



2019

Accommodate Enquête

Huurdersvereniging De Eerste Kamer

Accommodate Enquête 2019

 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

The Hague is beginning to take on an increasingly important role as an international student city. Of course, this growth means that we are getting more and more students who require housing here. The well-being of these students is of great importance. This year, for the third time in a row, De Eerste Kamer has conducted the Accommodate Survey among international students. We are also pleased that the response has improved significantly compared to last year. This year as many as 249 students completed the survey. This allows us to get a better picture of the Accommodate students' living experience.

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. There is a hygienic problem in the common areas. De Eerste Kamer believes that thorough checks should be performed by DUWO. Especially in rooms where these problems occur frequently. Tenants indicate that the enjoyment of living leads below. When DUWO knows which tenants are responsible for these conditions, DUWO is allowed to charge the costs of cleaning to the tenant. De Eerste Kamer expects DUWO to take care of the hygienic quality of the common rooms.
2. The second problem concerns the extreme temperatures in units (both of high and low temperatures). De Eerste Kamer would like to point out to DUWO that this problem occurs. De Eerste Kamer heard that DUWO has experimented with isolating foils. Unfortunately, this solution turned out to be unsuccessful. That is why, according to De Eerste Kamer, it is time to look at a more sustainable solution, double-paned glass for example. De Eerste Kamer advises DUWO to measure the temperature in its buildings on the basis of random samples. De Eerste Kamer also likes to see solutions that DUWO has for the longer term.
3. The third problem has to do with the attitude of social administrators of the buildings. They regularly visit the joint student houses. The survey has shown that social administrators enter the house uninvited after knocking on the door, when they do not receive a response. One respondent reported the following: "So when they do come, then knock 1 time and immediately begin to unlock the door. One time I was getting dressed, another I hadn't just got out the shower. The VBU in Amstelveen also received similar signals from their tenants. De Eerste Kamer finds this a strange procedure and would like to receive a statement from DUWO. Why do social administrators do this? This is a problem that can easily be solved by making agreements with the tenant. De Eerste Kamer also advises DUWO to work more with time slots if applicable.
4. Respondents have indicated that they would like DUWO to show more images through ROOM. The Senate thinks this is only reasonable, since the tenants are not able to visit their room before renting it. De Eerste Kamer has also understood that there are already plans for this, we would like to receive an update with regard to showing visual material through ROOM.



Samenvatting

Den Haag begint een steeds belangrijkere rol in te nemen als internationale studentenstad. Deze groei neemt natuurlijk met zich mee dat wij hier steeds meer studenten krijgen die woongelegenheden nodig hebben. Het welzijn van deze studenten is van groot belang. Huurdersvereniging De Eerste Kamer heeft dit jaar voor de derde keer op rij de Accommodate Enquête uitgezet onder internationale studenten. Wij zijn ook blij dat de respons ten opzichte van vorig jaar enorm is verbeterd. Dit jaar hebben maar liefst 249 studenten de enquête ingevuld. Hieruit volgt dat wij een beter beeld kunnen krijgen, over de woonbeleving van de Accommodate studenten.

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. Er is een hygiënische probleem in de gemeenschappelijke ruimtes. De Eerste Kamer is van mening dat er grondige controles uitgevoerd moeten worden door DUWO. Zeker bij ruimtes waar deze problemen frequent voorkomen. Huurders geven aan dat het woongenot hieronder leidt. Wanneer DUWO weet welke huurders verantwoordelijk zijn voor deze toestanden mag DUWO de kosten van de schoonmaak doorbelasten aan de huurder. De Eerste Kamer verwacht van DUWO dat zij zorgdraagt voor de hygiënische kwaliteit van haar gemeenschappelijke ruimtes.
2. Het tweede probleem betreft de extreme temperaturen in eenheden. (zowel warmte als kou) De Eerste Kamer wil DUWO erop wijzen dat dit probleem er is. De Eerste Kamer heeft vernomen dat DUWO heeft geëxperimenteerd met isolerende folies. Helaas bleek deze oplossing onsuccesvol te zijn. Daarom wordt het volgens De Eerste Kamer tijd om naar een duurzamere oplossing te kijken, dubbelglas bijvoorbeeld. De Eerste Kamer adviseert DUWO om op basis van steekproeven de temperatuur te meten in haar woningen. Ook ziet De Eerste Kamer graag oplossingen die DUWO hiervoor heeft voor de langere termijn.
3. Het derde probleem heeft te maken met de houding van sociaal beheerders. Regelmatig brengen zij bezoek aan de gezamenlijke studentenhuizen. Uit de enquête is gebleken dat sociaal beheerders na het aankloppen ongevraagd de woning betreden, wanneer zij geen respons krijgen. Eén respondent meldde het volgende: "So when they do come, then knock 1 time and immediately begin to unlock the door. One time I was getting dressed, another I hadn't just got out the shower." De VBU in Amstelveen heeft ook soortgelijke signalen vernomen van hun huurders. De Eerste Kamer vindt dit een vreemde gang van zaken en ziet ook graag een concrete verklaring van DUWO. Waarom doen sociaal beheerders dit? Dit is een probleem wat gemakkelijk opgelost kan worden afspraken te maken met de huurder. Ook raadt De Eerste Kamer aan om meer te werken met tijdsloten indien dit van toepassing is.



4. Respondenten hebben aangegeven dat zij het fijn zouden vinden wanneer DUWO meer beeldmateriaal toont via ROOM. De Eerste Kamer vindt dit ook niet meer dan redelijk, aangezien de huurders geen bezichtiging kunnen doen. Ook heeft De Eerste Kamer begrepen dat hier al plannen voor zijn, indien deze er ook daadwerkelijk zijn ontvangen wij graag een stand van zaken met betrekking tot het tonen van beeldmateriaal via ROOM.



Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
2. Aanpak	7
3. Ongevraagd advies	7
4. Inhoud	8
4.1 Algemene informatie	8
4.2 Contract proces	13
4.3 De kamers	14
4.4 Algemene woonervaring	19
4.5 Communicatie	26
4.6 Huurdersvereniging De Eerste Kamer	32
4.7 Overig	35
5. Aanbevelingen	36
6. Vragen aan DUWO	37
7. Bijlage 1 Ongevraagd advies	38

1. Inleiding

Den Haag begint een steeds belangrijkere rol in te nemen als internationale studentenstad. Deze groei neemt natuurlijk met zich mee dat wij hier steeds meer studenten krijgen die woongelegenheden nodig hebben. Het welzijn van deze studenten is van groot belang. Vandaar dat wij dit jaar weer een enquête onder de studenten binnen de woningen van DUWO Den Haag hebben afgenomen. Wij zijn ook blij te kunnen vertellen dat de respons ten opzichte van vorig jaar enorm is verbeterd. Hieruit volgt dat wij een beter beeld kunnen krijgen, over de woonbeleving van de Accommodate studenten. En zo nodig brengen wij een advies uit om de woonbeleving van de studenten te verbeteren.

2. Aanpak

Deze enquête is tot stand gekomen in samenwerking met DUWO. Omdat De Eerste Kamer nog niet lid is van de samenwerkingsovereenkomst. Is de enquête niet in overleg met deze partijen gemaakt. Ook is er ten tijde van de uitwerking van de enquête een bestuurswisseling geweest. Het maken van de enquête is door het oude bestuurslid extern gedaan en het rapport is opgesteld door het nieuwe bestuurslid.

3. Ongevraagd advies

Dit rapport zal in de vorm van een “ongevraagd advies” aan de vestigingsdirecteur van DUWO De Haag worden aangeboden. Wij gebruiken deze vorm omdat het de meest officiële wijze is om dit onder de aandacht van DUWO te brengen. Op deze wijze verwachten wij ook dat DUWO op officiële wijze op dit rapport zal reageren. Het doel van dit rapport is dat er aan de hand van de resultaten ook aandacht wordt gegeven aan de punten waar slecht op wordt gescoord en dat daar daadwerkelijk actie op wordt ondernomen.



4. Inhoud

4.1 Algemene informatie

Vraag 1

Het geslacht identificeert 67.9 procent zich als vrouw, 30.9 procent zich als vrouw en 1.2 procent zich als anders.

Vraag 2

Uit de vraag naar leeftijd blijkt dat meer dan driekwart van de respondenten een leeftijd tussen 19 en 24 jaar hebben.

Vraag 3

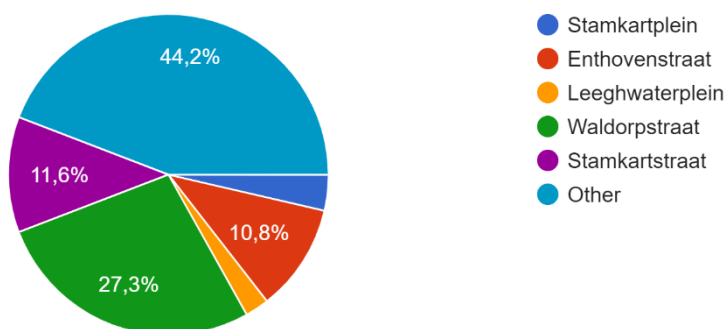
In de maanden augustus, september en januari arriveren de meeste respondenten.

Vraag 4

De meeste respondenten hebben een woning op het Stamkartplein.

4. In which building do you live?

249 antwoorden

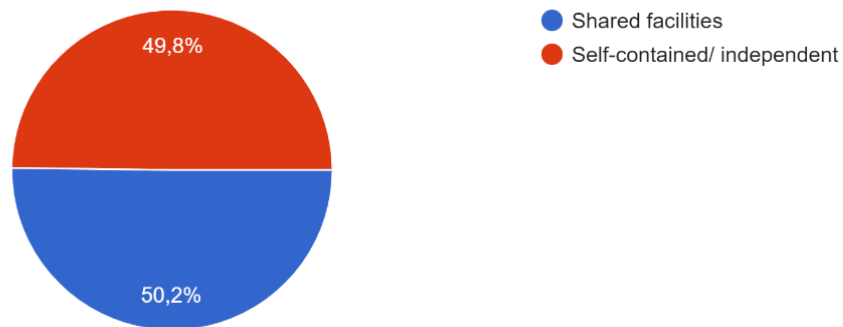


Vraag 5

De helft van de respondenten hebben een gezamenlijke woning, de andere helft is zelfvoorzienend.

5. What is your type of accommodation?

249 antwoorden

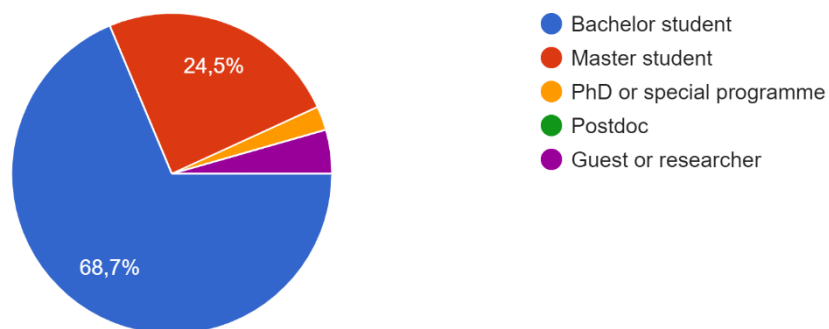


Vraag 6

Het overgrote deel bestaat uit Bachelor studenten en vervolgens uit master studenten.

6. What are you doing in The Hague?

249 antwoorden

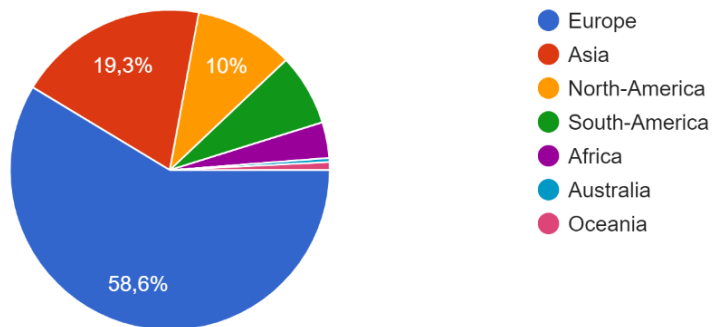


Vraag 7

De helft van de respondenten komt uit Europa gevolgd door Oceanië.

7. What is your continent of origin?

249 antwoorden

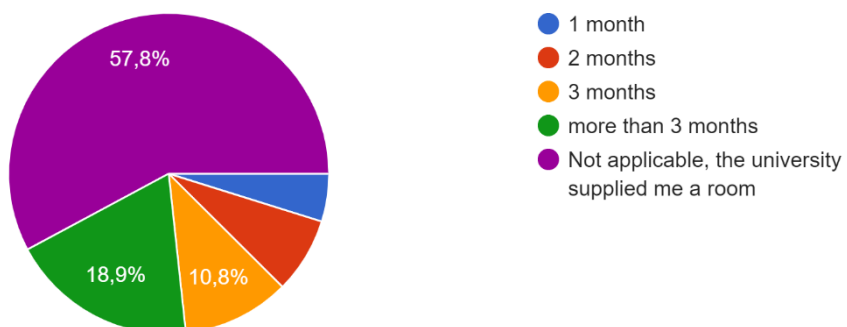


Vraag 8

18.9 procent van de respondenten zijn meer dan 3 maand van tevoren begonnen met het zoeken van een kamer.

8. How long beforehand did you start searching for a room?

249 antwoorden

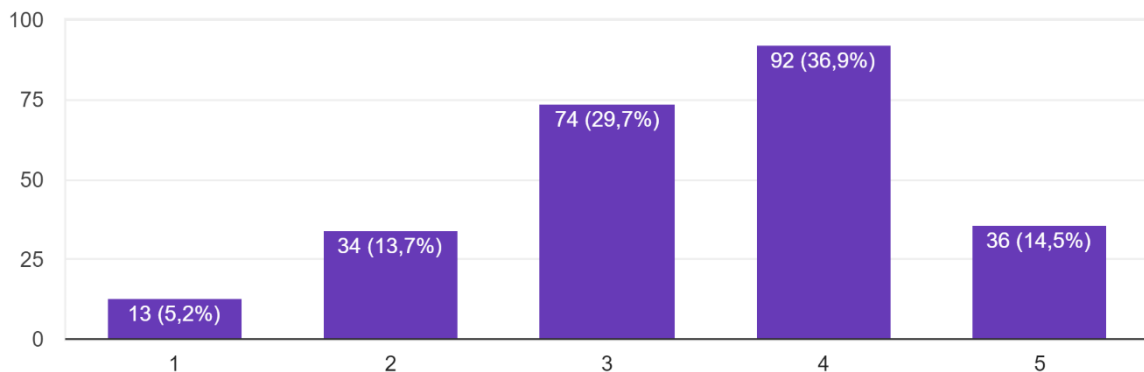


Vraag 9

Uit de onderstaande gegevens blijkt dat het gemiddelde cijfer voor de beschikbare informatie op de site een 3.4 is.

9. How do you rate the information supplied about the available rooms given to you by Leiden University/The...gue University of Applied Sciences?

249 antwoorden

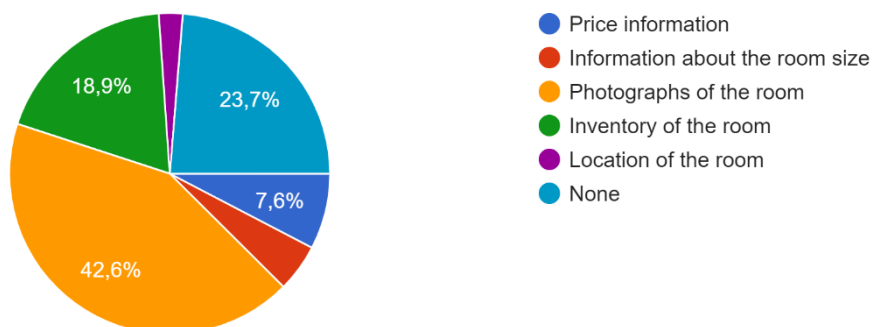


Vraag 10

Doorgaand op vorige vraag blijkt dat er vooral behoefte is aan foto's. Verder is er vraag naar meer informatie over de prijs en een overzicht van wat er van tevoren al in de kamer aanwezig is. Aangezien het hier over studenten buiten Nederland gaat is het inventaris van groot belang voor de respondenten.

10. What kind of information do you consider insufficient?

249 antwoorden

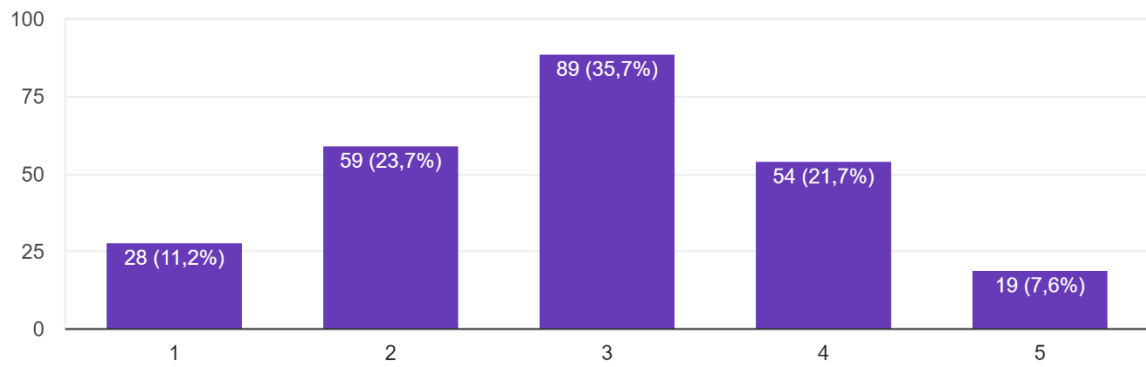


Vraag 11

Het verschil in prijzen van de beschikbare woningen wordt gemiddeld met een 2.9 beoordeeld.

11. How do you rate the diversity in price between the available rooms?

249 antwoorden



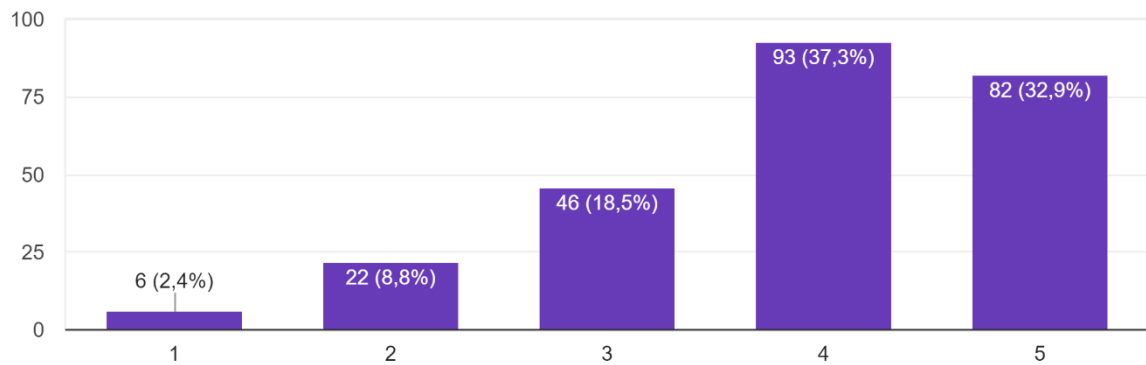
4.2 Contract proces

Vraag 12

De procedure om het contract te ondertekenen wordt gemiddeld met een 3.9 beoordeeld.

12. How do you rate the procedure of signing the contract?

249 antwoorden



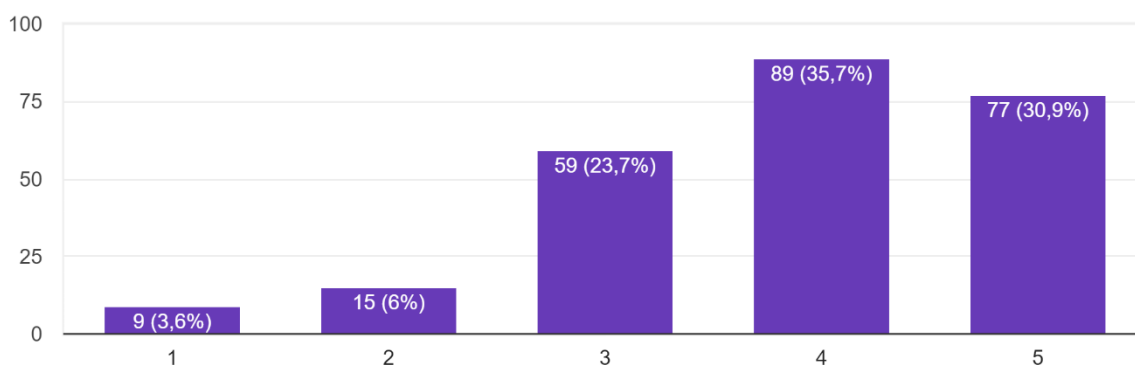
4.3 De kamers

Vraag 13

Uit deze antwoorden blijkt dat de respondenten goed worden geïnformeerd middels de informatie die beschikbaar is op de DUWO-website. De informatie wordt gemiddeld met een 3,8 beoordeeld.

13. Did the room fit with the description on the website of DUWO or Leiden University/University of Applied Sciences?

249 antwoorden

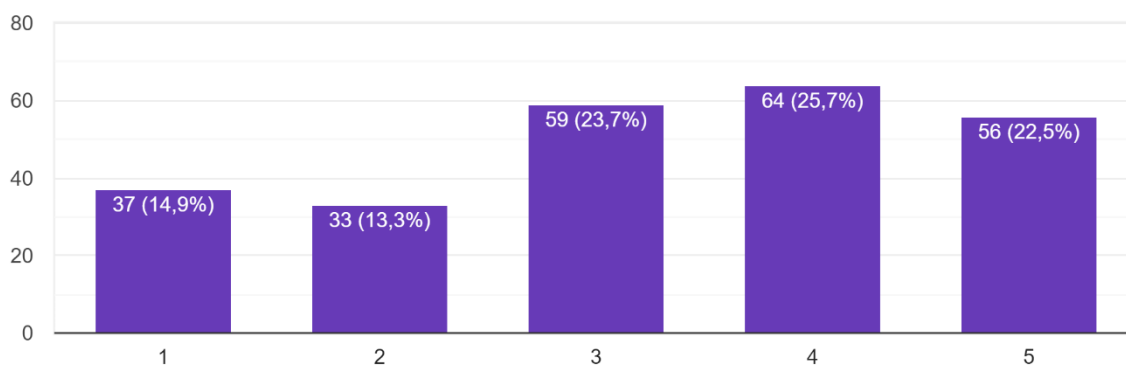


Vraag 14

Met een gemiddelde van 3,3 wordt er aangegeven dat er woningen zijn waarbij de hygiëne te wensen over laat. Dit is voornamelijk het geval bij Stamkartstraat.

14. How clean was your room when you arrived?

249 antwoorden



Vraag 15

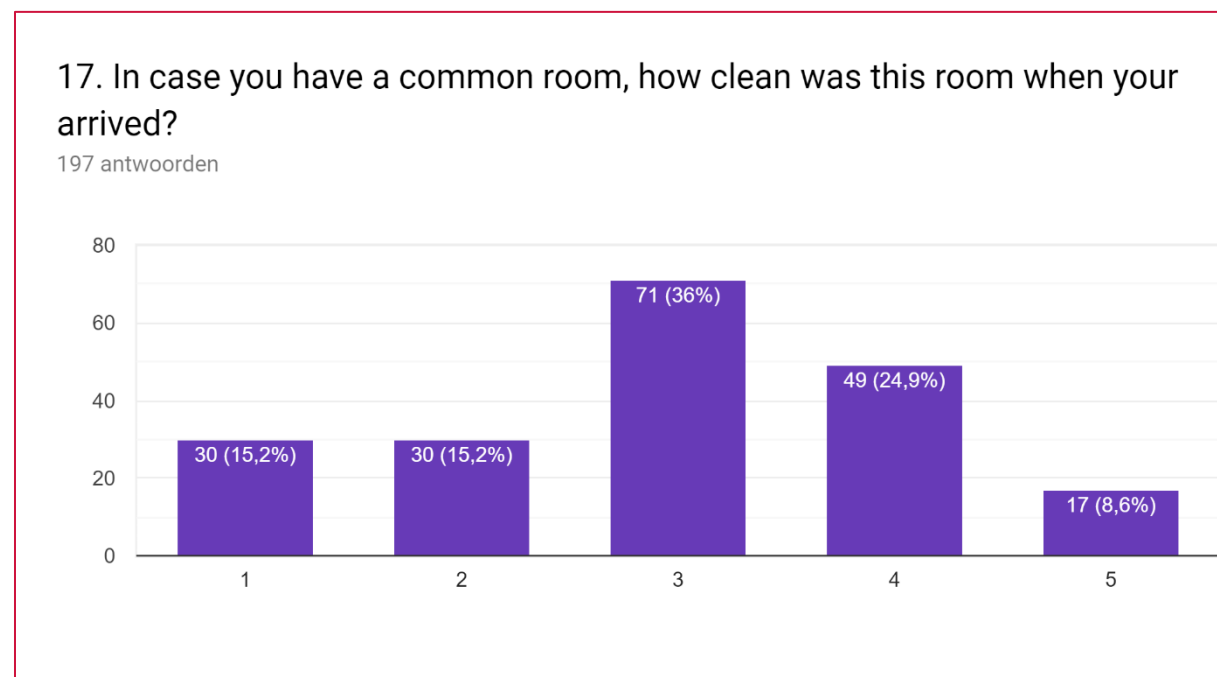
Hier wordt gevraagd hoe vaak er nog een extra keer schoon gemaakt moet worden. 60 procent antwoorde dat zij achteraf zelf nog een keer moeten schoonmaken.

Vraag 16

De respondenten geven aan dat zij de badkamer, keuken en vloeren niet schoon vonden toen zij aankwamen. Ook waren de kasten stoffig.

Vraag 17

De Gemeenschappelijke ruimtes worden gemiddeld met een 3.0 beoordeeld. Deze kunnen dus veel schoner.



Vraag 18

Hier komt eigenlijk naar voren dat de ruimte in zijn geheel als heel vies werd ervaren. Er wordt zelden schoongemaakt door de bewoners. En meerdere klaagden erover dat de vloer plakte doordat er zelden wordt opgeruimd.

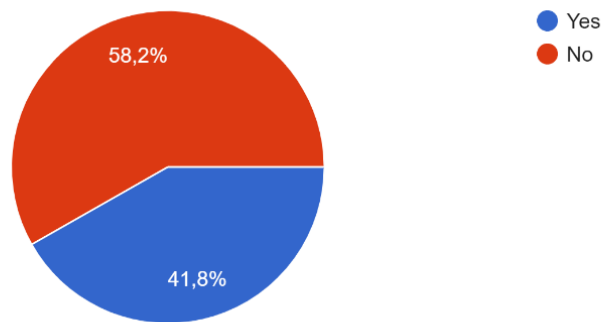


Vraag 19

Iets minder dan de helft van de respondenten had een klacht over de woning toen zij hem voor het eerst te zien kregen. In verhouding komen de meeste klachten van Stamkaartstraat.

19. Did you have any complaints about the room upon arrival?

249 antwoorden

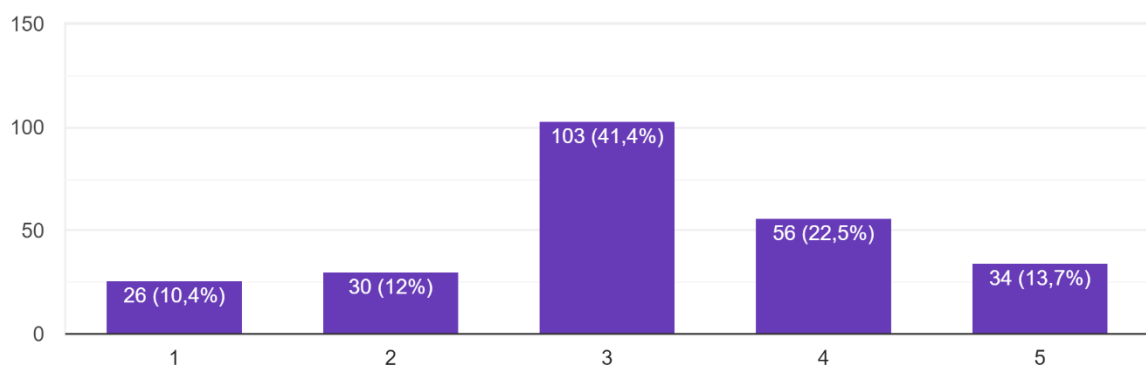


Vraag 20

De klachtenafhandeling wordt gemiddeld met een 3,1 beoordeeld. Binnen dit kader heeft De Eerste Kamer al wel vernomen dat jullie intern bezig zijn met het verbeteren van deze procedure. Wij worden graag op de hoogte gehouden.

20. If you complained about the problems, how have your complaints been dealt with by DUWO?

249 antwoorden

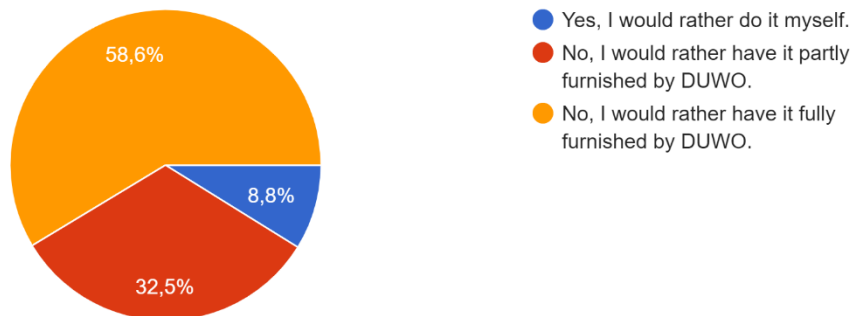


Vraag 21

Het merendeel wil niet dat de woning kaal wordt opgeleverd. Wel is er nog een aanzienlijk groep die het slechts voor een deel gemeubileerd wil hebben.

21. Would you like to furnish the room yourself instead of having it furnished by DUWO?

249 antwoorden



Vraag 22

Toen werd gevraagd wat de respondenten graag in hun kamer wilden, kwamen deze voorwerpen voornamelijk naar voren. De meesten vragen in ieder geval naar een bed. Verder zijn een bureau en kast ook vaker aan bod gekomen. Verder is er behoefte aan een (mini)koelkast en beter bestek.

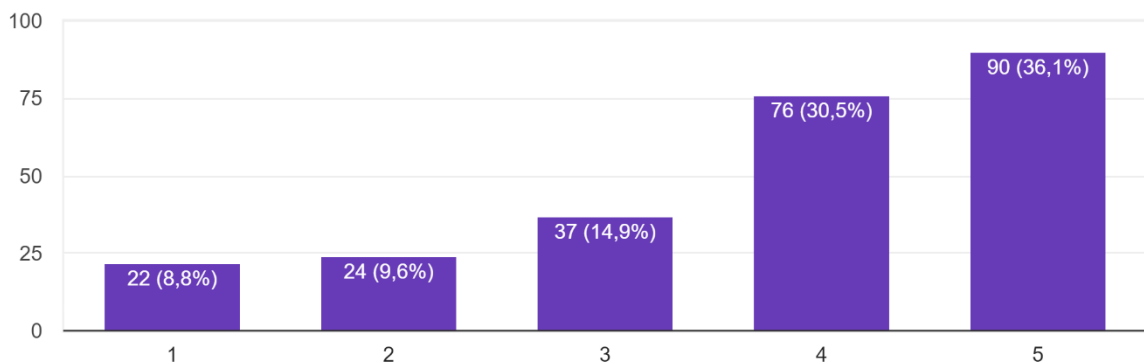


Vraag 23

Met een gemiddelde van 3,8 word de internet service als goed ervaren. Wel zijn er blijkbaar plekken waar de service niet naar wens is. Waldorpstraat en Leeghwaterplein hebben vaker last van internetproblemen.

23. How do you rate the quality of the internet services provided in your room?

249 antwoorden



Vraag 24

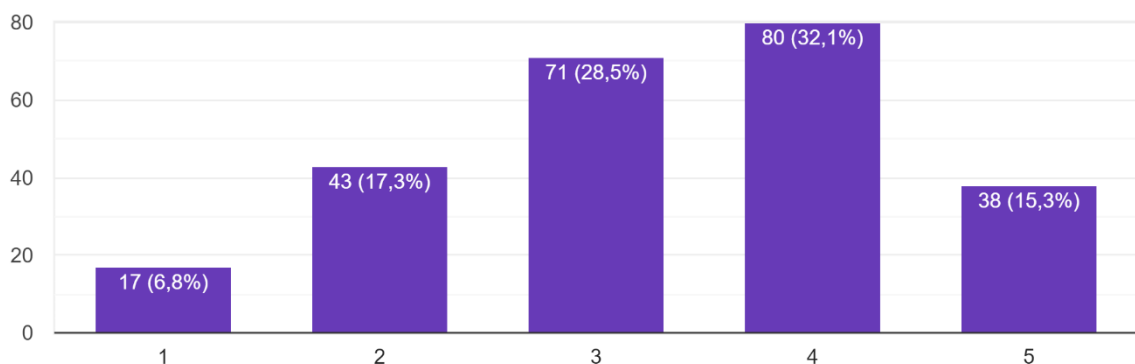
Toen werd gevraagd waar de respondenten voornamelijk last van hebben kwam naar voren dat de meesten in hun eigen kamer geen bereik of slecht bereik hebben.

Vraag 25

De prijs/kwaliteitverhouding van de woningen word gemiddeld met een 3,3 beoordeeld.

25. How do you rate the price of your room in relation to the quality?

249 antwoorden



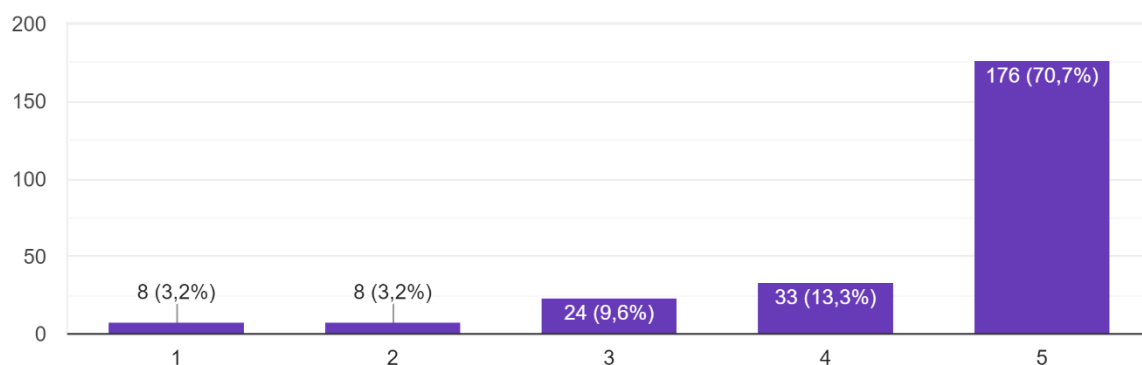
4.4 Algemene woonervaring

Vraag 26

De afstand tussen de onderwijsinstelling en de woningen word beoordeeld met een gemiddelde van 4,4.

26. How do you rate the distance from your room to Leiden University/ University of Applied Sciences?

249 antwoorden

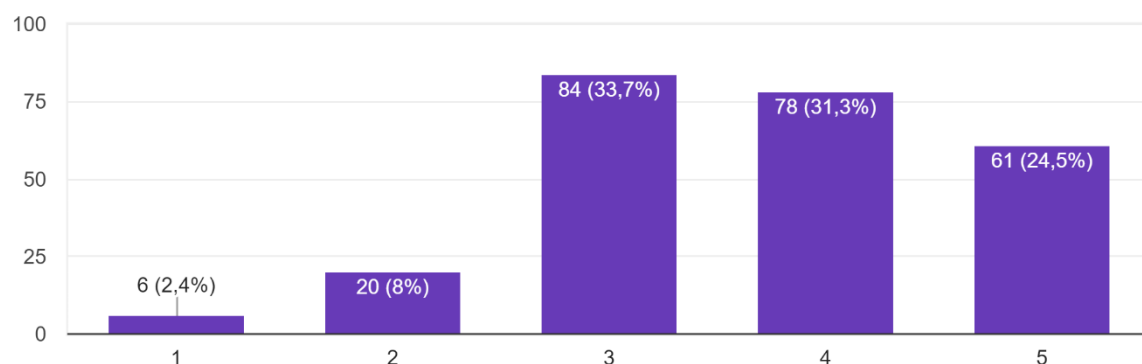


Vraag 27

De sociale sfeer wordt gemiddeld met een 3,7 beoordeeld. Hiervan zijn er maar weinig die de sociale sfeer als zeer slecht omschrijven. Er is hier geen complex dat boven de andere uitspringt.

27. How do you rate the social ambiance in your complex?

249 antwoorden



Vraag 28

De respondenten die een slechte sociale sfeer ervaren, hebben deze voor een deel omdat de ruimtes waar men zich zou kunnen treffen te vies zijn.

Vraag 29

De veiligheid werd gemiddeld met een 3,7 beoordeeld, er zijn dus blijkbaar nog gebieden waar de respondenten zich niet veilig voelen.



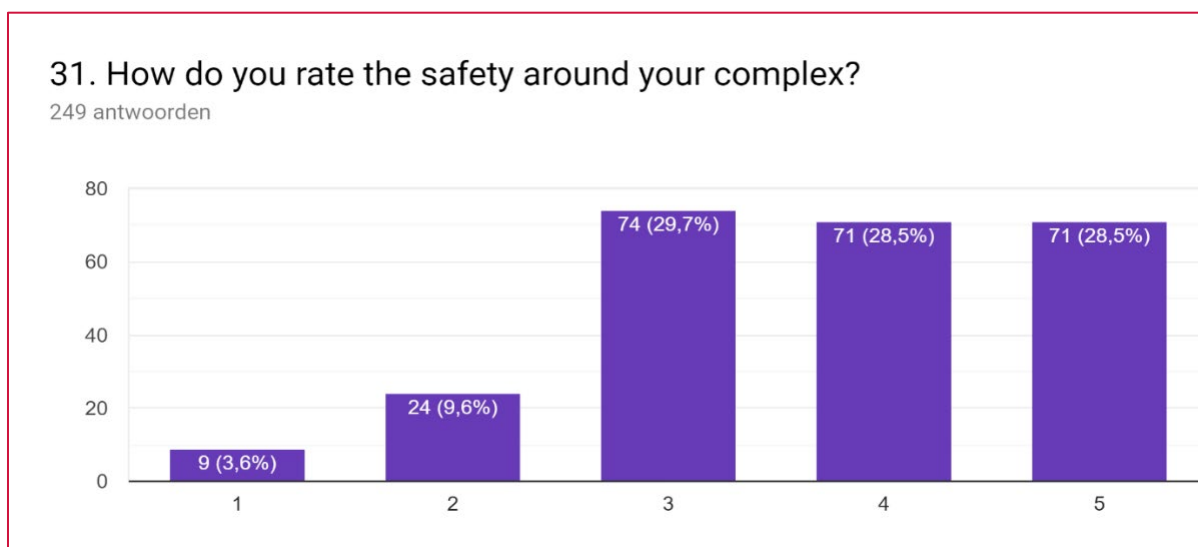
Vraag 30

Toen werd gevraagd hoe veilig de respondenten zich binnen het complex voelen kwam het volgende naar voren. doordat de hoofddeur soms niet goed sluit heeft men vaak last van ongewenste bezoekers. Ook word de lift vaak als gevaarlijk ervaren. In het complex op Waldorpstraat kwamen veel klachten over een gevaarlijke lift. De meest laagste cijfers komen van stamkartstraat.



Vraag 31

De veiligheid rondom het complex word gemiddeld met een 3,7 beoordeeld. De veiligheid buiten en binnen het complex komt op hetzelfde gemiddelde uit.

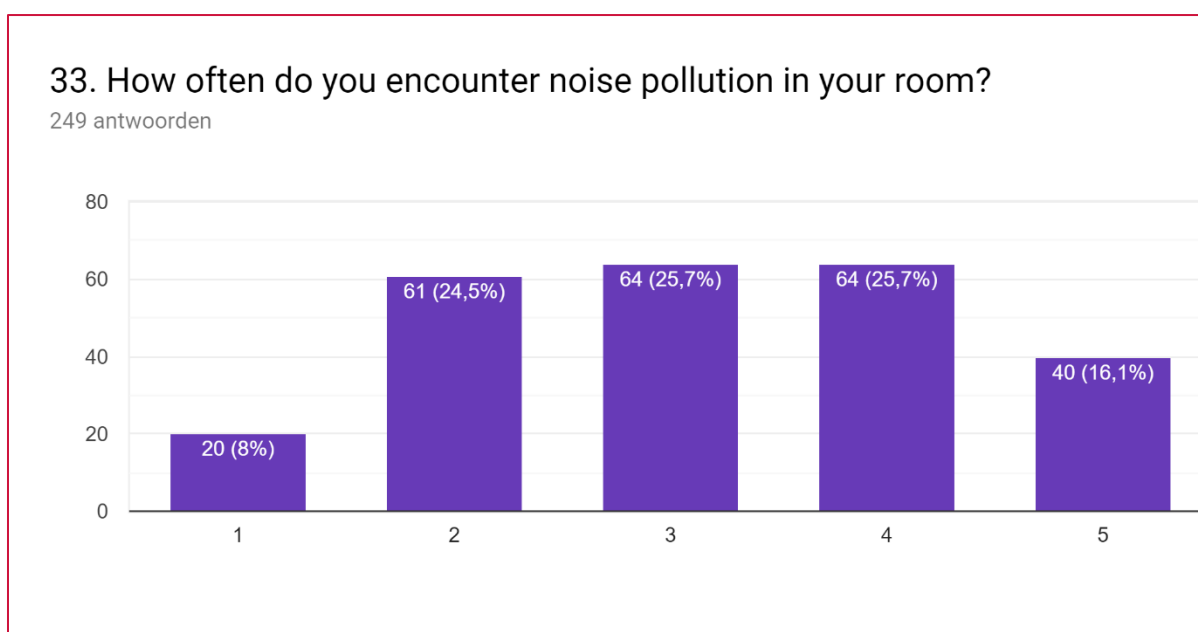


Vraag 32

Toen de veiligheid buiten het complex aan bod kwam. Geven de meeste aan bang te zijn voor daklozen op straat.

Vraag 33

Met een gemiddelde van 3,1 hebben er aanzienlijk wat respondenten last van geluidsoverlast. Hier is geen complex noemenswaardig.

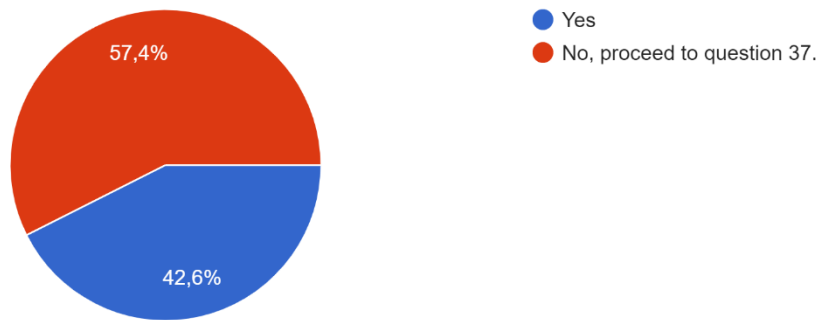


Vraag 34

Wat minder dan de helft van de respondenten heeft soms last van te hoge of te lage temperaturen.

34. Have you experienced any inconvenience with temperatures (too hot/too cold) in your room?

249 antwoorden



Vraag 35

Toen werd gevraagd welke ongemakken men ervaart aangaande temperatuur. Valt te concluderen dat er zowel problemen zijn met de kou en de hitte. In het complex van Enthovenstraat is er voornamelijk last van hitte en was de kou niet zo een probleem.

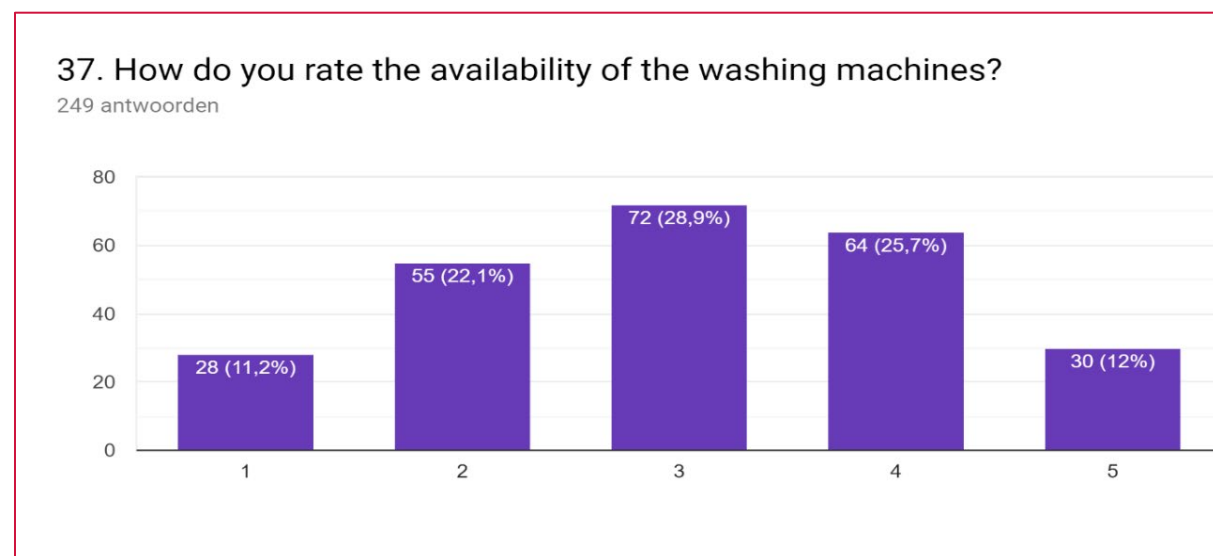
Vraag 36

Wanneer werd gevraagd of de respondenten hier oplossingen voor hebben komen er voornamelijk prijzige oplossingen naar voren. Wel duurt het soms te lang het reparatieverzoek aangaande temperatuur uit te voeren. Zoals bijvoorbeeld een kapot raam.



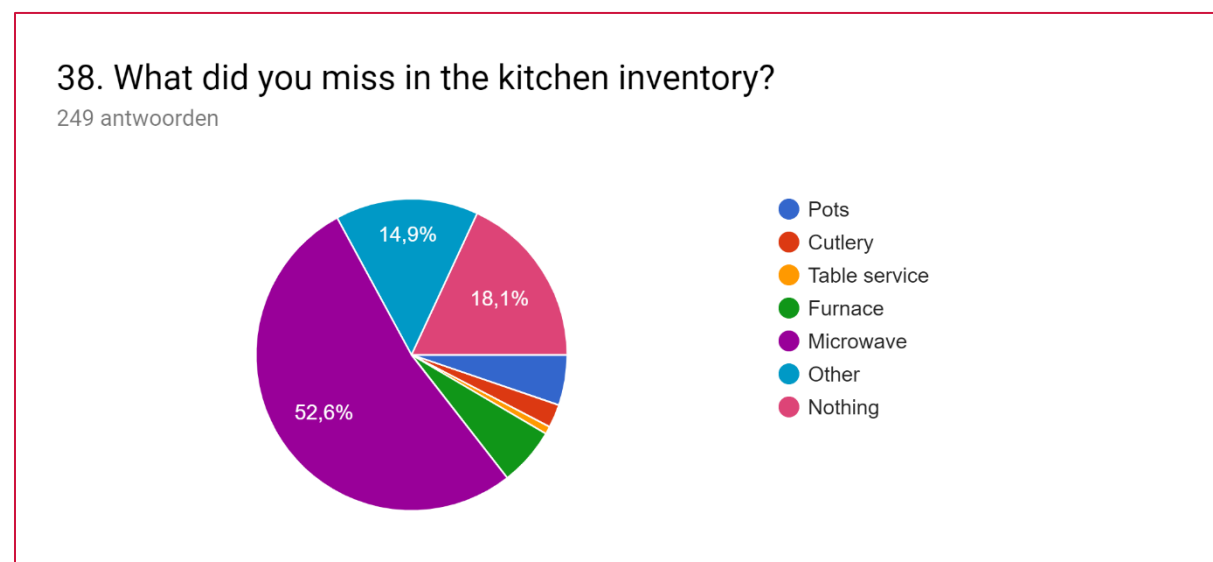
Vraag 37

De beschikbaarheid van wasmachines wordt gemiddeld met een 3,1 beoordeeld. Hier heeft het complex van Waldropstraat vaak last van.



Vraag 38

De helft gaf aan een magnetron te missen. Gevolgd door potjes om dingen in te kunnen stoppen.



Vraag 39

Toen werd gevraagd wat de respondenten graag toegevoegd ziet in de keuken kwam naar voren dat voornamelijk een vriezer of een oven mist.

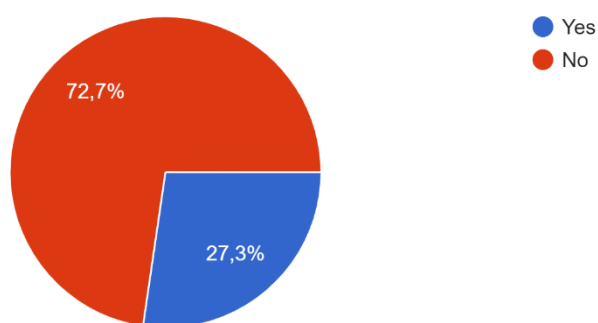


Vraag 40

Driekwart van de respondenten weten niet wie er verantwoordelijk is voor hun gebouw. In het complex van Stamkartstraat weten meerdere wie de huismeester van hun gebouw is.

40. Do you know who the caretaker(s) of your facility is?

249 antwoorden

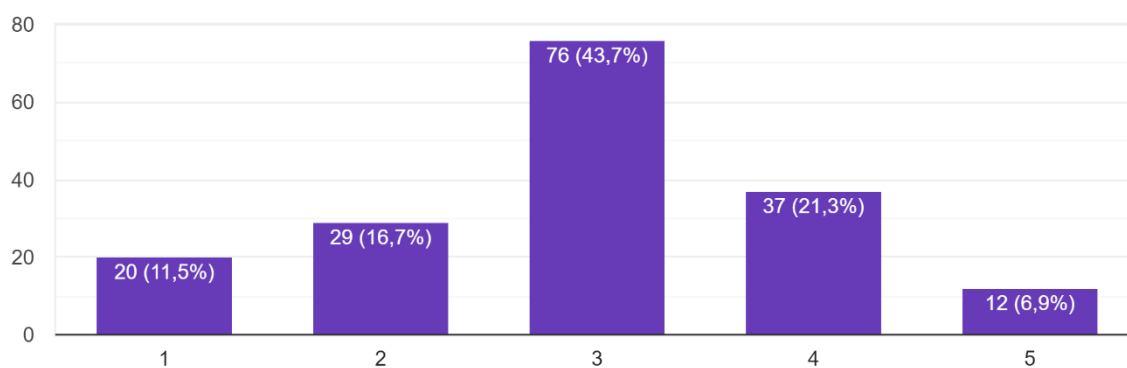


Vraag 41

Het gemiddelde hier is een 3.0. Wel valt op te merken dat aan de hand van de resultaten van de vorige vraag deze vraag voor velen moeilijk te beoordelen was aangezien bijna niemand bekend is met de verantwoordelijke persoon.

41. What is your general opinion of the services the caretaker(s) provided during your stay?

174 antwoorden



Vraag 42

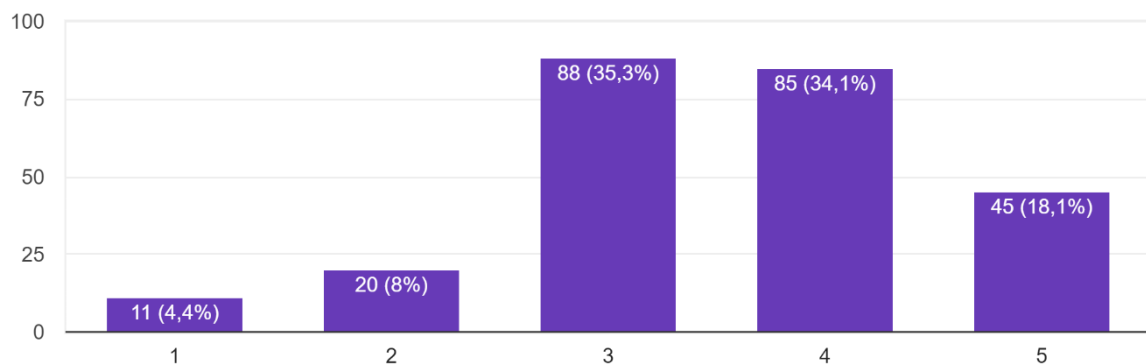
Toen werd gevraagd of respondenten ongewenste kamerinspecties hebben ervaren. Kwam naar voren dat de sociaal beheerders vaker onaangekondigd langskomt en de deur zonder waarschuwing open word gedaan.

Vraag 43

De informatie die de scholen aan de respondenten levert word gemiddeld met een 3,5 beoordeeld.

43. Was the information Leiden University/The Hague University of Applied Sciences supplied about living in the Netherlands sufficient?

249 antwoorden



Vraag 44

Toen werd gevraagd wat voor informatie de respondenten missen toen ze over Nederland werden geïnformeerd kwamen de volgende punten naar voren. Sommigen missen wat extra info over de kamers waar zij in gaan wonen voor het komende jaar. Voortbouwend hierop willen de respondenten, ook graag weten hoe ze aan een woningen kunnen komen nadat hun contracttermijn is verstreken. Dit zijn de onderwerpen die naar voren komen bij deze vraag.



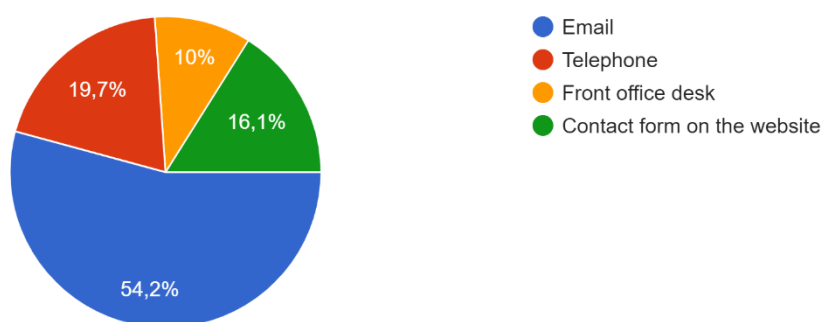
4.5 Communicatie

Vraag 45

Het merendeel van de respondenten heeft het liefst contact via de mail. Over het algemeen willen de respondenten alles het liefst digitaal kunnen regelen.

45. What is your preferred way of communication with DUWO?

249 antwoorden

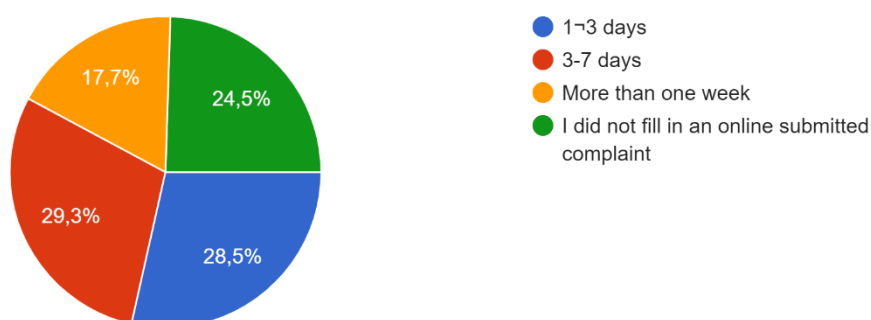


Vraag 46

Uit de resultaten blijkt dat de meesten binnen één week een reactie kregen. Wel is er nog een redelijke groep mensen die langer dan een week moet wachten op een reactie.

46. What was the response time on an online submitted complaint?

249 antwoorden

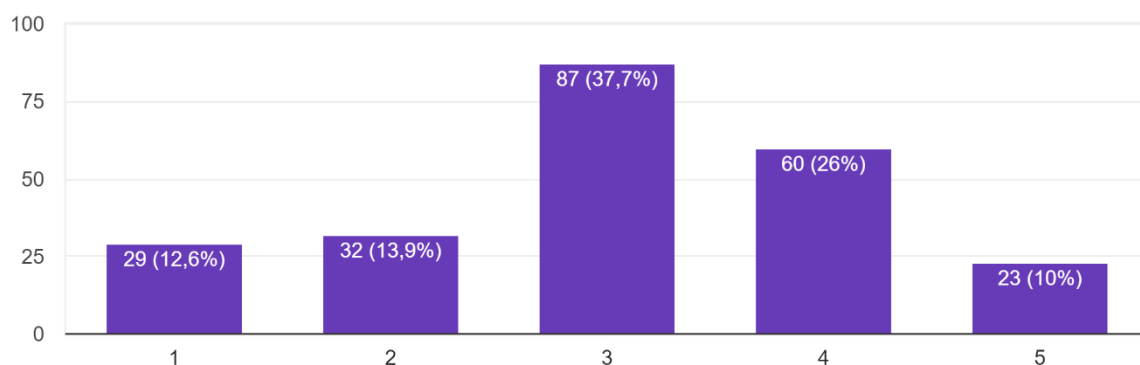


Vraag 47

De communicatie betreft reparatieverzoeken wordt gemiddeld met een 3,1 beoordeeld.

47. How well does DUWO communicate with respect to requests for repairs?

231 antwoorden



Vraag 48

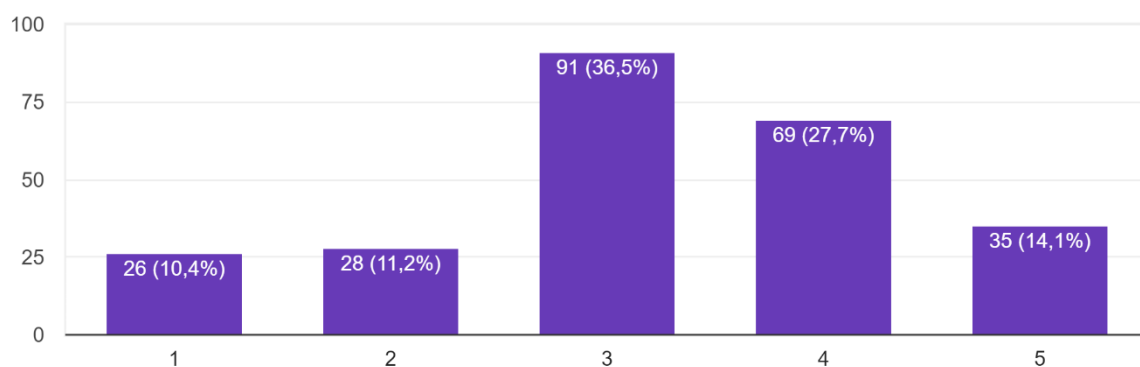
Wanneer werd gevraagd om welke redenen men een slechte ervaring heeft wanneer communicatie met DUWO plaatsvindt zijn het voornamelijk de lange wachttijden. Zoals de vorige vraag al laat zien.

Vraag 49

Respondenten beoordelen het antwoord dat ze krijgen op hun vragen gemiddeld met een 3,2. geeft het overgrote deel de kwaliteit van het antwoord een magere voldoende.

49. How do you rate the quality of the answer you received from DUWO?

249 antwoorden

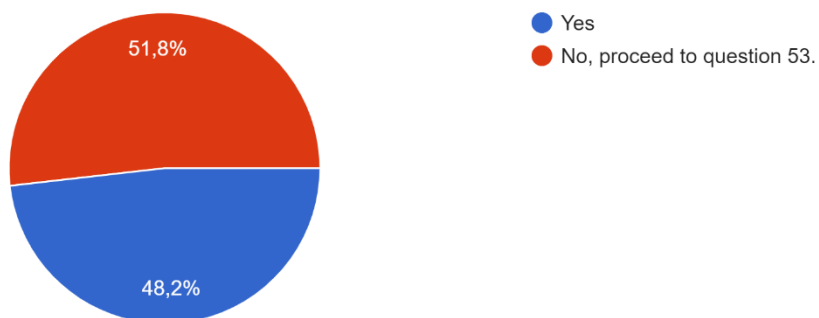


Vraag 50

Deze vraag is van belang voor de komende twee vragen.

50. Have you been at DUWO's front desk?

249 antwoorden

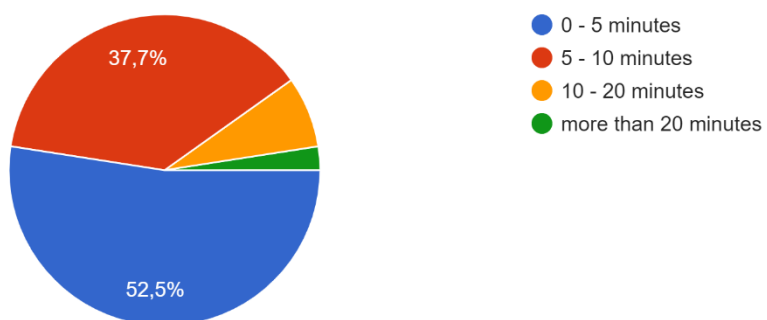


Vraag 51

De wachttijd voor het overgrote deel van de bezoeker is minder dan tien minuten.

51. What was the average waiting time at DUWO's front desk?

122 antwoorden

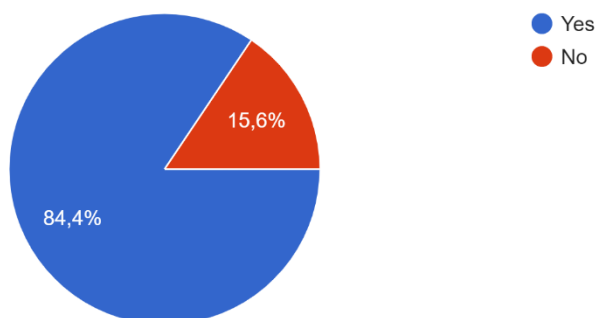


Vraag 52

Bijna iedereen krijgt een antwoord op hun vraag. Het DUWO front office geeft aan de hand van deze resultaten dus een goeie service aan zijn bezoekers.

52. Did you get an answer to your question or problems at DUWO's front desk?

122 antwoorden

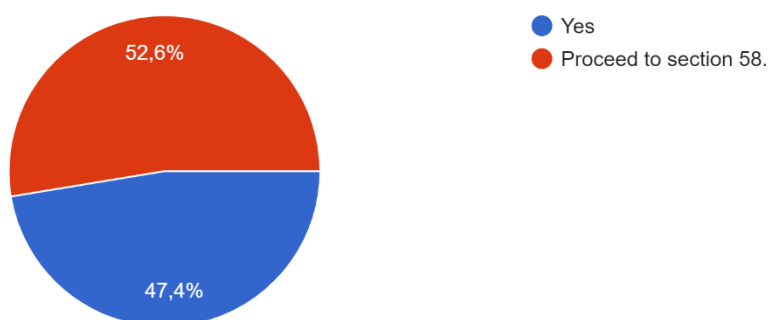


Vraag 53

Deze vraag is van belang voor de komende vier vragen.

53. Did you call DUWO?

249 antwoorden

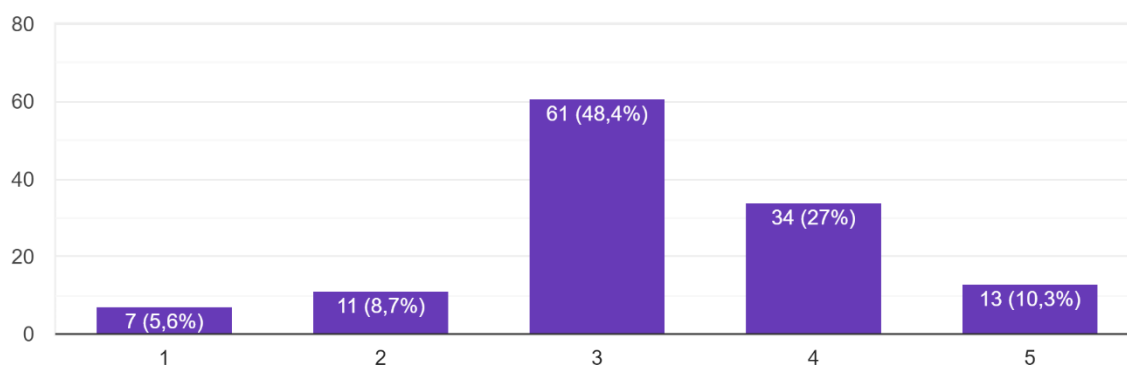


Vraag 54

De wachttijd aan de telefoon word gemiddeld met een 3.3 beoordeeld.

54. How do you rate the waiting time before the start of the conversation?

126 antwoorden



Vraag 55

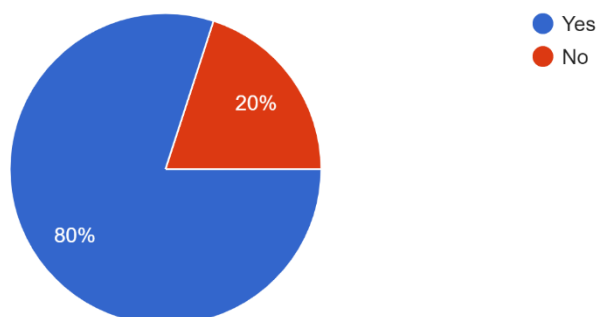
Het gaat hier om de vraag waarom mensen een laag cijfer geven aan de wachttijden. Hier valt niks bijzonders op te merken.

Vraag 56

80 procent van de respondenten krijgt een antwoord op hun vraag tijdens het gesprek.

56. Did you get an answer to your question or problem during the conversation?

125 antwoorden



Vraag 57

Wanneer werd gevraagd waarom de respondenten geen nuttig antwoord krijgen kwam naar voren dat sommige te vaak werden doorgestuurd tot zij bij de juiste persoon zijn.



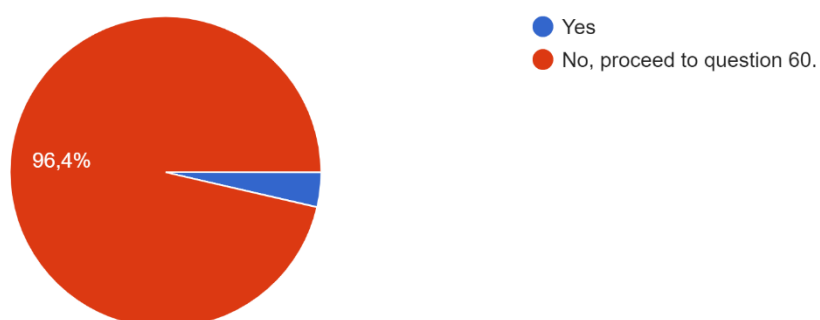
4.6 Huurdersvereniging De Eerste Kamer

Vraag 58

Slecht 3,6% gaf aan bekend te zijn met de eerste kamer. Hier is nog uiterst veel ruimte voor verbetering en De Eerste Kamer gaat hier ook hard mee bezig.

58. Are you aware of the existence of Tenants Organization De Eerste Kamer?

249 antwoorden

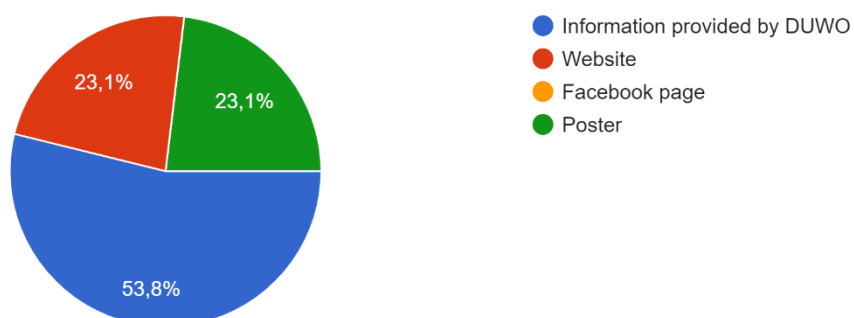


Vraag 59

De personen die wel van de eerste kamer hebben gehoord horen dit vooral via de info die DUWO hun geeft.

59. How do you know De Eerste Kamer?

13 antwoorden

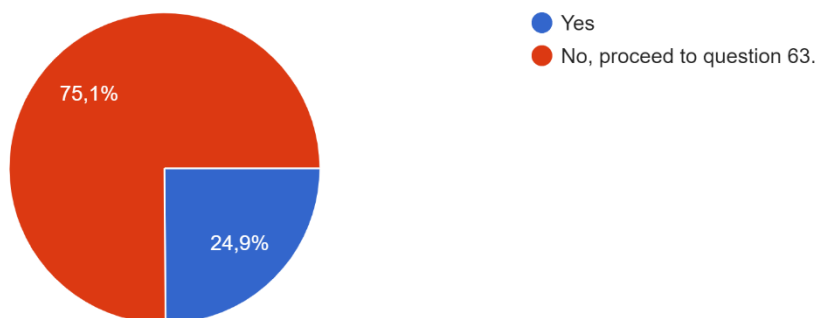


Vraag 60

Slechts een kwart geeft aan meer over de eerste kamer te willen weten. Dit getal wil De Eerste Kamer aankomend jaar zien toenemen. Aangezien de eerste kamer een organisatie wil zijn waar studenten op kunnen rekenen wanneer zij er zelf niet meer uitkomen.

60. Would you like to know more about De Eerste Kamer?

249 antwoorden

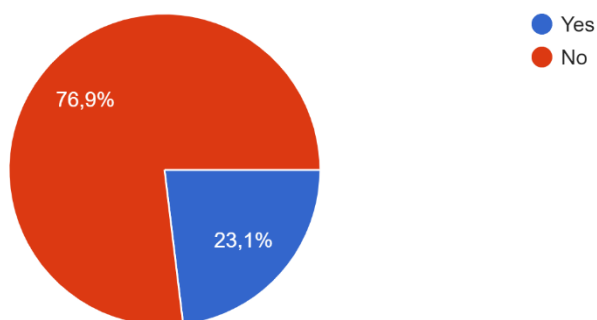


Vraag 61

Ongeveer een kwart gaf aan lid te willen zijn.

61. Would you like to become a member of De Eerste Kamer?

78 antwoorden

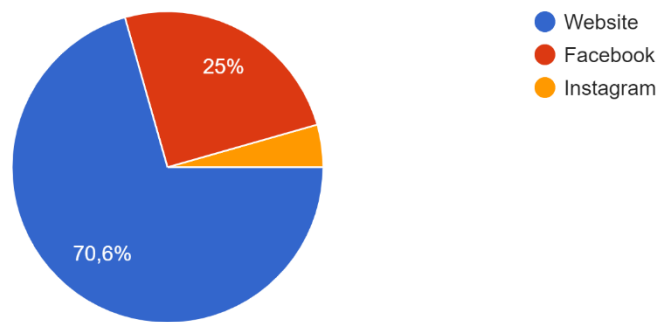


Vraag 62

Het merendeel van de respondenten gaf aan via een website contact te willen krijgen met De Eerste Kamer.

62. In which way you would like to get in touch with De Eerste Kamer?

68 antwoorden



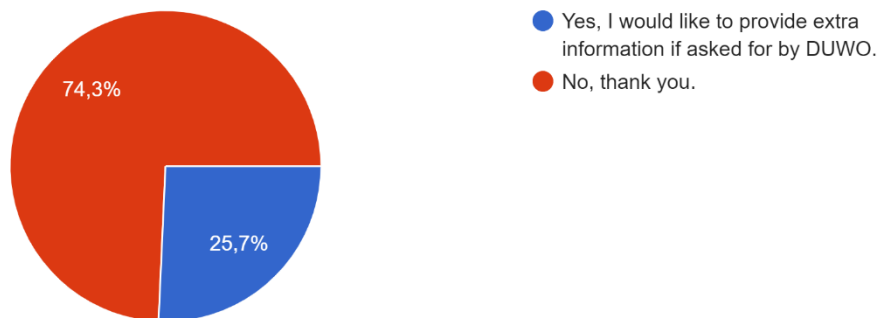
4.7 Overig

Vraag 63

Toen werd gevraagd of de respondenten nog toevoegingen hadden. Kwam er niks opmerkelijks naar voren, wat niet al eerder is besproken.

63. Do you want DUWO to contact you on the basis of this questionnaire?

249 antwoorden



5. Aanbevelingen

Na verdere analyse van de enquête heeft Huurdersvereniging De Eerste Kamer een aantal aanbevelingen aan DUWO. De Eerste Kamer geeft aanbevelingen op vragen die een lage gemiddelde score kregen terwijl er naar onze mening niet zo een lage score hoort te zijn.

Vraag 14: Hoe schoon was de woning toen jij er voor het eerst was?

Gemiddelde beoordeling 3.3

Een mogelijkheid zou zijn dat er vanuit DUWO een schoonmaak wordt gedaan zodra een student uit de woning gaat. Of als er al een schoonmaak is gedaan, deze wat meer aandacht moet geven aan de probleemplekken zoals de badkamer of keuken.

Vraag 17: Hoe schoon was de gemeenschappelijke ruimte toen jij voor het eerst aankwam?

Gemiddelde beoordeling 3.0

Sommige kamers worden bijzonder slecht onderhouden. DUWO moet deze kamers snel op het oog hebben en een derde partij inschakelen om dit op te ruimen.

Vraag 34: Heb jij ooit last gehad van de kou of hitte?

Er kwamen over beide klachten binnen. De kou kan voorkomen worden met dubbelglas, welke meer warmte binnenhoudt. De hitte is een groter probleem waar mogelijk veel kosten bij komen kijken. Het is aan DUWO om hier een uiteindelijke oplossing voor te vinden.

Vraag 38: Wat miste jij in de keukeninventaris toen jij aankwam?

Er is blijkbaar toch een grote vraag naar een magnetron. Toevoeging van de magnetron aan de inventaris van een gemeubileerde woning is al een flinke verbetering.

Vraag 42: Heb jij ooit een ongewenst bezoek van DUWO gekregen?

Meerdere respondenten melden dat er zonder contact vooraf mensen binnenkomen. Daarom is het zeer wenselijk dat jullie bezoeken beter met jullie huurders communiceren. In de gevallen waar wel communicatie was kwam ook één klacht naar voren. Werknemers die met de inspectie bezig waren gaven de respondenten te weinig tijd de deur te openen en soms kwam men zelf als na één deur klop direct naar binnen. Hoewel wij aan de ene kant snappen dat er veel woningen zijn en jullie er snel doorheen moeten, kan het niet zo zijn dat jullie de bewoners zo weinig tijd geven om zelf de deur open te kunnen doen. Daarom is het aan te raden om minimaal één tot anderhalve minuut te wachten voordat de deur opengaat.

Vraag 43: Was de informatie die de studieplaats jou gaf over het leven in Nederland genoeg?

Gemiddelde beoordeling 3.5

Een kleine verbetering betreft informatie, is gericht op het verkrijgen van een woning nadat het jaarcontract is afgelopen. Het zou handig kunnen zijn om bijvoorbeeld de websites te noemen waar men zich voor een woning zou kunnen inschrijven, voor het geval dat je toch langer dan een jaar blijft. Ook bleek dat sommigen wat meer informatie wouden zien over hun woning, zoals bijvoorbeeld meer foto's.



6. Vragen aan DUWO

1. We hadden al vernomen dat jullie bezig waren met het verbeteren van jullie services rondom het klantencontact. Wanneer zal deze service voltooid succesvol geïmplementeerd worden?
2. Is het mogelijk dat er vanuit DUWO meer gedaan kan worden om Accommodate studenten op de hoogte te brengen van het bestaan van De Eerste Kamer? Wij kunnen bijvoorbeeld beginnen met het plaatsen van flyers in het kantoor van DUWO Den Haag.
3. In hoeverre zijn jullie bezig met het verbeteren van jullie woningen? Zoals bijvoorbeeld betere isolatie en beveiliging van het complex?



7. Bijlage 1 Ongevraagd advies

Geachte heer Pluim, beste Hans

Naar aanleiding van de accommodatie enquête 2019 biedt De Eerste Kamer bij dezen een ongevraagd advies uit aan Stichting DUWO (Den Haag).

Er is een hygiënische probleem in de gemeenschappelijke ruimtes. De Eerste Kamer is van mening dat er grondige controles uitgevoerd moeten worden door DUWO. Zeker bij ruimtes waar deze problemen frequent voorkomen. Huurders geven aan dat het woongenot hieronder leidt. Wanneer DUWO weet welke huurders verantwoordelijk zijn voor deze toestanden mag DUWO de kosten van de schoonmaak doorbelasten aan de huurder. De Eerste Kamer verwacht van DUWO dat zij zorgdraagt voor de hygiënische kwaliteit van haar gemeenschappelijke ruimtes.

Het tweede probleem betreft de extreme temperaturen in eenheden. (zowel warmte als kou) De Eerste Kamer wil DUWO erop wijzen dat dit probleem er is. De Eerste Kamer heeft vernomen dat DUWO heeft geëxperimenteerd met isolerende folies. Helaas bleek deze oplossing onsuccesvol te zijn. Daarom wordt het volgens De Eerste Kamer tijd om naar een duurzamere oplossing te kijken, dubbelglas bijvoorbeeld. De Eerste Kamer adviseert DUWO om op basis van steekproeven de temperatuur te meten in haar woningen. Ook ziet De Eerste Kamer graag oplossingen die DUWO hiervoor heeft voor de langere termijn.

Het derde probleem heeft te maken met de houding van sociaal beheerders. Regelmatig brengen zij bezoek aan de gezamenlijke studentenhuizen. Uit de enquête is gebleken dat sociaal beheerders na het aankloppen ongevraagd de woning betreden, wanneer zij geen respons krijgen. Eén respondent meldde het volgende: "So when they do come, then knock 1 time and immediately begin to unlock the door. One time I was getting dressed, another I hadn't just got out the shower." De VBU in Amstelveen heeft ook soortgelijke signalen vernomen van hun huurders. De Eerste Kamer vindt dit een vreemde gang van zaken en ziet ook graag een concrete verklaring van DUWO. Waarom doen sociaal beheerders dit? Dit is een probleem wat gemakkelijk opgelost kan worden afspraken te maken met de huurder. Ook raad De Eerste Kamer aan om meer te werken met tijdsloten indien dit van toepassing is.



Respondenten hebben aangegeven dat zij het fijn zouden vinden wanneer DUWO meer beeldmateriaal toont via ROOM. De Eerste Kamer vindt dit ook niet meer dan redelijk, aangezien de huurders geen bezichtiging kunnen doen. Ook heeft De Eerste Kamer begrepen dat hier al plannen voor zijn, indien deze er ook daadwerkelijk zijn ontvangen wij graag een stand van zaken met betrekking tot het tonen van beeldmateriaal via ROOM.

Graag ziet De Eerste Kamer een schriftelijke reactie waarin jullie inhoudelijk reageren op bovenstaande punten. De Eerste Kamer staat open voor een gesprek indien hier behoefte aan is.

Met vriendelijke groet,

Marijn Jansen

Voorzitter

