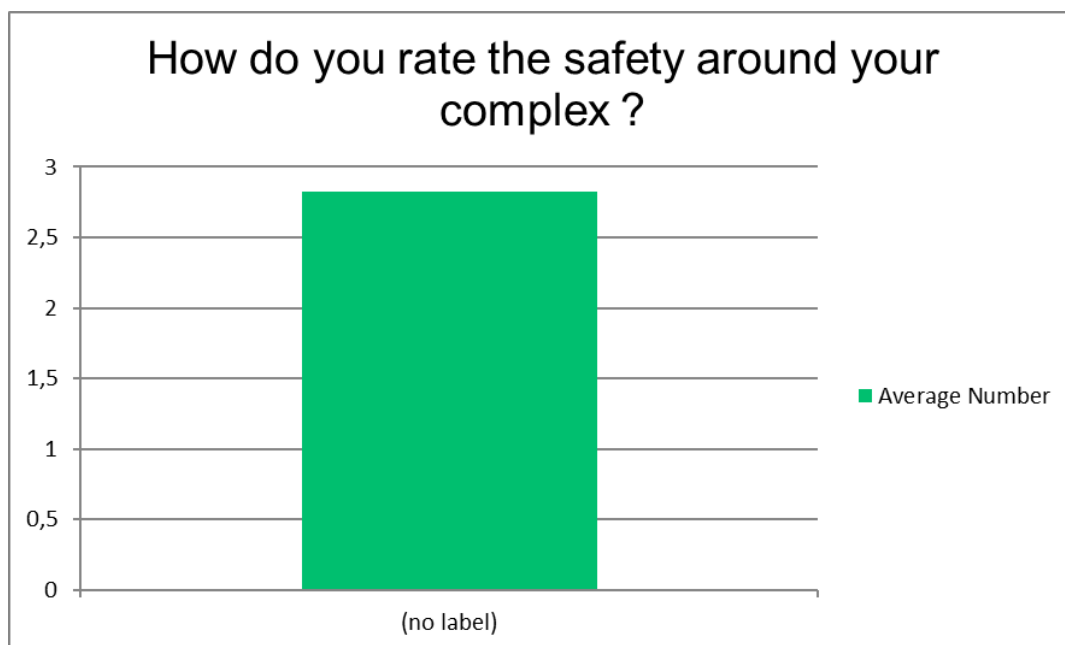
Vraag 25

De veiligheid in het complex wordt beoordeeld met een 3,41 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende). Deze beoordeling ligt een fractie lager dan de beoordeling in 2017 (3,85).



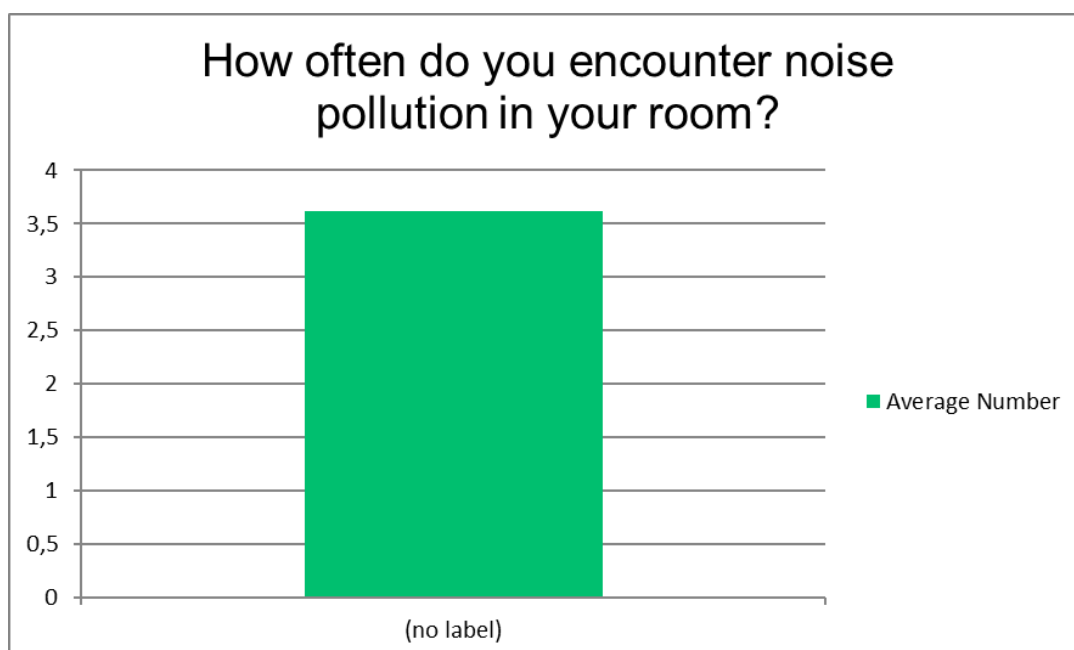
Vraag 26

De veiligheid rondom het complex wordt echter beduidend minder beoordeeld. De ondervraagden beoordelen dit met een 2,82, tegenover 3,74 vorig jaar. Dit issue kan DUWO niet alleen oplossen. Samenwerking met de Gemeente Den Haag is hiervoor vereist. Toch wil de Eerste Kamer het belang van veiligheid voor de woonbeleving van huurders blijven benadrukken.



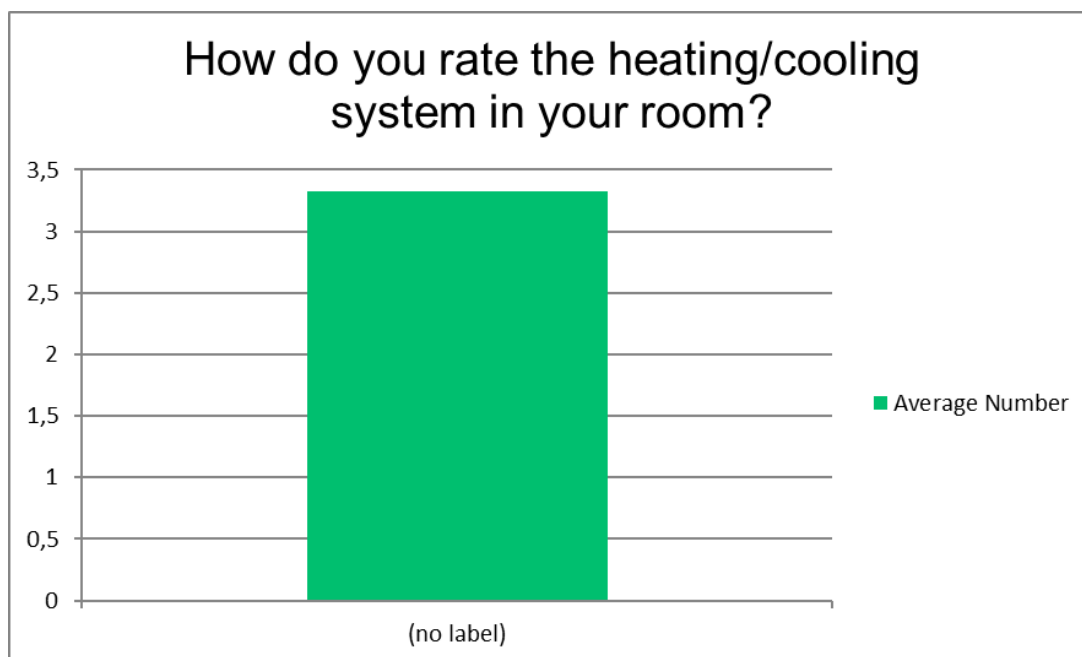
Vraag 27

Ook is gevraagd naar de mate waarin huurders geluidsoverlast in hun kamer ervaren. Met een gemiddelde van een 3,61 geven huurders aan hier zeer geregeld last van te hebben. In vergelijking met vorig jaar (3,22) komt het vaker voor.



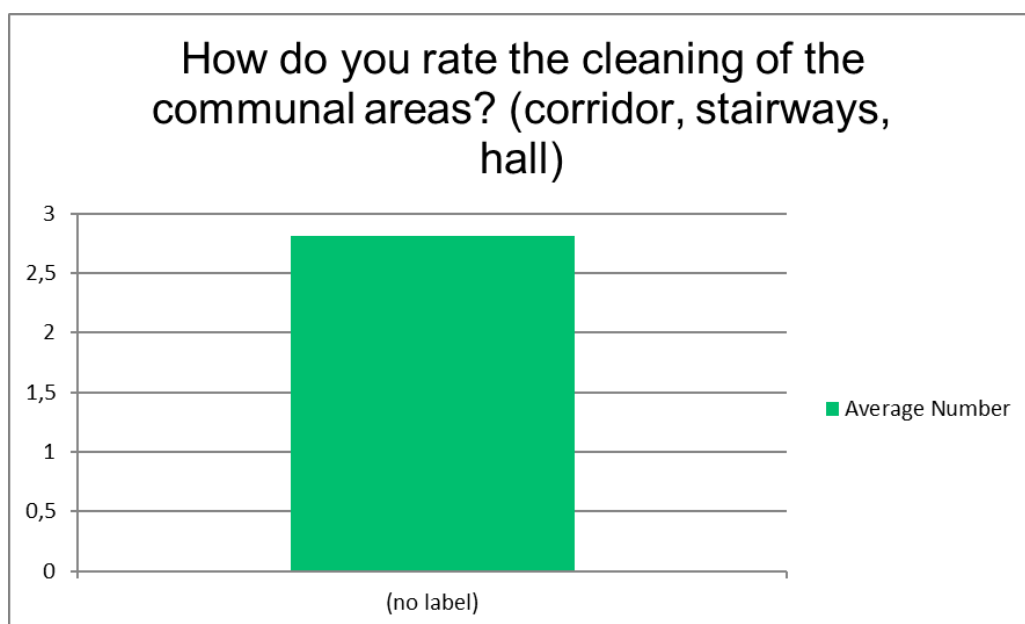
Vraag 28

Het verwarmings- en koelsysteem wordt beoordeeld met een 3,32.



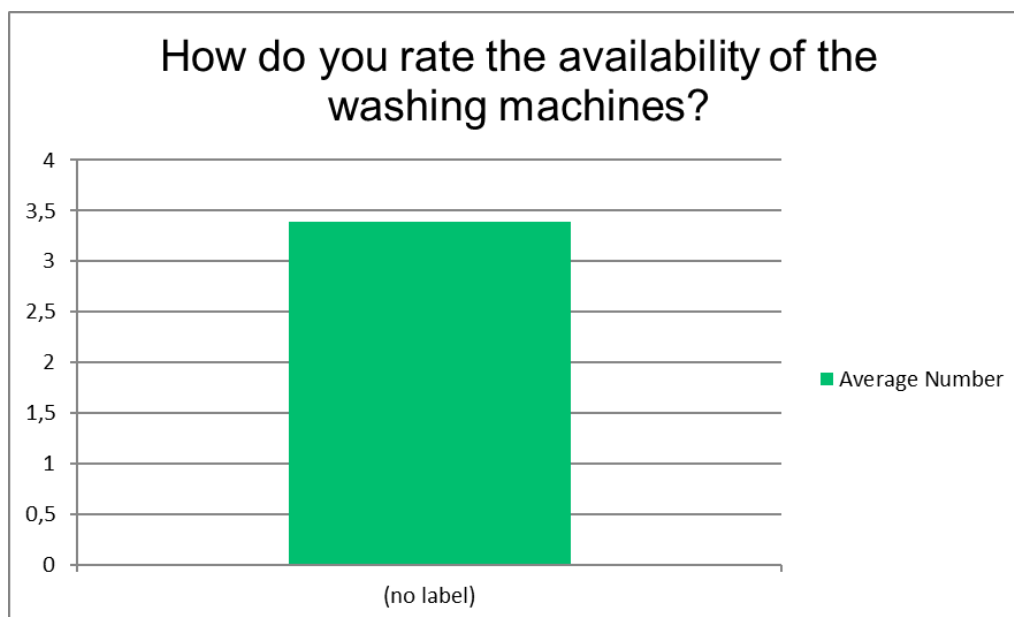
Vraag 29

Ook is gevraagd naar hoe schoon de gemeenschappelijke ruimtes in de complexen zijn. Met een 2,81 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende) worden de gangen, trappenhuizen en hallen niet als schoon beschouwd. Er is sprake van een flinke daling ten opzichte van 2017, toen deze met een 3,92 werd beoordeeld.



Vraag 30

De beschikbaarheid van de wasmachines wordt beoordeeld met een 3,39.



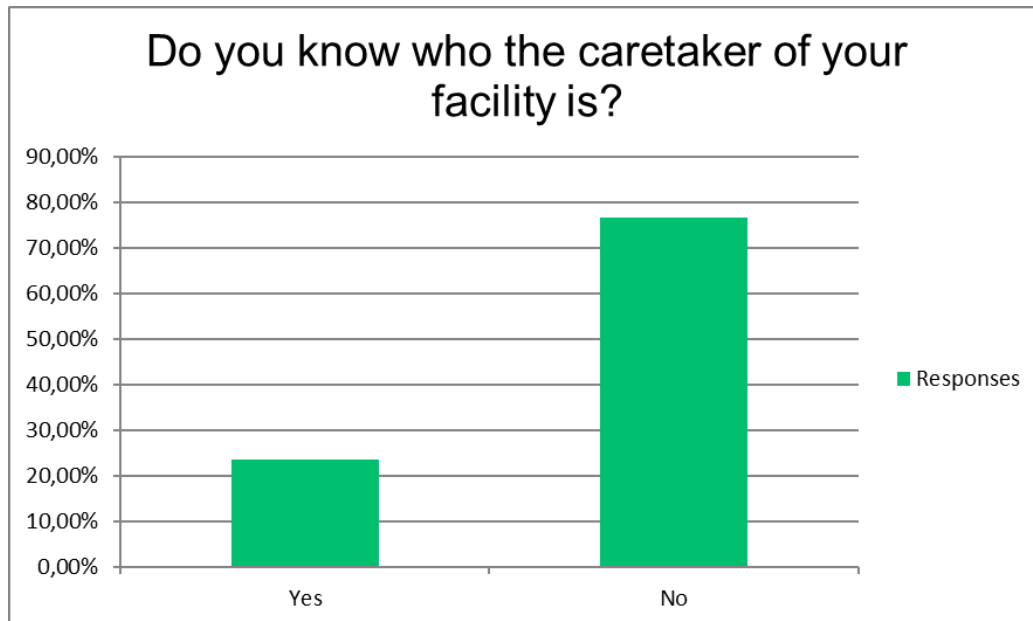
Vraag 31

Huurders is gevraagd naar de keukeninventaris. Het blijkt dat een ruime meerderheid (67 procent) een magnetron mist, gevolgd door een fornuis (33 procent). 18 procent van de huurders geeft aan geen voorwerpen te missen in de keuken. Op deze vraag zijn 17 reacties binnengekomen, die vermeld staan in bijlage 7.1.



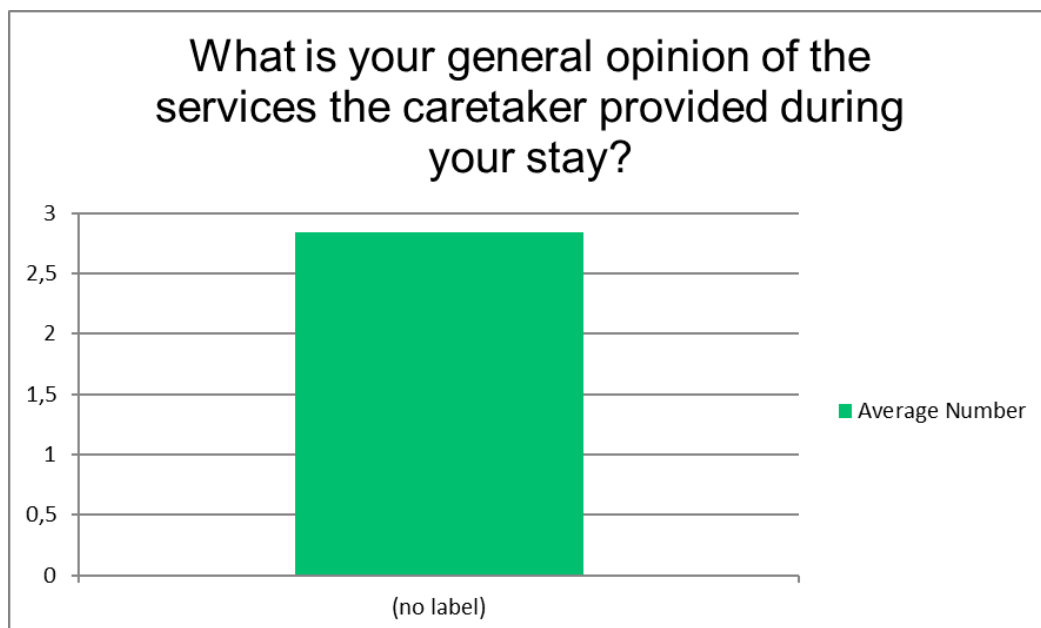
Vraag 32

Gevraagd is of de internationale studenten en PhD'ers de huisbewaarder van hun pand kennen. Ruim driekwart van de huurders (77 procent) geeft aan dit niet te weten. Dit percentage is ongeveer gelijk aan het percentage van vorig jaar.



Vraag 33

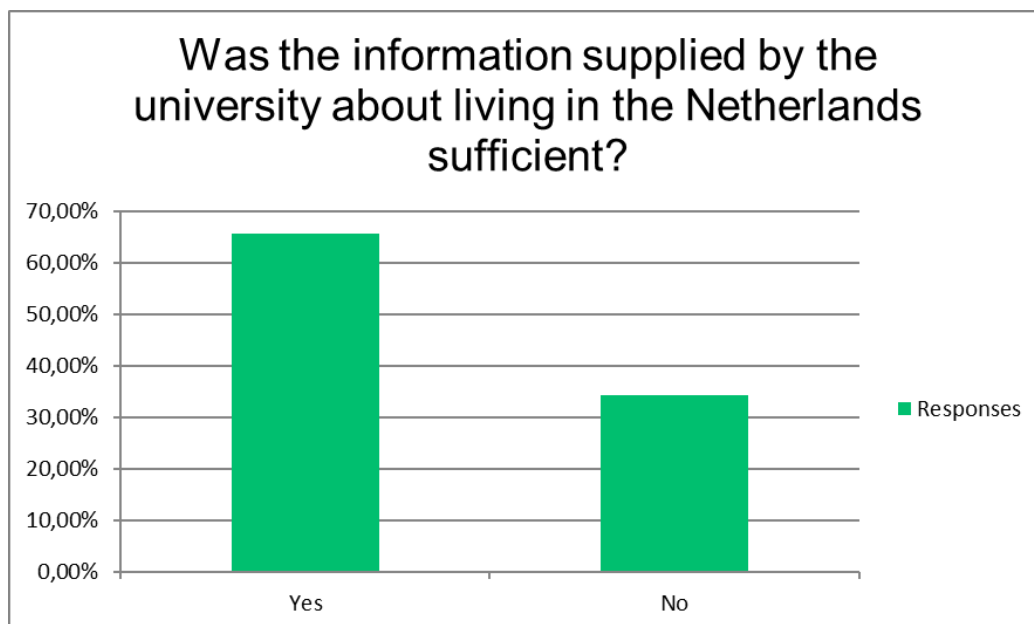
Ook is gevraagd naar de mening van huurders over de diensten die de huisbewaarder tijdens hun verblijf heeft geleverd. Deze diensten worden met een gemiddelde van een 2,84 niet hoog beoordeeld.



4.5 Communicatie

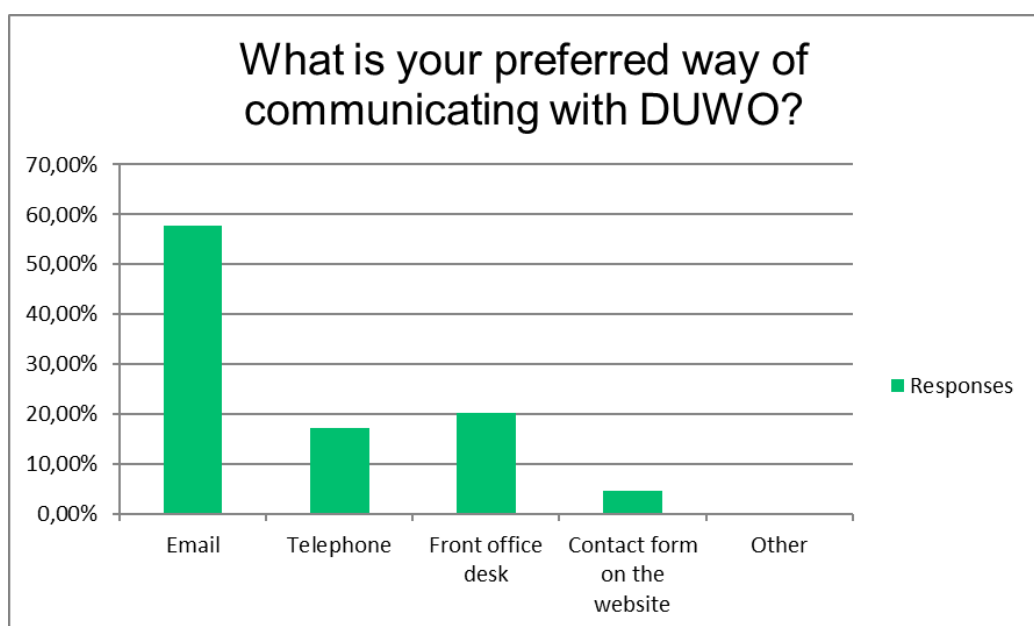
Vraag 34

Het merendeel van de huurders (66 procent) vindt de informatie die de universiteit heeft verstrekt over het leven in Nederland voldoende.



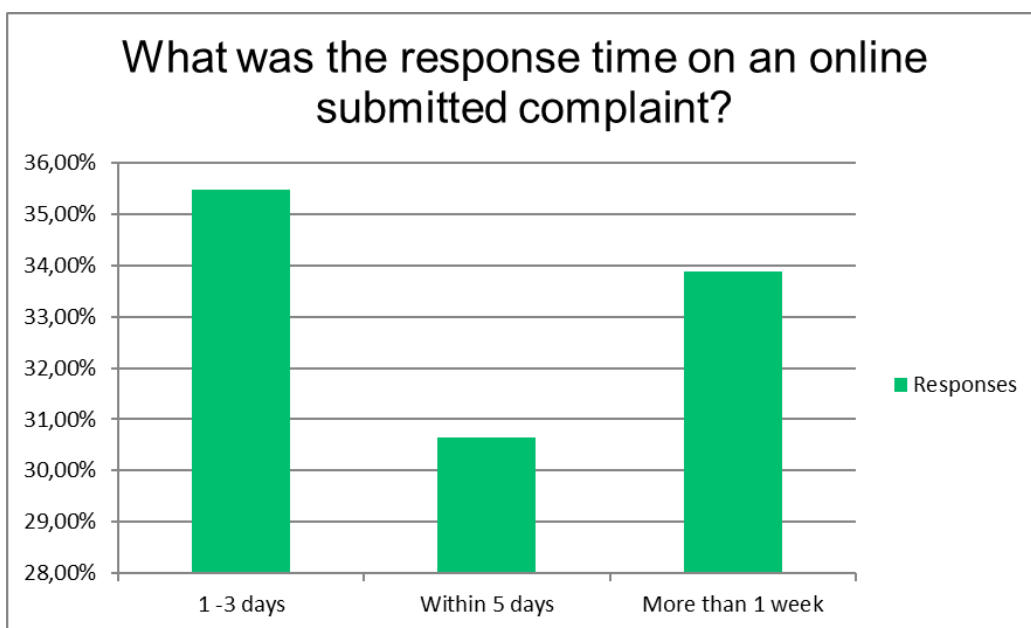
Vraag 35

Tevens is gevraagd naar de wijze van communicatie met DUWO. Het blijkt dat een ruime meerderheid van de huurders (58 procent) het liefst via e-mail contact heeft met DUWO. Een op de vijf huurders geeft aan het liefst naar de *frontdesk* van DUWO te gaan.



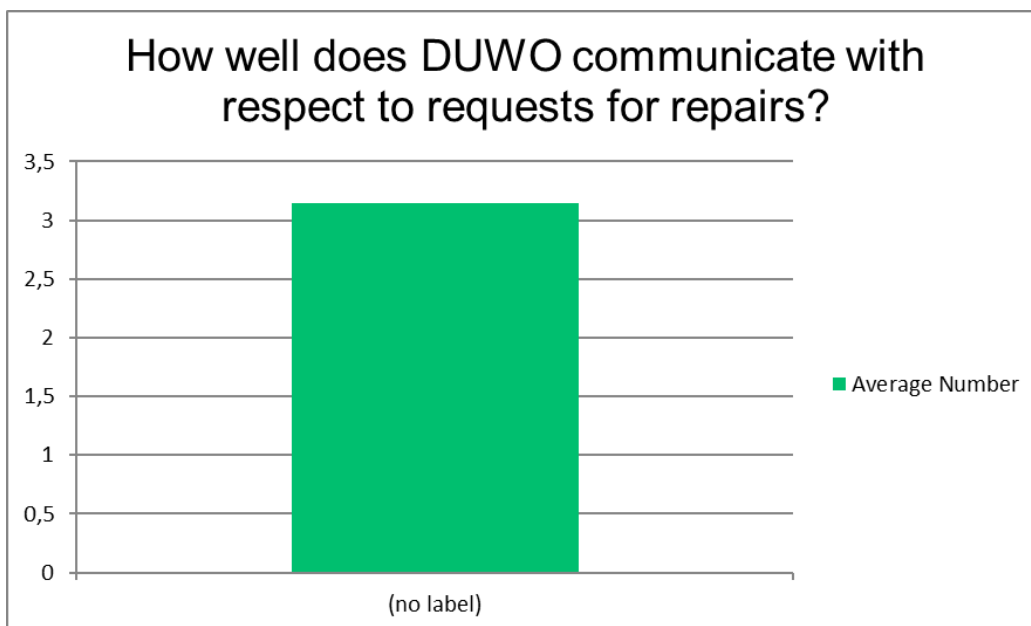
Vraag 36

Ook is gevraagd naar de tijd dat DUWO erover doet om te reageren op een klacht die online is ingediend. Deze vraag wordt zeer verschillend beantwoord. 35 procent van de huurders geeft aan dat er binnen 1 tot 3 werkdagen op hun klacht werd gereageerd. Toch geeft 34 procent van de huurders aan dat DUWO langer dan een week erover deed om antwoord te geven. De online klachtenafhandeling is ten opzichte van 2017, toen ruim 30 procent van de ondervraagden meer dan een week moest wachten, daarmee niet verbeterd: een negatieve constatering.



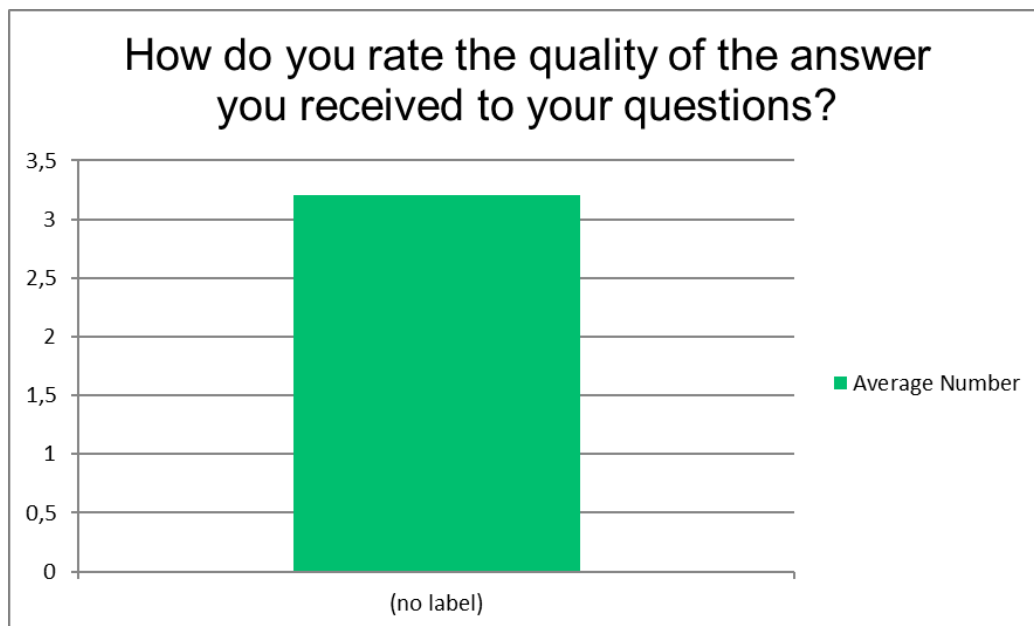
Vraag 37

Gevraagd is naar de communicatie van DUWO bij reparatieverzoeken. Met een gemiddelde score van 3,15 op een schaal van 0 (onvoldoende) tot 5 (voldoende) wordt deze communicatie redelijk beoordeeld.



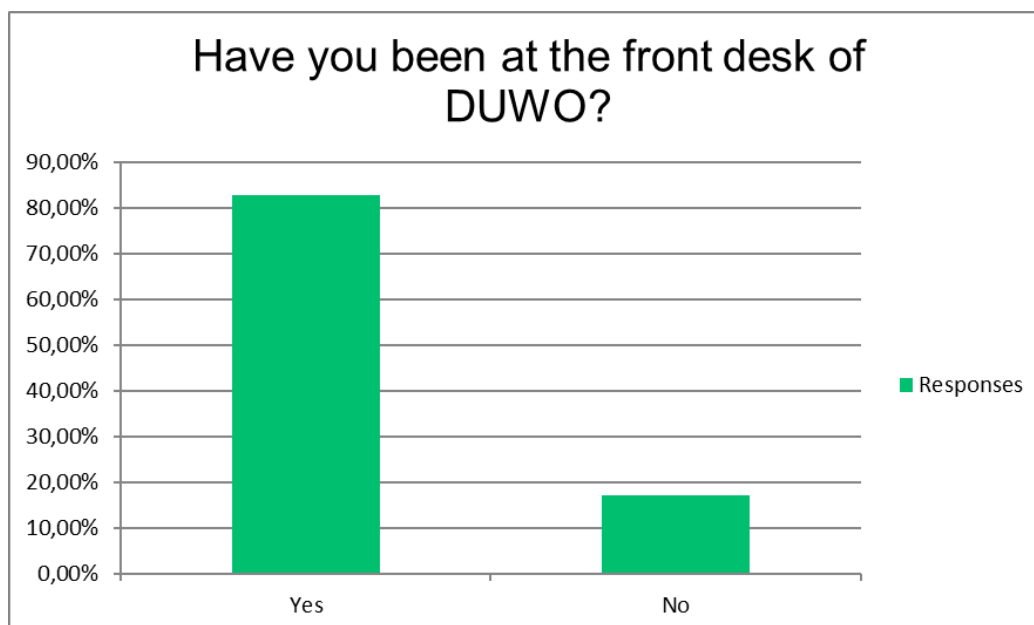
Vraag 38

De kwaliteit van het antwoord dat DUWO geeft, wordt met 3,20 iets hoger beoordeeld.



Vraag 39

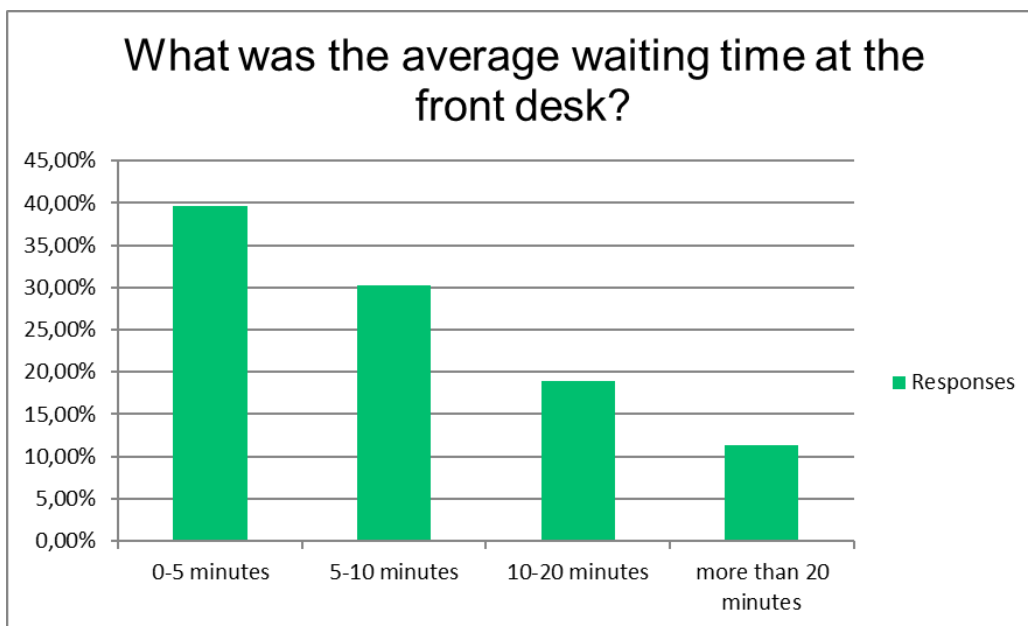
Tevens is gevraagd of de internationale huurders tijdens hun verblijf bij de *frontdesk* van DUWO zijn geweest. 83 procent van de ondervraagden antwoord op deze vraag bevestigend.



4.6 Frontdesk

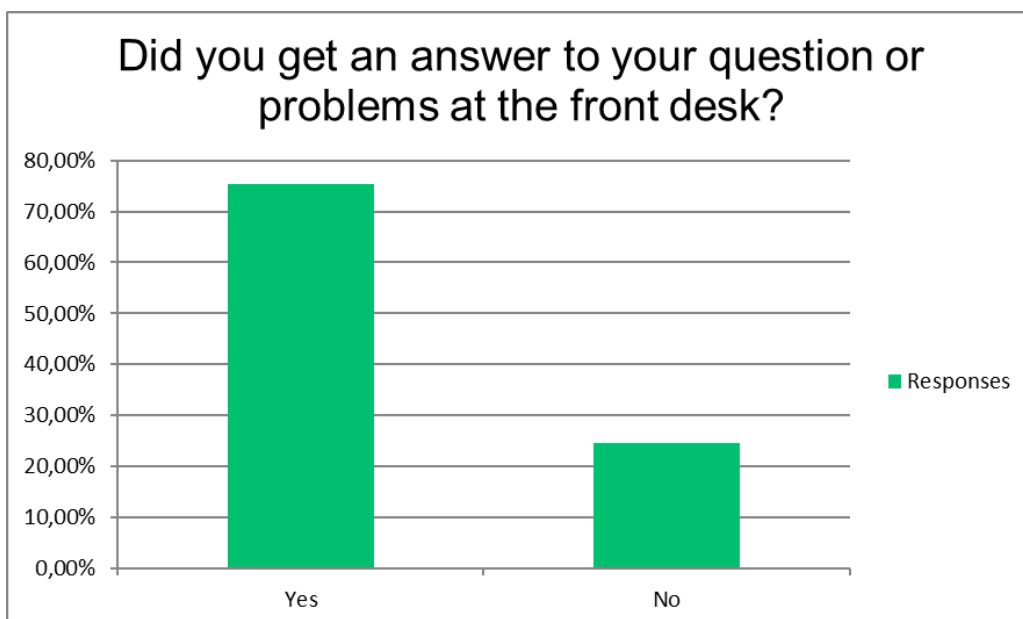
Vraag 40

De uitkomsten op de gemiddelde wachttijd bij de *frontdesk* van DUWO zijn uiteenlopend. Het merendeel van de huurders wordt snel geholpen; 40 procent van de huurders geeft aan binnen vijf minuten geholpen te zijn, 70 procent is dit binnen tien minuten. Dit is een mooi resultaat. Toch moet 11 procent van de huurders te lang wachten met een wachttijd van meer dan twintig minuten.



Vraag 41

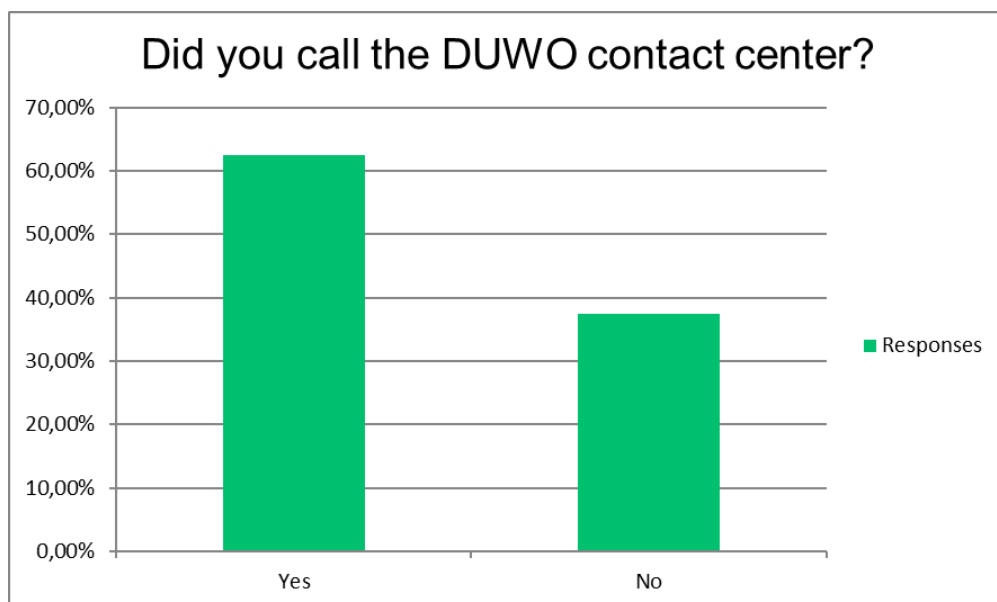
Gevraagd is of huurders ook daadwerkelijk een antwoord kregen op hun vragen op problemen bij de *frontdesk* van DUWO. Het overgrote merendeel van huurders (75 procent) kreeg een antwoord. Toch was dit bij een op de vier huurders niet het geval. Hier is dus zeker verbetering mogelijk.



4.7 Klantcontact

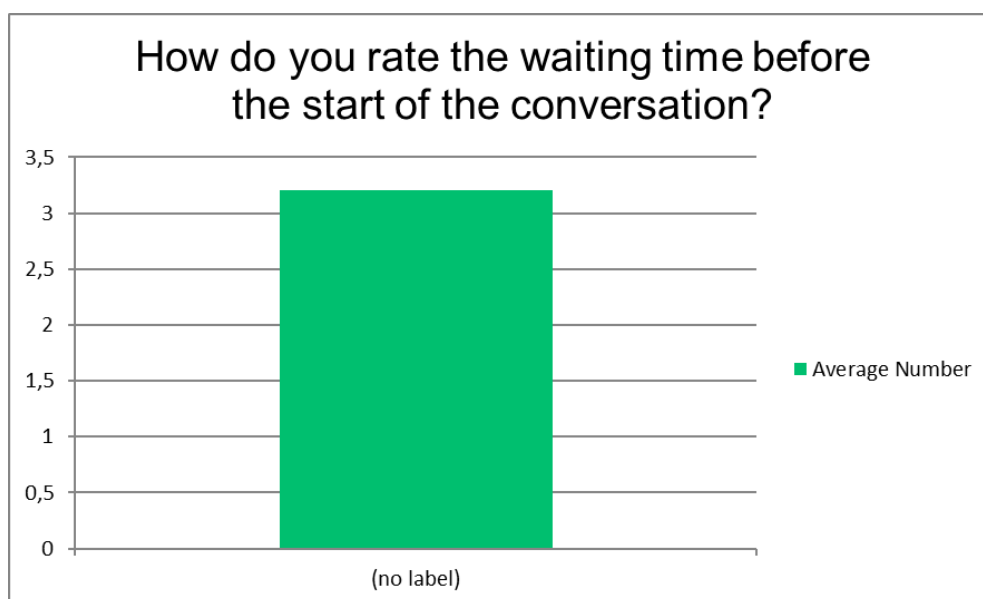
Vraag 42

Gevraagd is of internationale huurders telefonisch contact met DUWO hebben gehad. 63 procent van de ondervraagden geeft aan het kantoor van DUWO te hebben gebeld.



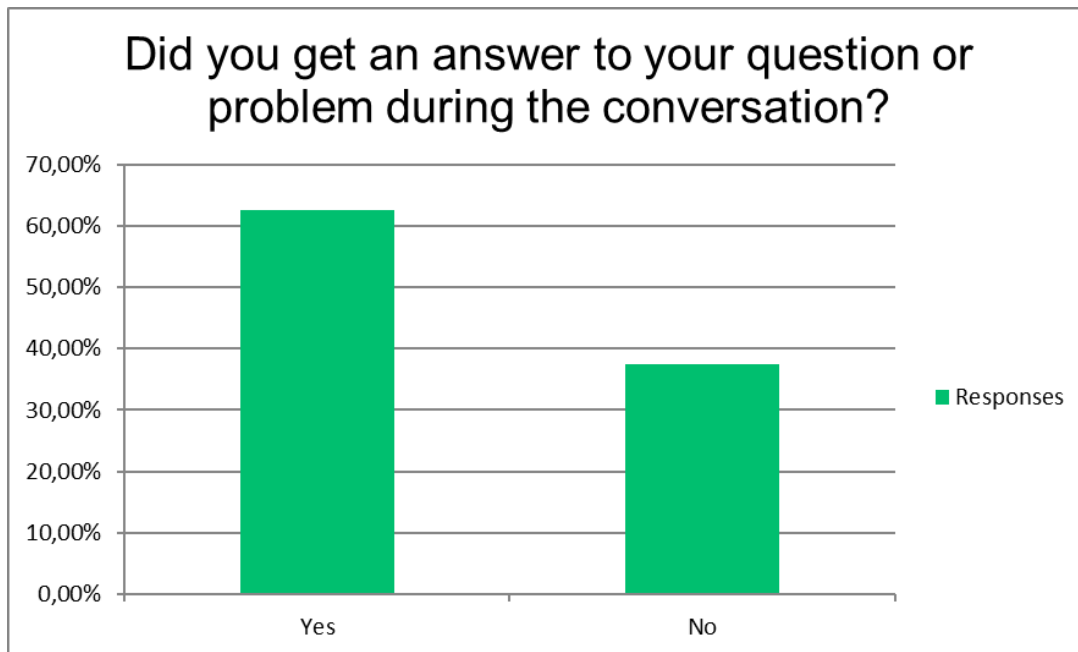
Vraag 43

Ondervraagden zijn redelijk tevreden over de wachttijd voordat een gesprek begint. Deze wordt gemiddeld beoordeeld met een 3,21.



Vraag 44

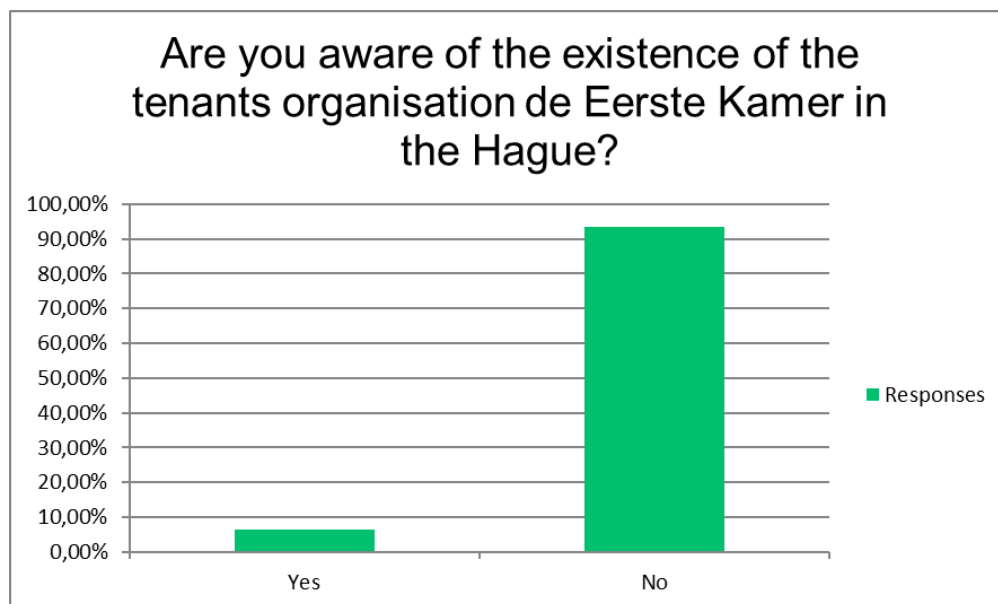
Gevraagd is of huurders ook daadwerkelijk een antwoord kregen op een probleem of klacht tijdens het telefoongesprek. Dit percentage ligt met 63 procent lager dan het percentage dat aan de *frontdesk* van DUWO antwoord kreeg (75 procent).



4.8 De huurdersvereniging

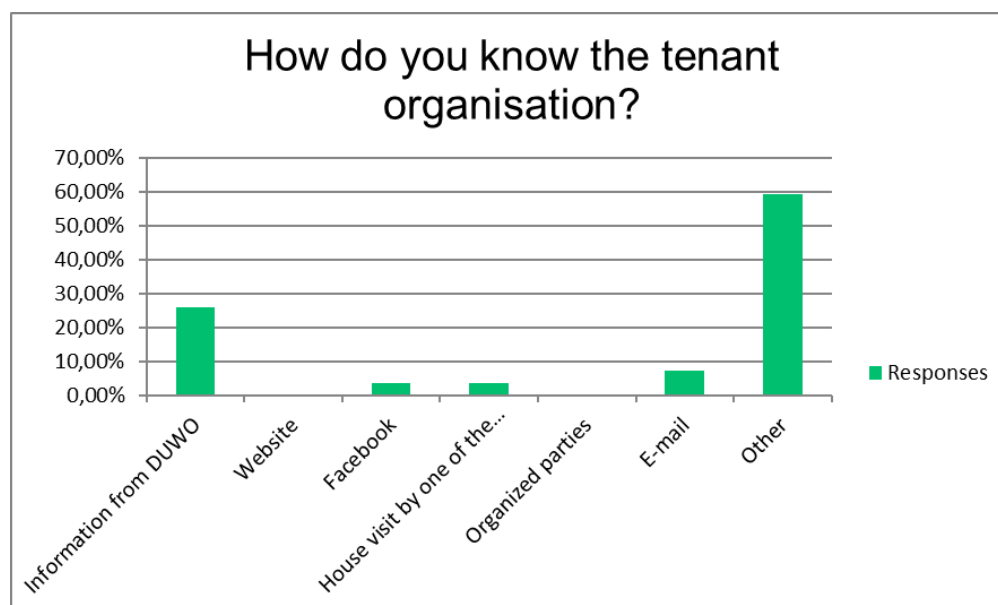
Vraag 45

Gevraagd is of huurders bekend zijn met Huurdersvereniging De Eerste Kamer. Maar liefst 93 procent van de ondervraagden geeft aan de huurdersorganisatie in Den Haag niet te kennen. Deze uitkomst is niet verrassend, omdat De Eerste Kamer pas sinds 12 juni van dit jaar staan ingeschreven als een zelfstandige huurdersvereniging. Deze uitkomst geeft de noodzaak aan van promotie, om zo naamsbekendheid te creëren.



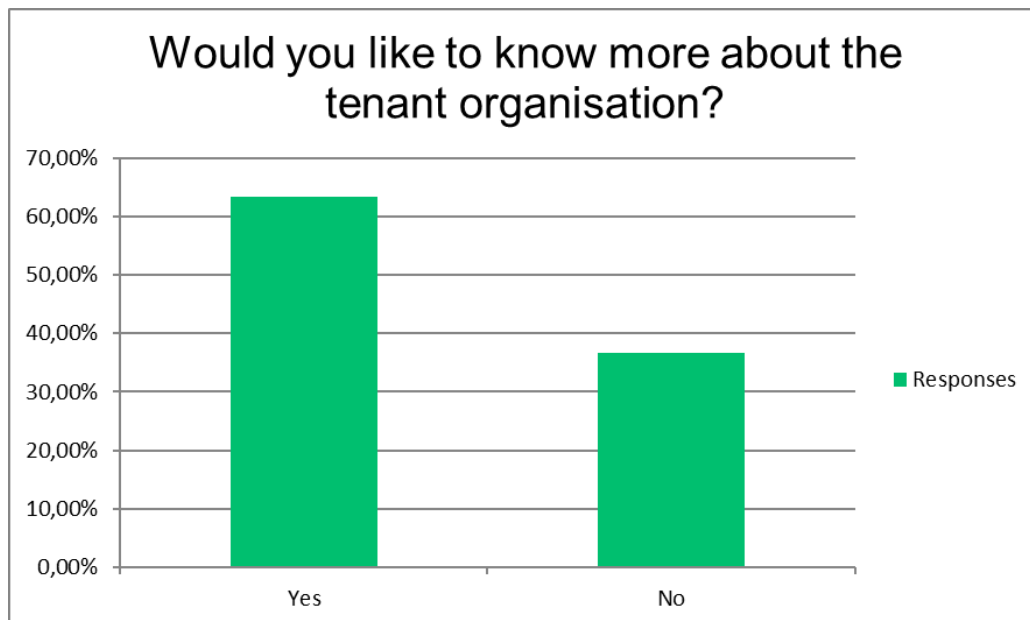
Vraag 46

Van de mensen die wel de huurdersorganisatie kennen, gaf 26 procent aan deze te kennen door informatie die verstrekt is door DUWO. Een grote meerderheid van 59 procent gaf de vereniging te kennen door andere kanalen dan genoemd in de antwoordmogelijkheden. Mogelijk hebben zij via huisgenoten van De Eerste Kamer gehoord.



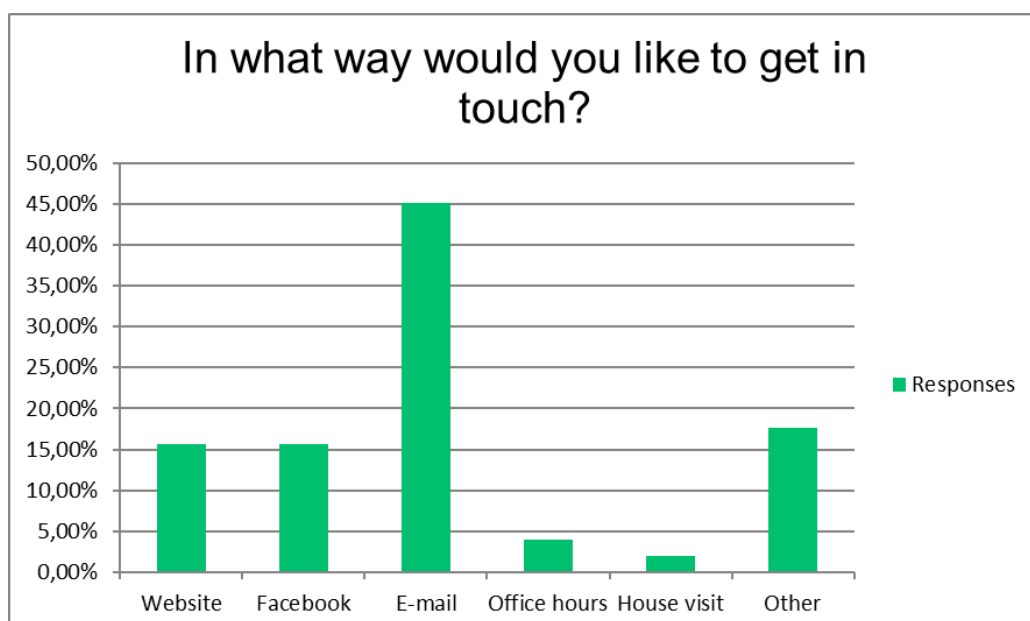
Vraag 47

Aan de huurders is gevraagd of zij meer zouden willen weten over de huurdersvereniging. Een ruime meerderheid van 63 procent geeft aan dit te willen. De taak van De Eerste Kamer is om deze groep huurders te voorzien van deze informatie.



Vraag 48

Gevraagd is naar de kanalen die hiervoor het meest geschikt worden geacht. Huurders zouden het liefst in contact komen met De Eerste Kamer via de e-mail (45 procent). Ook een website en Facebook worden genoemd als kanalen om contact te onderhouden (16 procent). Op dit moment is De Eerste Kamer druk bezig met de informatievoorziening; er wordt een website gebouwd en ook de Facebookpagina wordt aangevuld en is inmiddels voorzien van de nieuwe huisstijl.



Vraag 49

Gevraagd is of huurders hun e-mailadres willen invullen om kans te maken op een waardebon van Amazon ter waarde van 25 euro.

Vraag 50

Aan de ondervraagden is gevraagd of DUWO contact met hen mag opnemen op basis van de antwoorden die zij in de enquête gegeven hebben.

Vraag 51

Gevraagd is of huurders nog aanvullingen willen geven op hun antwoorden of opmerkingen hebben over de enquête in het algemeen. Deze antwoorden zijn van uiteenlopende aard. Zo wordt onder meer melding gemaakt van geluidsoverlast, vieze kamers en gemeenschappelijke ruimtes, klachten over het contact met DUWO en de prijs van kamers. In bijlage 7.2 staan de 21 reacties vermeld.



5. Aanbevelingen

Op basis van de antwoorden op de enquête heeft Huurdersvereniging De Eerste Kamer een aantal aanbevelingen aan DUWO Den Haag. Deze zijn ingedeeld op basis van de voorgaande categorisering van resultaten.

Aanbeveling 1: Stel meer beeldmateriaal en informatie over de inventaris van de accommodate kamer beschikbaar.

Uit de antwoorden op de vragen over het zoekproces van een kamer, wordt aangegeven dat huurders informatie missen. 62 procent van de huurders geeft aan dat het beeldmateriaal van de accommodate kamer onvoldoende was en 55 procent vindt de informatie over de inventaris onvoldoende. Door beter beeldmateriaal en informatie te verstrekken, kan de ervaring van de huurder op dit punt verbeterd worden.

Aanbeveling 2: Controleer kamers na een verhuizing. Wanneer een kamer niet schoon is achtergelaten, zorg dat deze wordt schoongemaakt.

Ondervraagden gaven met een 3,24 en een 3,04 respectievelijk aan dat hun kamer en de gemeenschappelijke ruimte bij aankomst redelijk schoon waren, maar dat hier zeker verbetering mogelijk is. Door kamers te controleren na een verhuizing en deze schoon te maken wanneer niet wordt voldaan aan criteria, kan ervoor gezorgd worden dat alle huurders een schone kamer aantreffen bij aankomst.

Aanbeveling 3: Zie toe op de schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten.

Ook bij de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes is nog veel te winnen. De gemeenschappelijke ruimtes in de complexen worden met een gemiddelde van 2,81 laag beoordeeld. Uit de reacties op vraag 49 blijkt tevens dat gemeenschappelijke ruimtes niet altijd als schoon werden ervaren. Zo geeft een huurder het volgende aan: “there was urine next to the elevator for at least 2 weeks, and vomit for a little less than a week (two separate times). Dit geeft het belang aan van een monitoring van schoonmaakbedrijven.

Aanbeveling 4: Zorg ervoor dat huurders met dezelfde levensstijl samen komen te wonen.

Met een gemiddelde van 3,61 geven huurders aan dat geluidsoverlast (te) vaak voorkomt. Dit kan voorkomen worden door huurders die dezelfde levensstijl hebben, samen te laten wonen. Door vooraf aan een huurder vragen te stellen over de levensstijl kan ervoor gezorgd worden dat huurders samen komen te wonen met huurders met een soortgelijke stijl. Selectie kan ervoor zorgen dat geluidsoverlast afneemt.



Aanbeveling 5: Plaats in de gemeenschappelijke keuken een magnetron.

Uit de enquête blijkt dat maar liefst 67 procent van de huurders een magnetron mist in de keuken. DUWO kan hier eenvoudig op inspelen door een magnetron in keukens te plaatsen.

Aanbeveling 6: Geef in complexen duidelijk aan wie de huisbewaarder is, waar huurders terecht kunnen met reparaties en vragen.

Ruim driekwart van de huurders geeft aan niet te weten wie het aanspreekpunt in hun pand is. Maak huurders hierop attent, zodat zij weten bij wie zij terecht kunnen.

Aanbeveling 7: Handel online klachten sneller af.

Uit de resultaten blijkt dat 34 procent van de huurders langer dan een week moest wachten op antwoord op een online klacht. Huurders kunnen niet op elk moment van de dag terecht bij de *frontdesk* van DUWO en wanneer zij een klacht toch direct door willen geven, is het online formulier de enige optie. Daarom is het van belang dat tijdig op online klachten wordt gereageerd.



6. Vragen

Vraag 1: Werkt DUWO samen met de Gemeente Den Haag om de veiligheid rondom complexen te verbeteren?

De veiligheid rondom complexen wordt met een 2,82 minder beoordeeld in vergelijking met vorig jaar (3,74). De Eerste Kamer is van mening dat DUWO de veiligheid rondom een complex niet alleen kan verbeteren, maar dat samenspraak met de gemeente hiervoor nodig is. Wij vragen ons af of DUWO hierover al overleg voert met de gemeente, of naar aanleiding van de resultaten voornemens is dit te doen.

Vraag 2: Zijn er naar aanleiding van de resultaten over klachtenafhandeling vorig jaar maatregelen genomen om deze te verbeteren?

Vorig jaar gaf ruim 30 procent van de ondervraagden aan dat DUWO er langer dan een week over deed om antwoord te geven op hun online klacht. Dit jaar ligt dit percentage op 34 procent; er lijkt niets verbeterd. De Eerste Kamer vraagt zich af of er vorig jaar ook daadwerkelijk maatregelen zijn opgesteld om de dienstverlening aan huurders op dit punt te verbeteren.



7. Open vragen

7.1 Vraag 31

What do you miss in the kitchen inventory?

- “The Hotplates are terrible. It would be nice to have a real stove, or one that works better, a freezer, and some type of oven.”
- “Garbage bin, pans”
- “A blender”
- “An actually working vent and not just a dummy.”
- “cattle”
- “All stuff that was provided should have better quality for the price that we pay. More tables / couches in the common area would fit and are required”
- “Oven”
- “More plates and cups would be good”
- “fucking space it's ridiculous”
- “a big refrigerator, oven”
- “there was only one trashbin in the kitchen so we had to carry the trashbins we had in our rooms.”
- “freezer”
- “a freezer in the fridge”
- “Freezer”
- “Oven. Fridge with freezer”
- “oven, freezer”
- “Oven and Freezer”



7.2 Vraag 49

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

- “Besides not knowing I would have to use a hotplate and fridge with no freezer for the semester. The common room was inaccessible. I pretty sure we paid for it in our rent yet they would never give us the keys to access it. There are over 100 people in the building so it was quite difficult to meet people. Then when students had parties they blasted music outside and kept students up until 4:30am. Also, there is 2 small washers and dryers for everyone to use. If you get locked out on the weekend you can't get back into your room unless you pay 100 euros for a guy to unlock your door for you, since they automatically lock and we have no security guard. Also, there were 3 break ins to 3 different rooms within one week. It's not right for students to live with that fear. All this being said I was fine with the housing, but I do believe it should be 100-200 euros cheaper for rent for the quality of interior, exterior, community rooms, security, and services. I wouldn't recommend this building to incoming students.”
- “DUWO is a horrible company to deal with in any way, I hope Leiden University takes proper action against their ways of dealing with tenants.”
- “when I arrived last year, there were many bodies of bug in my room. I hope DUWO could remember to clean the rooms before new students move into.”
- “We were often made to wait for DUWO to provide us with solutions to our problems, and several times we had to solve them ourselves, particularly in the case of the mice infestation of our building.”
- “My answers were very coloured by the fact, that I now suffer from insomnia due to the housing situation at DUWO and that the room was severely overpriced for a shared room (400€).”
- “No”
- “It seems that in our building there is no caretaker at all. It is very dirty, students throw parties at any time they want, use the common areas to chat and listen to music any time they want... People complained, but it appears that Duwo did nothing to solve these problems. We had two HUGE parties (one until 7 a.m.) and the building was a total mess... The halls got extremelly dirty (and they are until now).”
- “No”
- “Stop making students pay for July! Nobody wants to stay here till then”



- “In enthovenplein we have a sever problem with "silberfishes". These little bugs are EVERYWHERE. They come out at night and hider in corners. I had to buy very expensive traps and sprays to finally get rid of them. I contacted DUWO but no one every replied. Our house even collected 50 signatures to bring DUWO to take action but also this ended in no reply. This is really disgusting and I will not recommend DUWO to anyone.”
- “No”
- “No.”
- “Yes, there was urine next to the elevator for at least 2 weeks, and vomit for a little less than a week (two separate times). Took days for the caretaker to help me get in my room when I locked myself out, and even then he just told me he would get in contact. The common room was rented to a guy who runs a cafe and just opens it whenever he feels like it. I've had problems in the neighborhood. Room was quite dirty when I got it, and theres a hole next to my fridge where dust comes in. Also dead bugs fall from the ventilation.”
- “duwo is honestly a disgrace, nothing was done to make us feel more comfortable or safe, even upon request, the office hours are subpar, making it impossible to do anything if you have an emergency past 5 pm. even worse for the weekends when there is literally nothing that can be done. the apartment was close to university, which was good, but past that everything about the room, including the flatmate, were a joke. I honestly suggest you get your shit together or just stop functioning as a housing agency to begin with. I feel like people inidivually would take care of things more efficiently if given the chance, than duwo. Best wishes regardless, because i know that the god that i believe in won't and can't forgive you for all the shit that couldn't be taken care of any given time, regardless of the amounts of complaints given. thanks for honestly making me question everything about european and bureaucratic efficiency in your institution, if it can be called such. i don't even think that this will be read by anyone, making this whole process even more unnecessary, but hoping that it will be taken into consideration when attempting to better your "agency", I want to end on the note that DUWO sucks. Thanks”
- “being deprived without warning of the chance to renew the contract, which had initially been almost promised, has been an immense disappointment.”
- “In weteringkade, there are a lot of mouse.”
- “I know from my friends that I was lucky to get the room I had, as mine was in perfect condition, but theirs was quite poor. Thus my answers are personal and I know some people had it worse (noise, cleanliness...)”
- “I wish this apartment was not just temporary and for the full duration of my study!! :(“



- “Its very ridiculous that students registered with DUO can only stay for a very brief amount of time. I was relocated three times during my time with DUO, and each time I was made to pay a moving fee. In addition, the noise levels at my current residence of Enthovenplein is extremely high as the tenants frequently play loud music during the day and at night! They also host loud parties and do not keep quiet and do not ask permission of their neighbors (especially the tenants living in room 43 in Enthovenplein, they are extremely loud when they host parties). The price is also very expensive for a studio, and it is really unclear where the common room is. I know it is Dryve Cafe, but its unclear to me whether I need to pay to use it. I also dont know why we have to pay to use washing machines, as we already pay a large sum of money for utilities per tenant in the building!!”
- “I must say, the room was in a pretty nasty condition when I arrived, e.g. the shower drain was FILTHY and probably never cleaned before, so it was really a joke to have a piece of paper on the table saying that the room had been inspected by a cleaner. Maybe inspected, but they definitely didn't do anything about the dirt they saw...”
- “It would be very helpful if the lift at Stamkartstraat is actually fixed. The stairs are hard to climb up and down when carrying heavy luggage. In addition, for exchange students, it would be great if DUWO could team with the university to help find people to take over the contract should one decides to terminate it, or just leave the termination date flexible for students. To pay for the remaining rental fee is absurd for a student when one has already left the country and the accommodation. Thank you”

