

2020

DEK Enquête

Huurdersvereniging De Eerste Kamer

DEK Enquête 2020

-  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

In this summary, we highlight the points which, in our view, came out most strongly in the DEK Survey 2020 and which we want to discuss with DUWO. This bilingual summary also informs both our regular and international members, as the report is written in Dutch.

1. Respondents are not satisfied with the hygienic conditions of their home. The low scores are remarkably often given to the smaller complexes. In addition, moderate scores are also given for the state of maintenance of the house and the common rooms.
2. DUWO is often inconsistent in solving deficiencies. De Eerste Kamer wonders how it is possible that solving the same problems takes much more time in one complex than in another.
3. The heating facilities at Stamkartplein are generally perceived as bad. The statistics on Waldorpstraat vary widely. It is therefore possible that there are certain rooms in this building, where the heating possibilities are considerably worse than in the other rooms.
4. Many respondents do not know who their complex manager is, and they would like to have this information available to them. This information should therefore be easier to find. In addition, this publicity may increase the sense of responsibility of the complex managers.
5. Within some of DUWO's complexes, the common rooms are cleaned by the staff of DUWO. De Eerste Kamer wonders whether this only concerns the common passageways, such as corridors and stairwells, or also the common rooms, such as the kitchen. In addition, De Eerste Kamer would like to know why this service is not offered at all locations.
6. DUWO's communication is once again rated as poor. In the regular survey De Eerste Kamer did not ask how often this poor communication leads to undesirable situations. In the Accommodate Survey - the survey conducted among international members with furnished rooms - De Eerste Kamer did, however, make this point quite clear.
7. The experience with washing machines is bad. De Eerste Kamer therefore proposes to provide the washing machine service through another company, or else to adjust the price paid by a tenant per wash. The price-quality ratio is not in balance at the moment.
8. Some tenants are worried whether they will be able to continue to pay the rent. De Eerste Kamer therefore stimulates DUWO to remove this pressure from students by communicating more clearly about the possibilities.
9. A majority of the tenants are willing to pay for the sustainability of their residence. This is, of course, under the condition that the higher rent is compensated by lower energy costs.



SAMENVATTING

We lichten in deze samenvatting de punten uit, die naar ons inziens het meeste naar voren kwamen in de DEK Enquête 2020 en waarover we in gesprek willen gaan met DUWO. Deze tweetalige samenvatting dient tevens als terugkoppeling aan zowel onze reguliere als internationale leden, aangezien het rapport in het Nederlands is geschreven.

1. De respondenten zijn niet tevreden met de hygiënische omstandigheden van hun woning. De lage cijfers worden opmerkelijk genoeg vaak aan de kleinere complexen gegeven. Daarnaast wordt er ook matig gescoord op de onderhoudsstaat van de woning en de gemeenschappelijke ruimtes.
2. DUWO is bij het oplossen van gebreken vaak niet consistent. De Eerste Kamer vraagt zich af hoe het mogelijk is dat het oplossen van dezelfde problemen bij het ene complex veel meer tijd in beslag neemt dan bij het andere.
3. De verwarmingsmogelijkheden aan het Stamkartplein worden over het algemeen als slecht ervaren. Aan de Waldorpstraat zijn de cijfers heel variërend. Het kan dus zo zijn dat er in dit pand bepaalde kamers zijn, waar de verwarmingsmogelijkheden aanzienlijk slechter zijn dan in de andere kamers.
4. Veel respondenten weten niet wie hun complexbeheerder is, terwijl zij wel de behoefte hebben om deze informatie voorhanden te hebben. Deze informatie moet dus eenvoudiger te vinden zijn. Daarnaast vergroot deze bekendheid wellicht het verantwoordelijkheidsgevoel van de complexbeheerders.
5. Binnen enkele complexen van DUWO worden de gemeenschappelijke ruimtes schoongemaakt door het personeel van DUWO. De Eerste Kamer vraagt zich af of dit slechts de gemeenschappelijke doorstroomruimtes, zoals gangen en traphuizen, betreft of ook de gemeenschappelijke ruimten, zoals de keuken. Daarnaast wil De Eerste Kamer graag weten waarom deze service niet op alle locaties wordt aangeboden.
6. De communicatie van DUWO wordt wederom als slecht beoordeeld. In de reguliere enquête hebben we niet gepeild hoe vaak deze slechte communicatie leidt tot ongewenste situaties. In de Accommodate Enquête – de enquête afgenomen onder internationale leden met een gemeubileerde kamer – is dit echter wel duidelijk naar voren gekomen.
7. De ervaring met wasmachines is slecht. De Eerste Kamer stelt dan ook voor om via een ander bedrijf de wasmachineservice te verzorgen of anders eventueel de prijs aan te passen die een huurder per wasbeurt betaald. De prijs-kwaliteitverhouding is op dit moment niet in balans.
8. Een deel van de huurders maakt zich zorgen of zij wel in staat zullen blijven de huur te betalen. De Eerste Kamer stimuleert DUWO dan ook om deze stress bij studenten weg te nemen door duidelijker te communiceren over de mogelijkheden.
9. Een meerderheid van de huurders staat open voor verduurzaming van hun woning en is bereidwillig om deze te bekostigen. Dit is natuurlijk wel onder de voorwaarde dat de hogere huurprijs gecompenseerd wordt met minder energiekosten.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	6
2. Aanpak	6
3. Ongevraagd advies	6
4. Inhoud	7
4.1 Algemeen	7
4.2 Sleuteloverdracht	11
4.3 Hygiëne en onderhoud	12
4.4 Welkomsgesprekken	15
4.5 Complexbeheerder	20
4.6 Schoonmaak	23
4.7 Reparaties	25
4.8 Wasmachines	28
4.9 Huurzorgen	36
4.10 Internet	36
4.11 Sociale cohesie	37
4.12 Duurzaamheid	49
4.13 Dienstverlening	51
5. Aanbevelingen	60
6. Vragen	61

1. INLEIDING

Den Haag ontwikkelt zich steeds meer tot een studentenstad. De Haagse Hogeschool neemt een belangrijke plek in en Universiteit Leiden breidt haar campus Den Haag steeds verder uit. Deze mogelijkheden tot het volgen van een goede studie trekken dan ook veel studenten aan die hier willen wonen. Het woonwelzijn van deze studenten is uiterst belangrijk voor ons. Om hun welzijn te kunnen peilen, heeft De Eerste Kamer naast de Accommodate Enquête een enquête uitgezet onder studenten die een reguliere woning bij DUWO Den Haag huren. De Eerste Kamer is dan ook zeer tevreden met de 148 huurders die respons hebben gegeven aan onze oproep. Net zoals bij de Accommodate Enquête zal De Eerste Kamer aanbevelingen aan DUWO doen aan de hand van de resultaten van de enquête.

2. AANPAK

De enquête is tot stand gekomen op eigen initiatief van De Eerste Kamer. Met dank aan externe hulp zijn meerdere vragen opgesteld, die volgens ons van belang waren om onder onze leden te peilen. Vervolgens hebben wij een Nederlandse en Engelse versie van deze enquête naar onze leden verstuurd. De enquête is afgenomen via Typform, een platform die meer mogelijkheden biedt, waaronder een moderne vormgeving. Het cijfer nul wordt gegeven indien de respondent geen mening over het onderwerp heeft. De nul wordt echter niet meegenomen in het gemiddelde. Daarnaast zijn de open vragen achterwege gelaten voor de overzichtelijkheid, maar worden waar nodig toegelicht. Alle vragen en aanbevelingen, die in het rapport naar voren komen, zijn aan het einde van het rapport gebundeld.

3. ONGEVRAAGD ADVIES

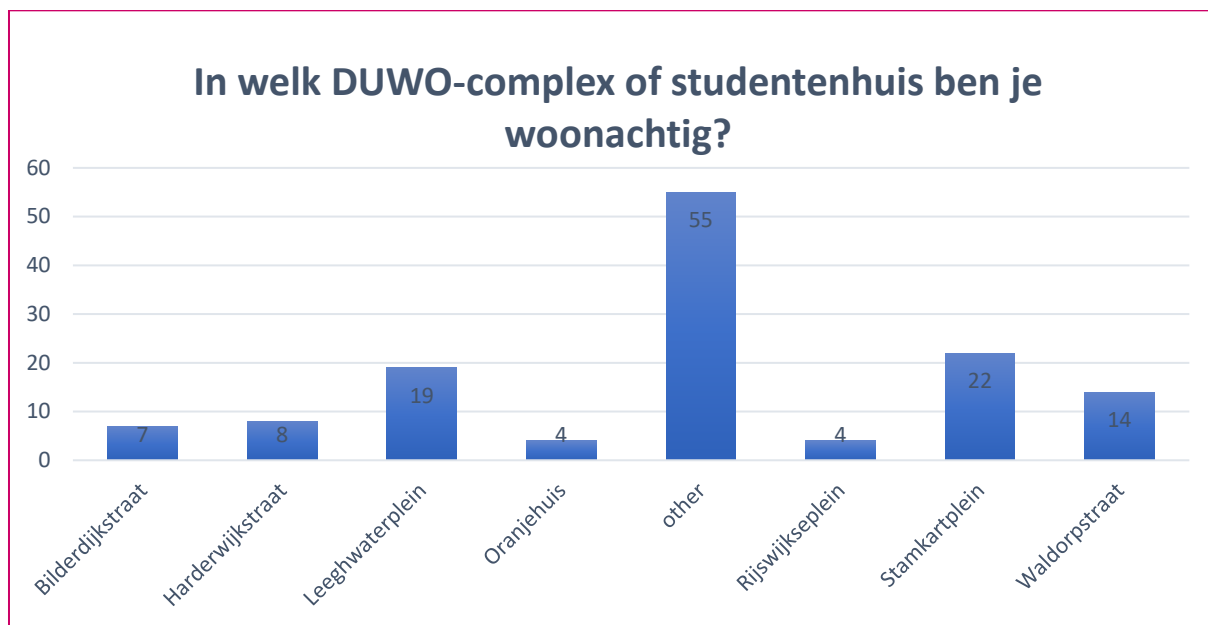
Dit rapport zal in de vorm van een “ongevraagd advies” aan de vestigingsdirecteur van DUWO Den Haag worden aangeboden. Wij gebruiken deze vorm, omdat het de meest officiële wijze is om dit onder de aandacht van DUWO te brengen. Wij verwachten dan ook dat DUWO op officiële wijze op dit rapport zal reageren.



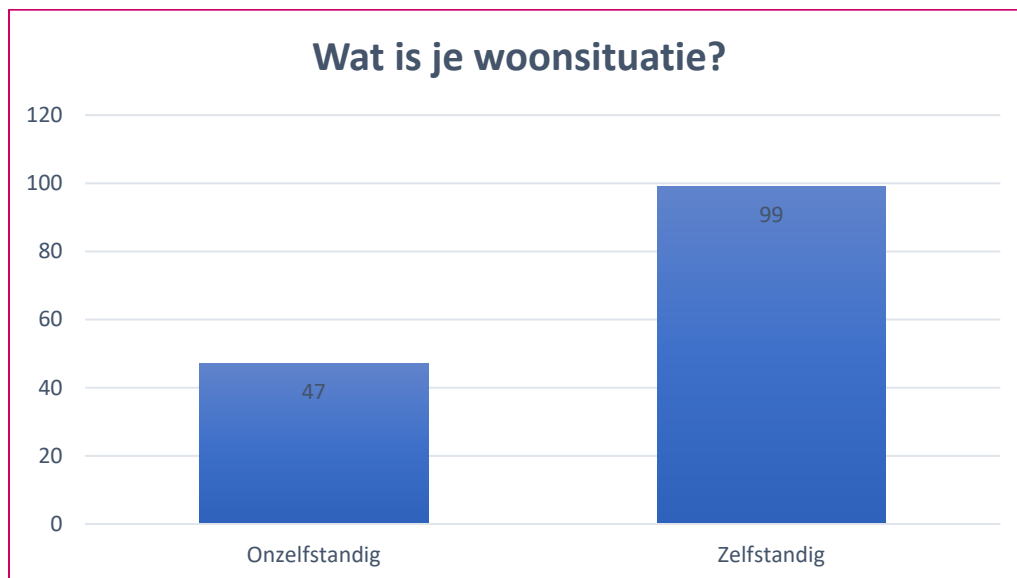
4. INHOUD

4.1 Algemeen

Vraag 1



Vraag 2



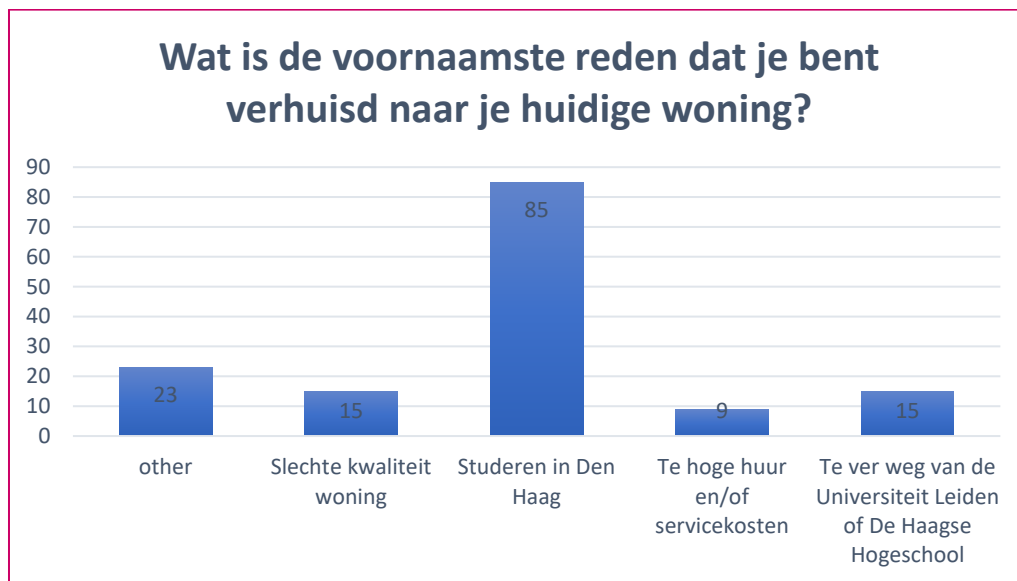
Vraag 3



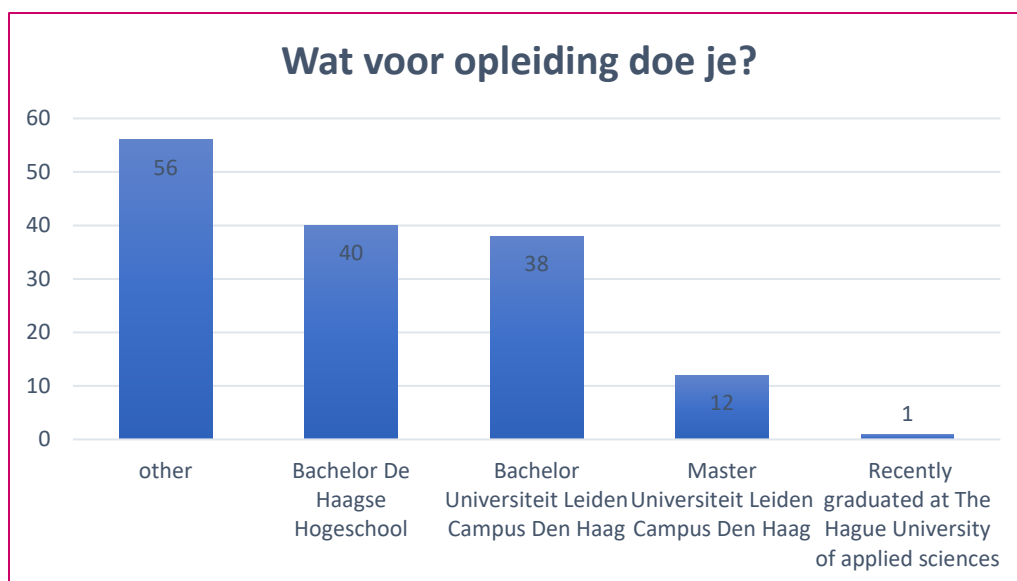
Vraag 4



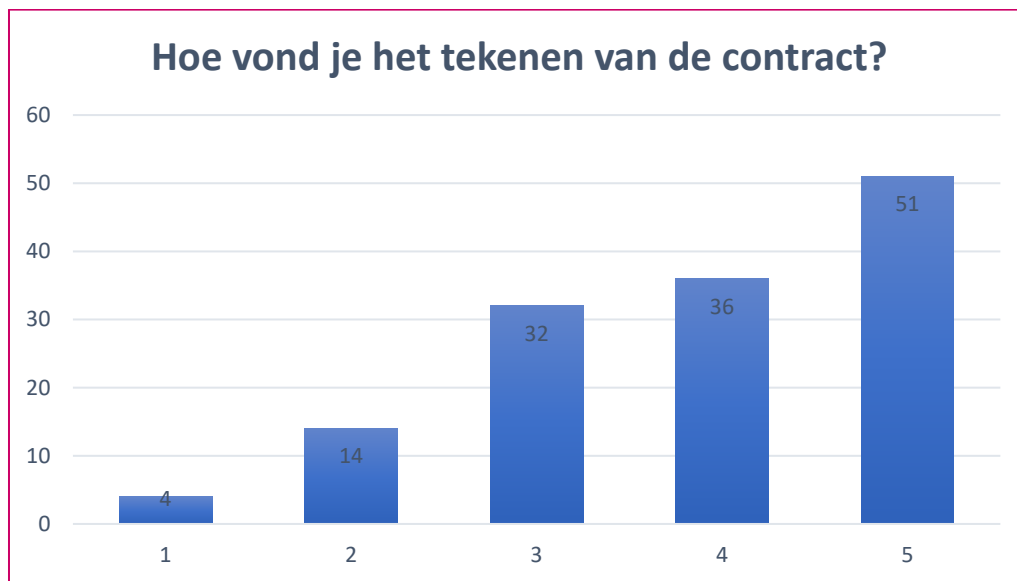
Vraag 5



Vraag 6



Vraag 8

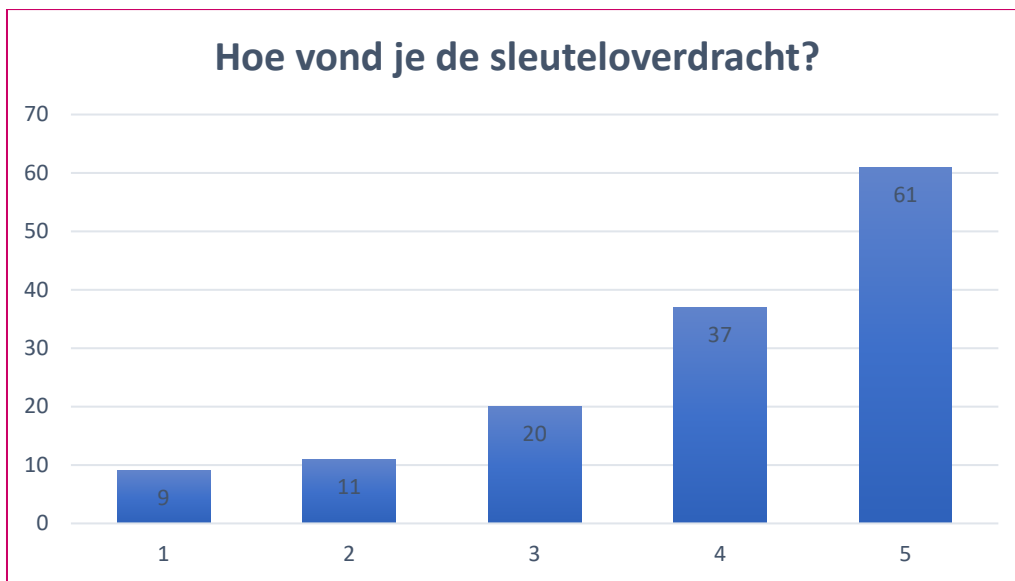


Gemiddeld 3.5



4.2 Sleuteloverdracht

Vraag 9



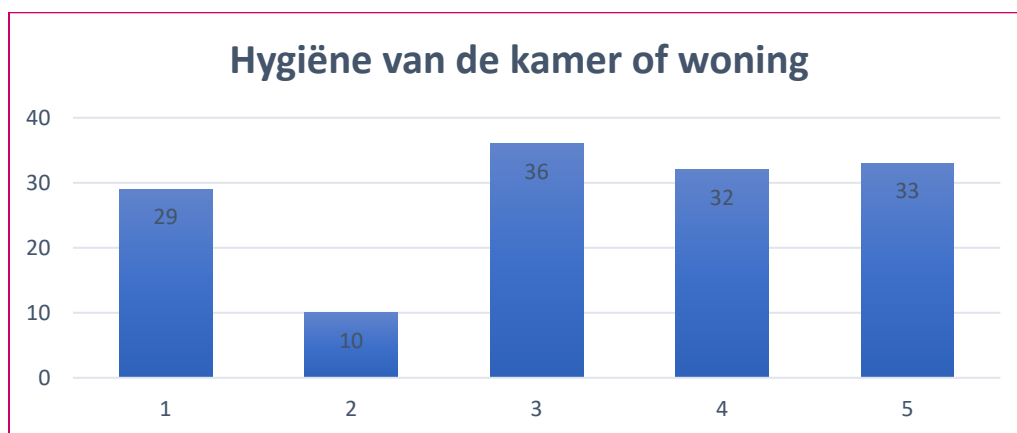
Gemiddeld 3.9

Met een gemiddelde van een 3.9 is de sleuteloverdracht in eerste instantie goed. De probleemgevallen komen in het algemeen voor wanneer de sleuteloverdracht plaatsvindt van huurder op huurder, zoals ook bij de Accommodate Enquête naar voren is gekomen. Sommige respondenten weten bijvoorbeeld niet waar ze bij DUWO moet aankloppen indien de vorige huurder niet meewerkt met de sleuteloverdracht.



4.3 Hygiëne en onderhoud

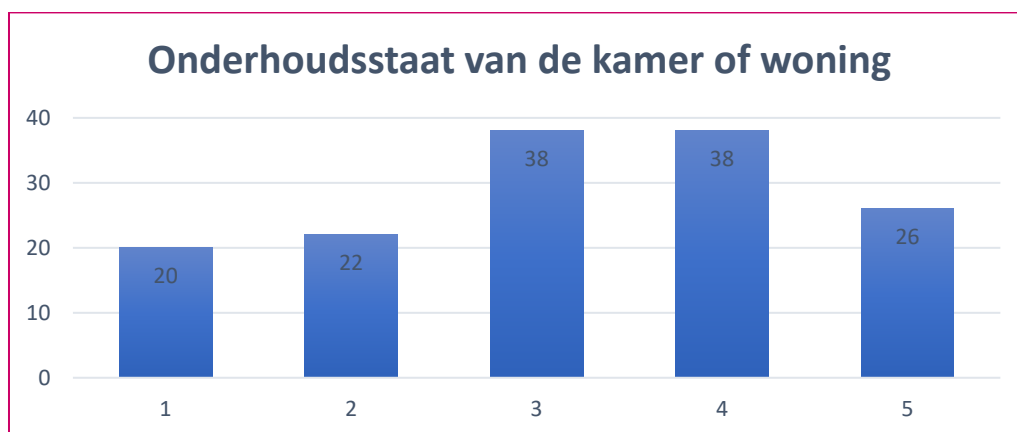
Vraag 10



Gemiddeld 3.2

Met een gemiddelde van een 3.2 is de hygiëne nog niet op niveau. Jammer genoeg hebben veel respondenten met het cijfer 1 hun locatie niet opgegeven. Hierdoor is het lastig om te pinpointen of het specifieke complexen betreft waar dit probleem zich voordoet. Op basis van de informatie die wel beschikbaar is, komt naar voren dat de grotere complexen van DUWO wel beter scoren. De respondenten, die wel hun locatie hebben opgegeven en een 1 hebben gegeven, komen vaker uit de kleinere complexen.

Vraag 11

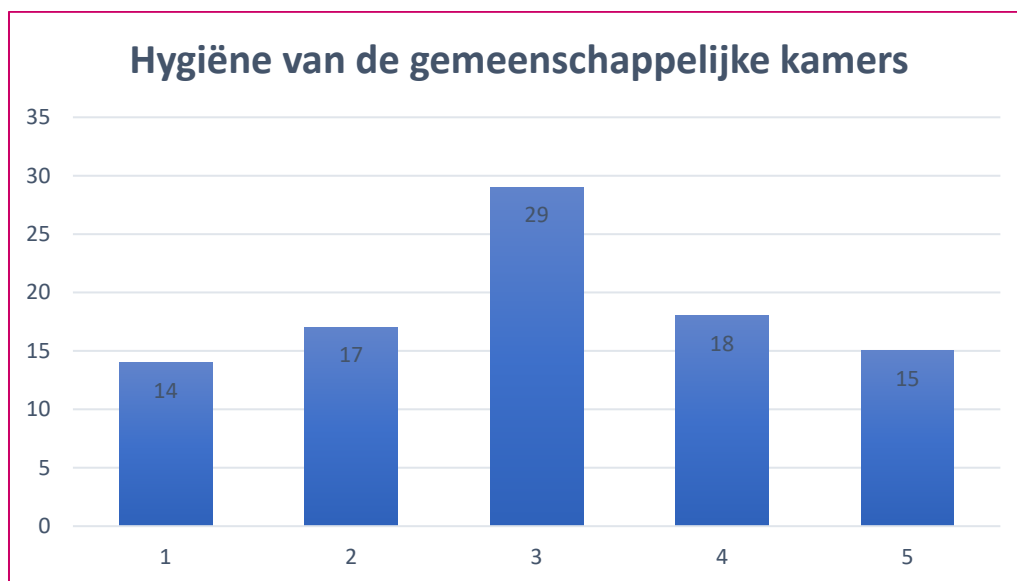


Gemiddeld 3.2

Met een gemiddelde van een 3.2 is de onderhoudsstaat van de kamer bij velen niet naar wens. Dit cijfer zal omhoog kunnen worden gebracht door de gemeenschappelijke ruimtes schoon te houden, zoals in vraag 12 te zien is. Ook het buiten houden van eventuele daklozen kan deze cijfers verbeteren. De respondenten benoemen namelijk dat daklozen vaak binnendringen en troep achterlaten.



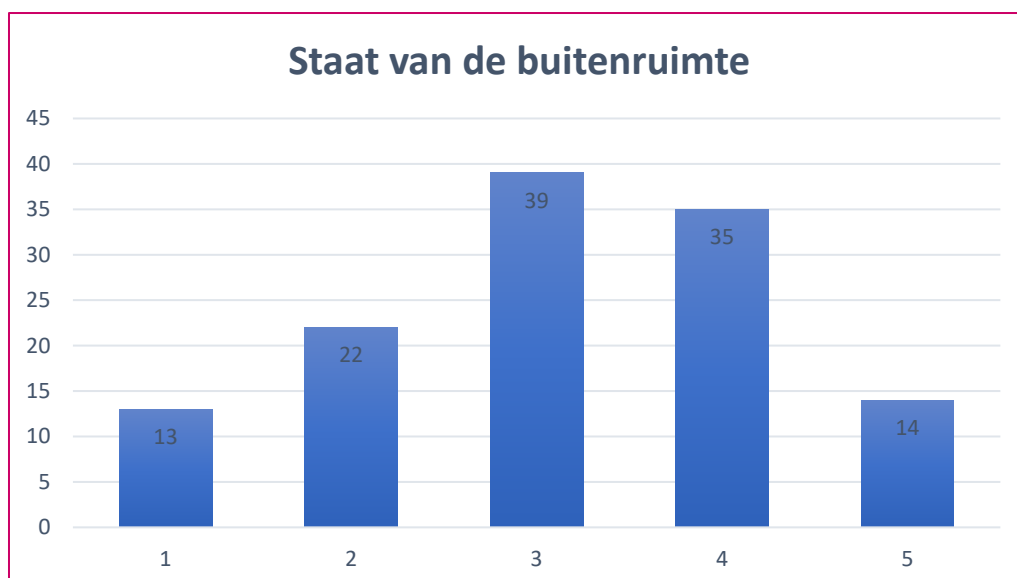
Vraag 12



Gemiddeld 2.9

De hygiëne van de gemeenschappelijke kamer is met een gemiddelde van een 2.9 niet naar wens. Vorig jaar was al duidelijk geworden dat DUWO hier niet bijzonder veel tegen kon doen. Toch is dit cijfer zorgelijk. De Eerste Kamer raadt dan ook aan nogmaals te kijken of er binnen het beleid geen mogelijkheden zijn om de situatie te verbeteren. In de Accommodate Enquête kwam ook naar voren dat een meerderheid van de huurders geen interesse had in een schoonmaker die de gemeenschappelijke ruimtes opruimt. Onder de reguliere huurders is dit niet gepeild.

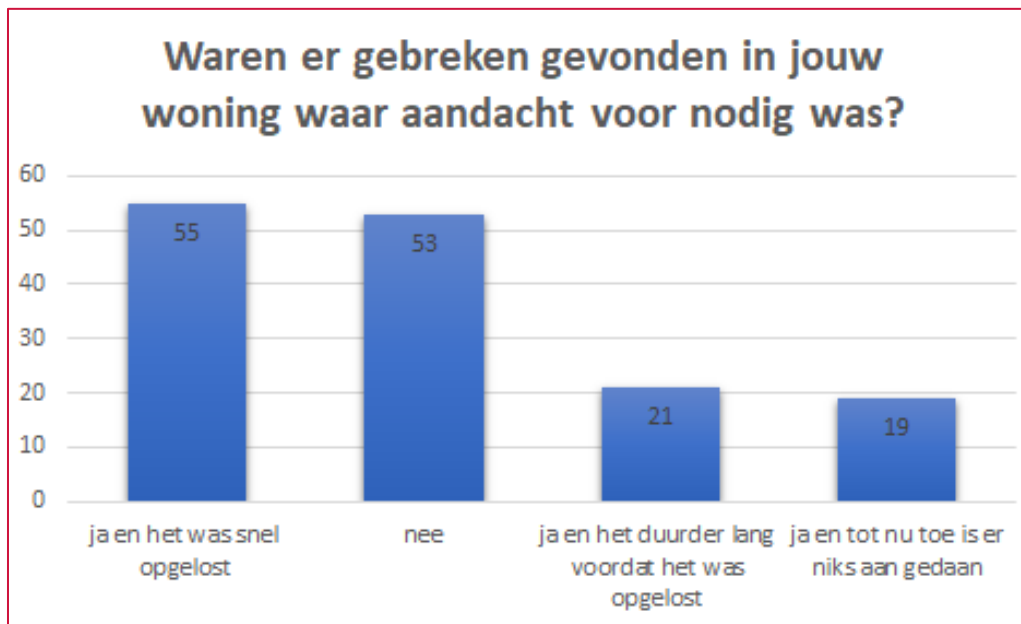
Vraag 13



Gemiddeld 3.0



Vraag 14



Waarom heeft DUWO met sommige gebreken zoveel moeite om het probleem op te lossen? In een vervolgvraag geven de ondervraagden aan soms meerdere maanden tot een jaar te moeten wachten. Ligt dit aan het feit dat DUWO sommige kamers onder beheer heeft, er sprake is van een communicatieprobleem of komt het door iets wat zich intern afspeelt? De Eerste Kamer snapt hierbij dat lastige vallen meer tijd in beslag kunnen nemen. Het is slechts merkwaardig hoe soortgelijke gevallen soms maanden in beslag nemen en het bij de ander weer zonder problemen verlopen.



4.4 Welkomstgesprekken

Vraag 17



Vraag 18



Gemiddeld 2.9



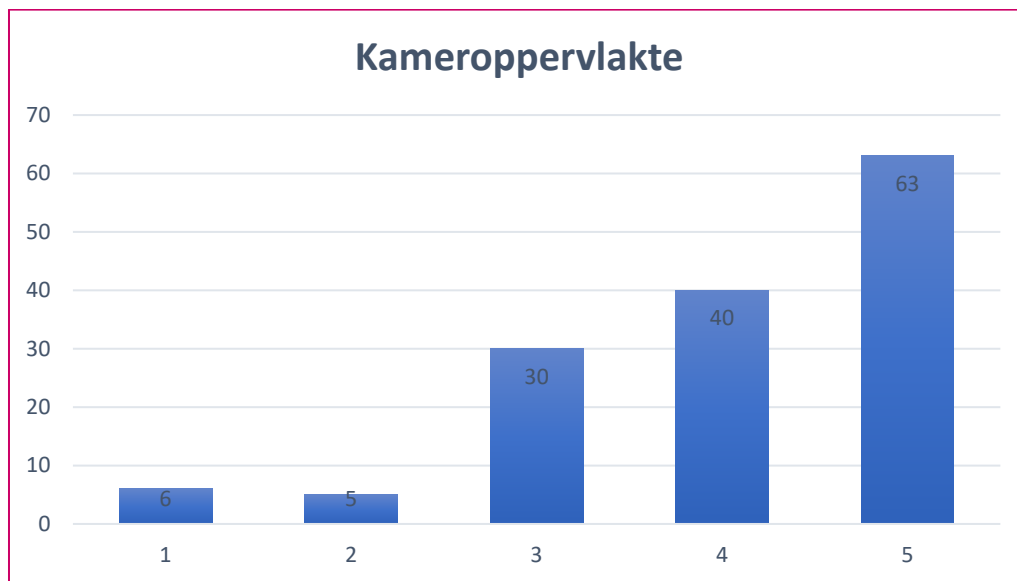
Vraag 19



Vraag 22

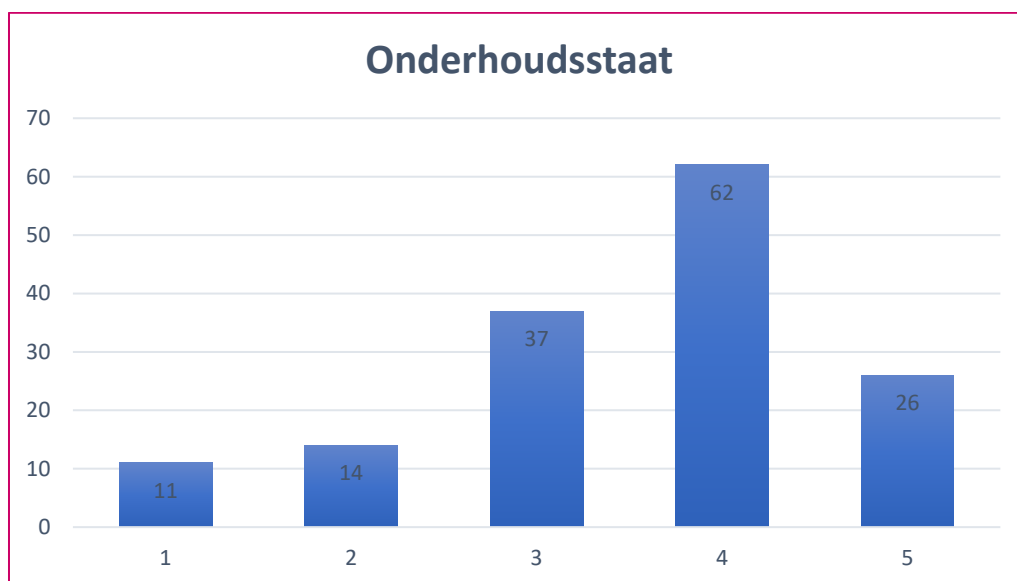


Vraag 25



Gemiddeld 4.0

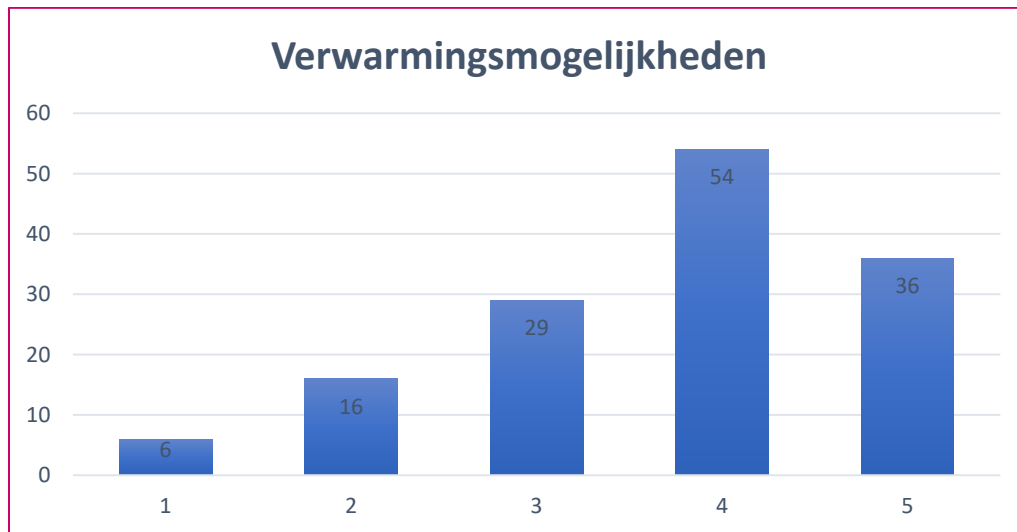
Vraag 26



Gemiddeld 3.6



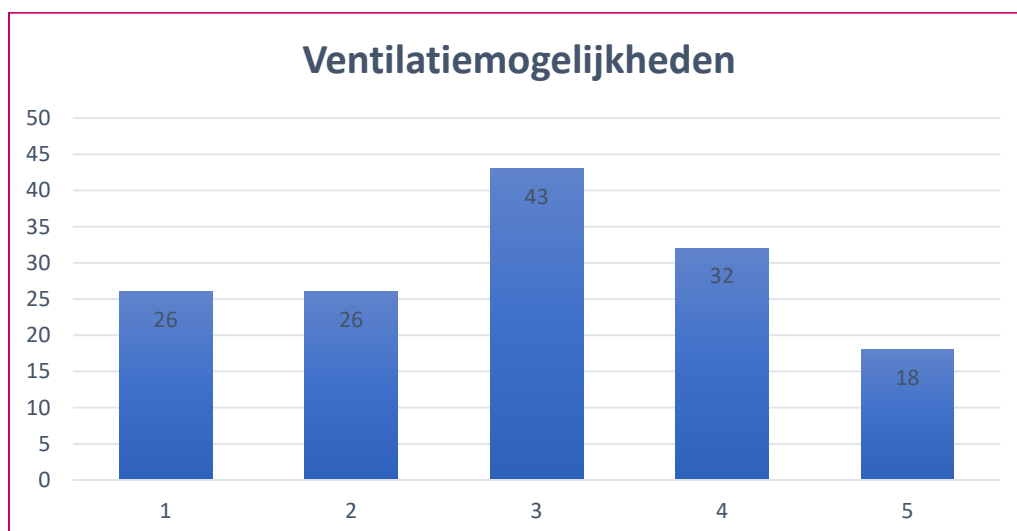
Vraag 27



Gemiddeld 3.7

De verwarmingsmogelijkheden zijn over het algemeen goed met een gemiddelde van een 3.7. De meeste respondenten die een 1 hebben gegeven wonen aan het Stamkartplein. Een opmerkelijke locatie daarnaast is de Waldorpstraat. De cijfers voor deze locatie variëren erg per respondent. Het kan zo zijn dat er op de Waldorpstraat meerdere kamers zijn waar de verwarmingsmogelijkheden flink tegenvallen. Staan er op deze twee locaties werkzaamheden gepland om deze situatie te verbeteren?

Vraag 28

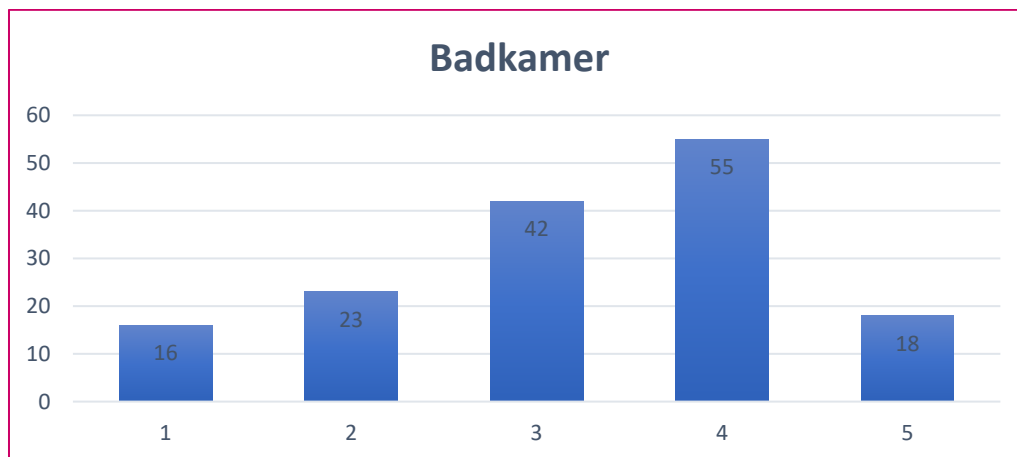


Gemiddeld 2.9

Met een gemiddelde van een 2.9 zijn de ventilatiemogelijkheden niet naar wens. Is DUWO bekend met dit tekort en zijn er al eventuele plannen die tot een verbetering kunnen leiden?

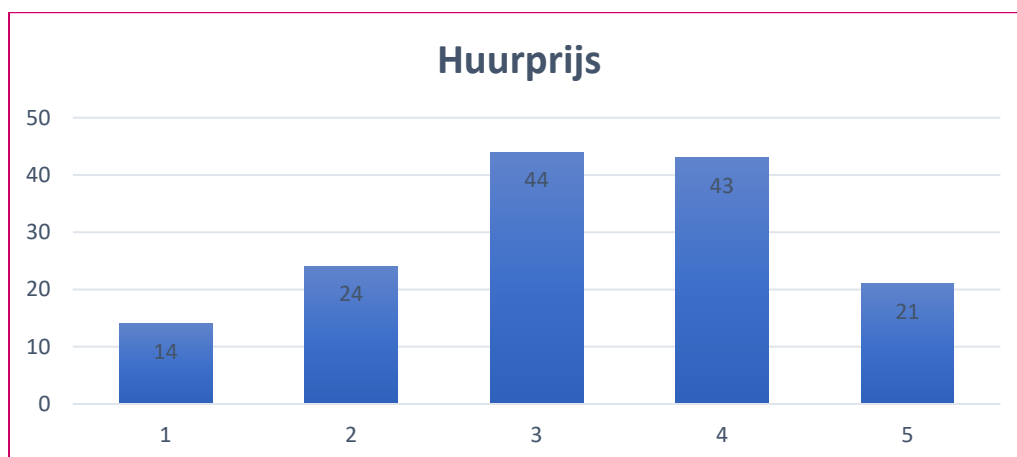


Vraag 29



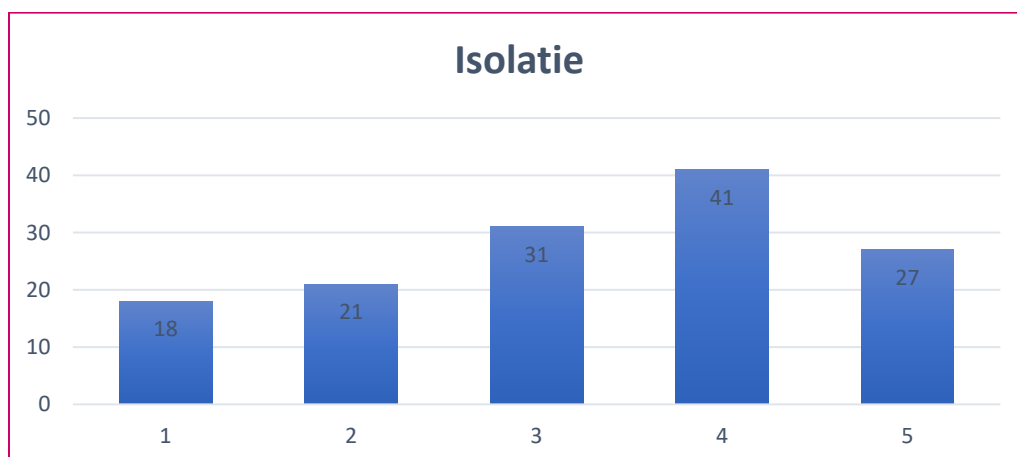
Gemiddeld 3.5

Vraag 30



Gemiddeld 3.2

Vraag 31

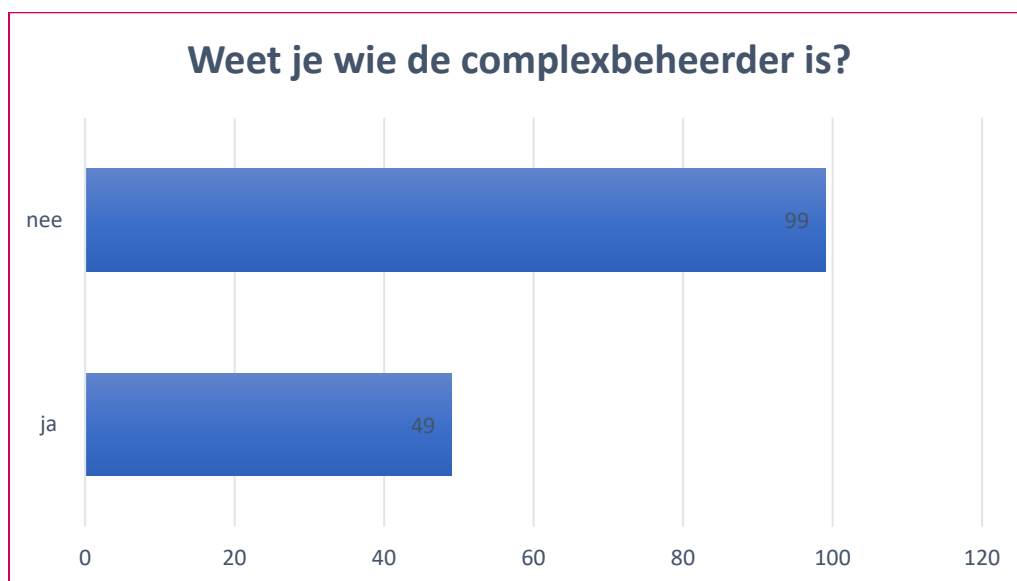


Gemiddeld 3.3

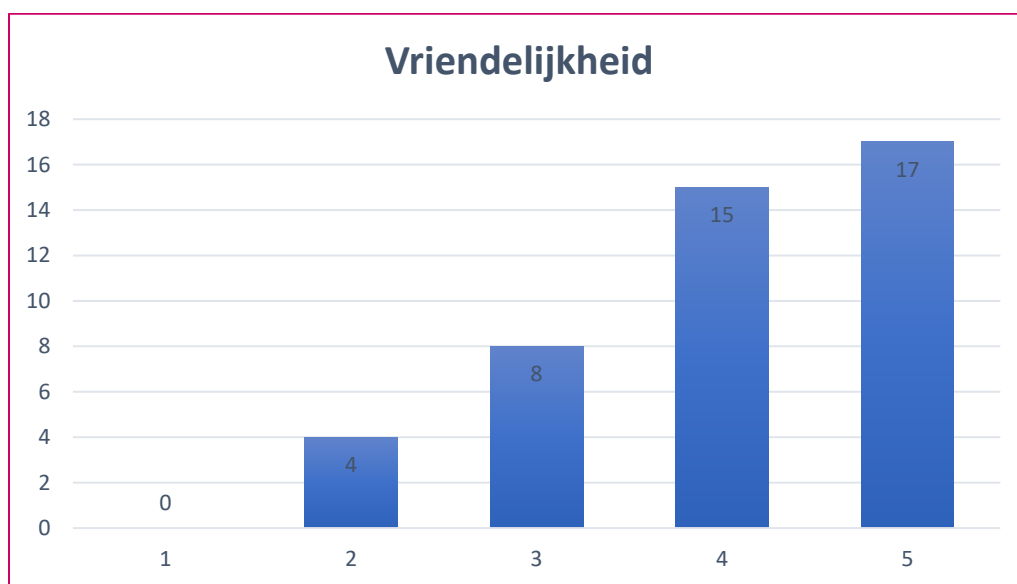


4.5 Complexbeheerder

Vraag 32



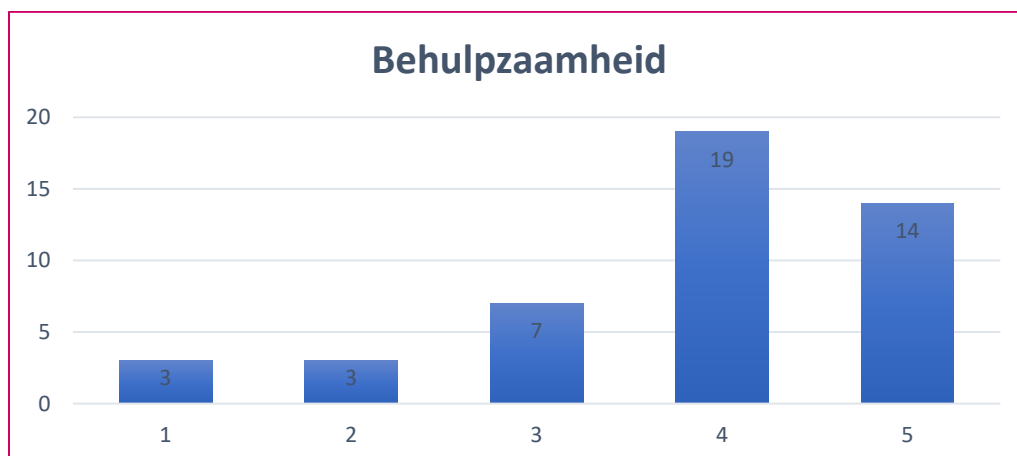
Vraag 33



Gemiddeld 3.8

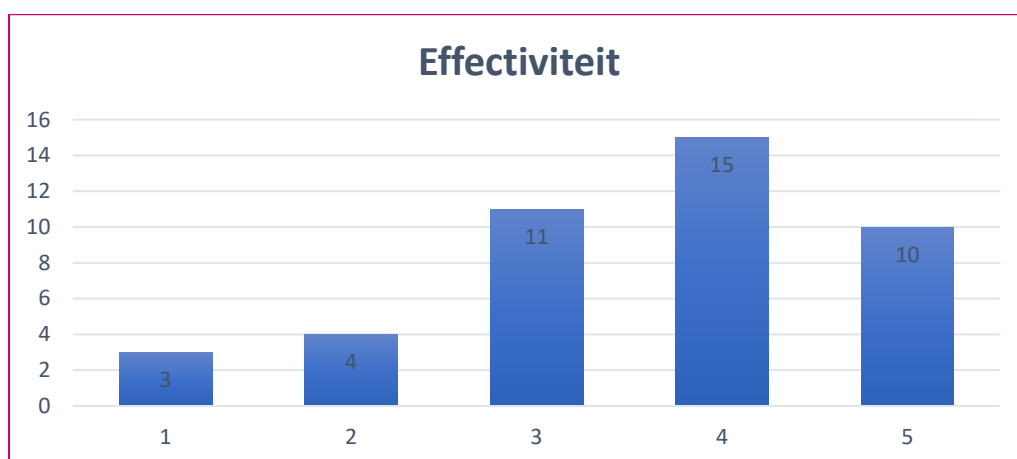


Vraag 34



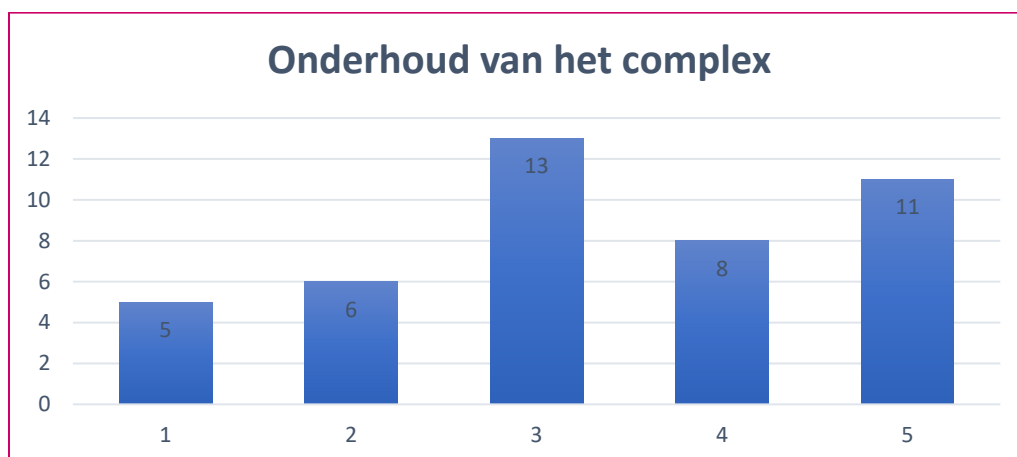
Gemiddeld 4.3

Vraag 35



Gemiddeld 3.6

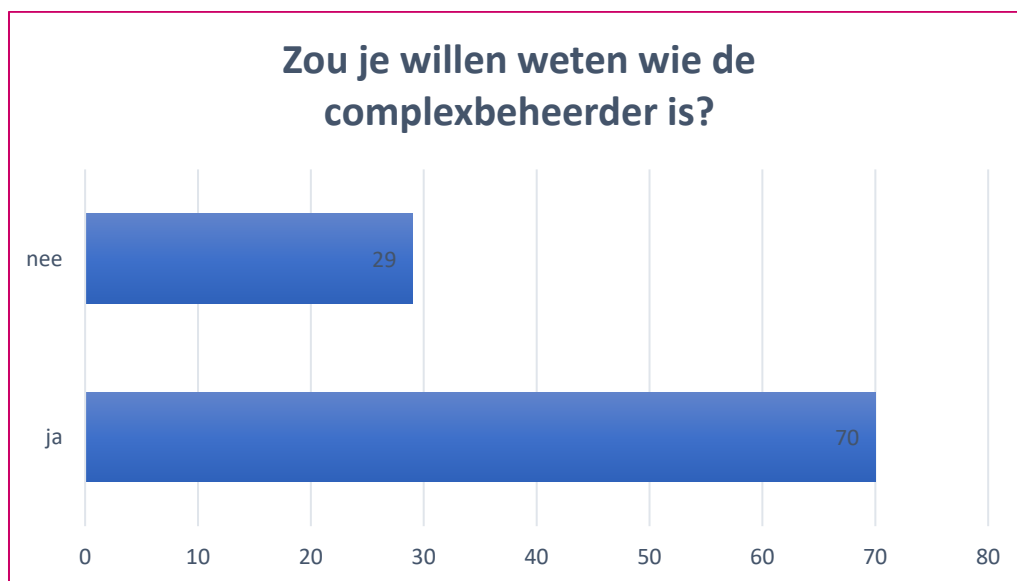
Vraag 36



Gemiddeld 3.3



Vraag 37

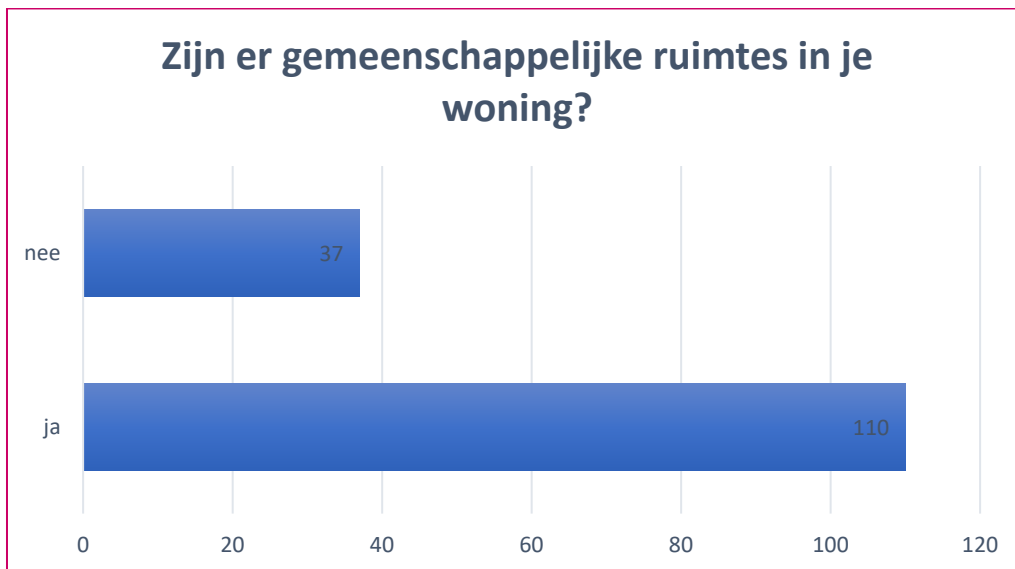


Veel mensen weten niet wie hun complexbeheerder is, maar zouden dit wel graag willen weten. Als meer huurders weten wie hun complexbeheerder is, zal deze beheerder zich ook verantwoordelijker voelen. Om deze reden is het handig om kenbaarder te maken wie de complexbeheerder is. Het is op dit moment blijkbaar niet duidelijk waar deze informatie beschikbaar is, terwijl er wel behoefte is aan die informatie.

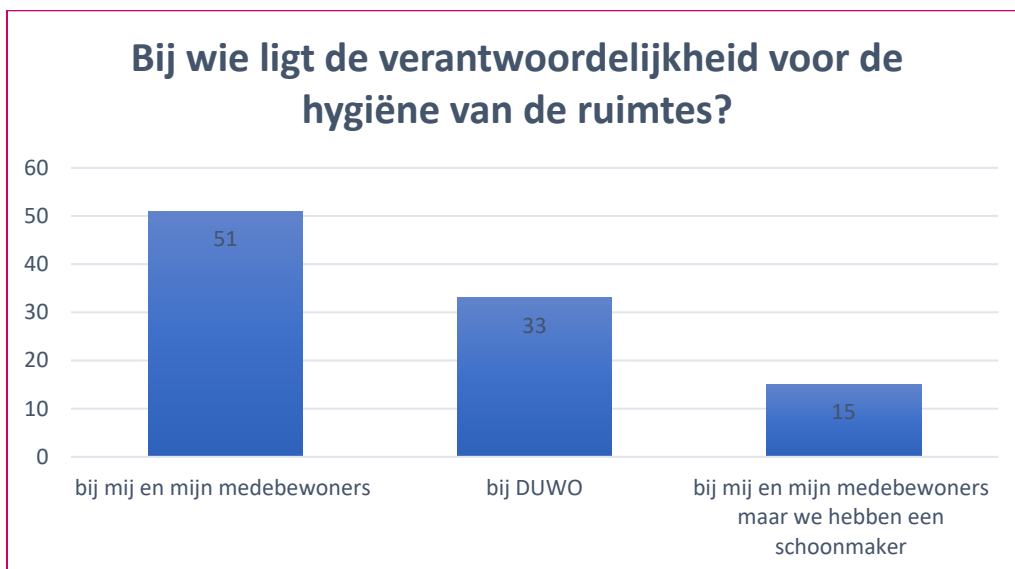


4.6 Schoonmaak

Vraag 38



Vraag 39



Bij de nabespreking van de enquête van vorig jaar hebben wij het met DUWO gehad over een schoonmaakservice die gemeenschappelijke ruimtes, zoals de keukens, kan schoonmaken. Is dit uiteindelijk op alle locaties doorgevoerd? Zijn deze schoonmakers slechts verantwoordelijk voor de gangen of worden er op bepaalde locaties ook gemeenschappelijke ruimtes, zoals keukens, schoongemaakt? Het zou in dat geval namelijk merkwaardig zijn dat deze service niet op alle complexen, waar dat nodig is, wordt aangeboden. Ook zou De Eerste Kamer graag een overzicht van de kosten van alle schoonmaakoperaties willen zien. Zo kunnen ook de financiële belangen van DUWO mee worden gewogen.



Vraag 40

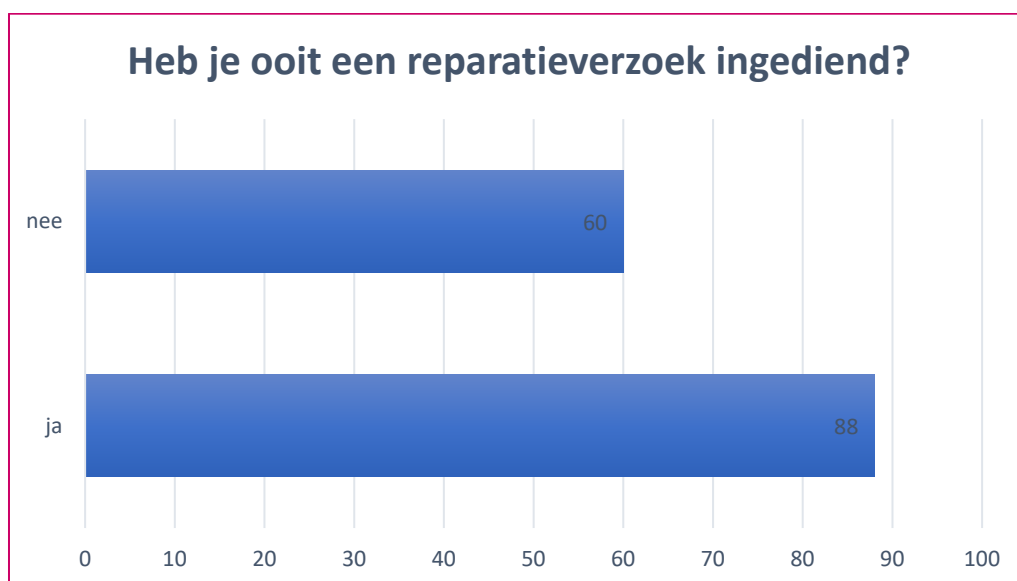


Gemiddeld 3.1

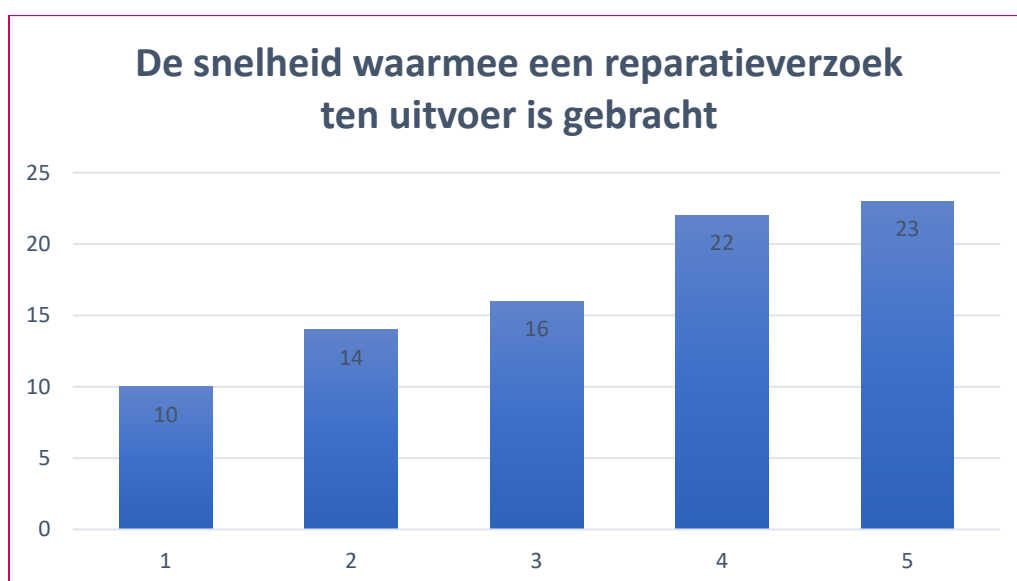


4.7 Reparaties

Vraag 42



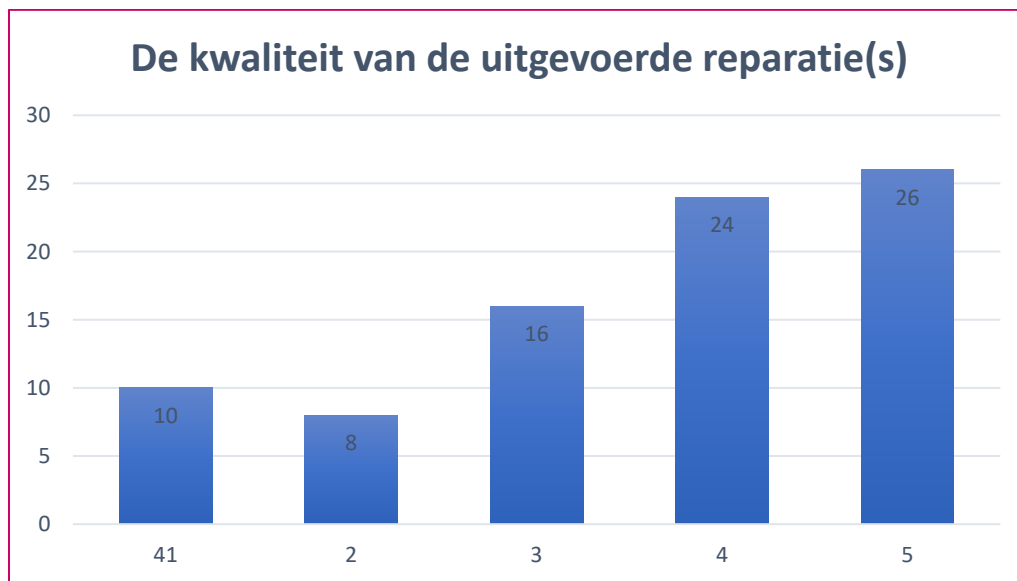
Vraag 43



Gemiddeld 3.4



Vraag 44



Gemiddeld 3.6

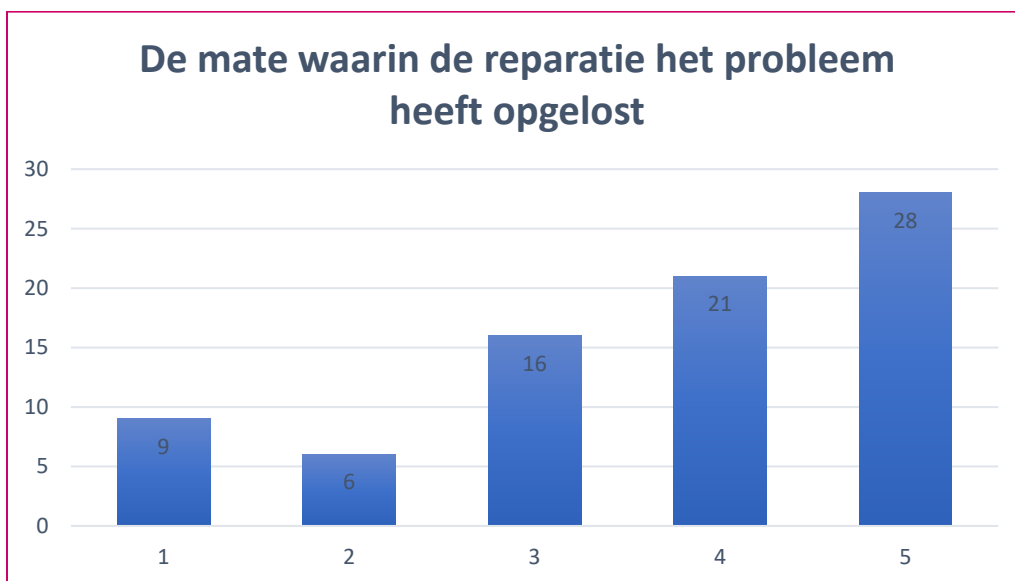
Vraag 45



Gemiddeld 3.7

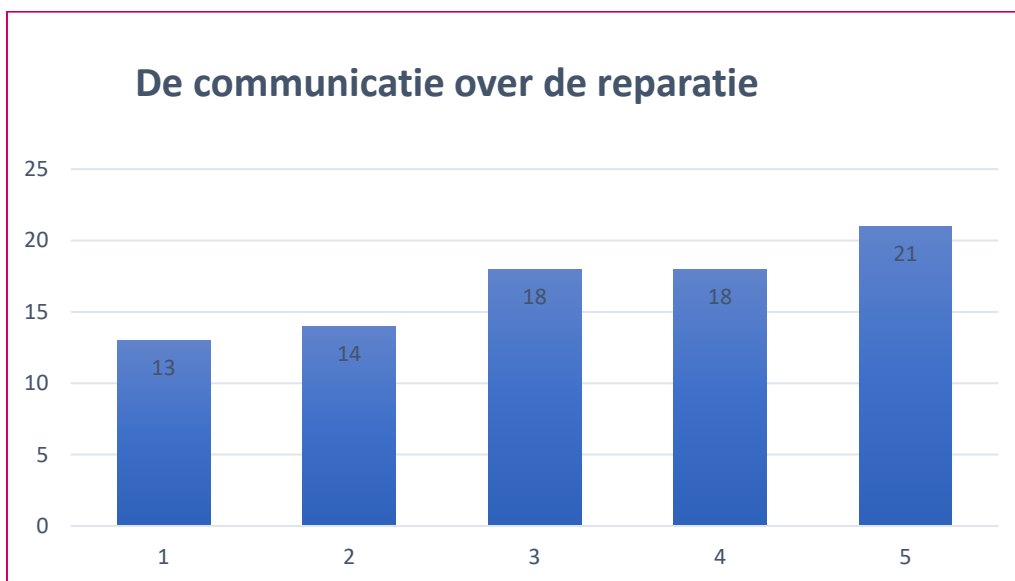


Vraag 46



Gemiddeld 3.6

Vraag 47



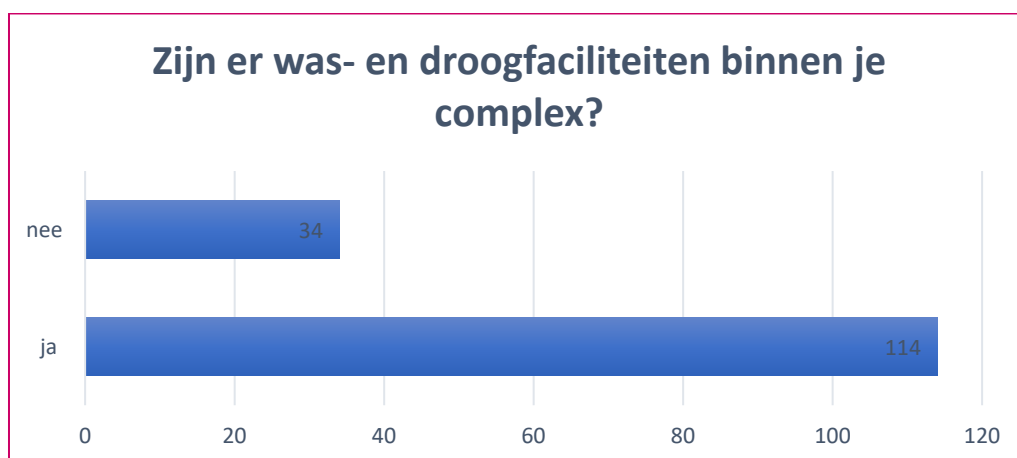
Gemiddeld 3.2

Met een gemiddelde van een 3.2 stelt de communicatie van DUWO met betrekking tot de reparaties teleur. Tijdens gesprekken met DUWO heeft De Eerste Kamer al vaker aangegeven dat de communicatie van DUWO tegenover haar huurders teleurstellend is. De Eerste Kamer verwacht op dit vlak dan ook structurele verbeteringen. Uit de Accommodate Enquête is ook gebleken dat DUWO zeer nalatig is in het aangeven van geplande werkzaamheden of schoonmaakmomenten. Het heeft onder de Accommodate-huurders al tot meerdere onaangename situaties geleid. Dit onderwerp is in de reguliere enquête niet verder gepeild maar het is, gezien de gevallen bij de Accommodate-huurders, zeer aannemelijk dat dit ook bij de reguliere huurders gebeurt.

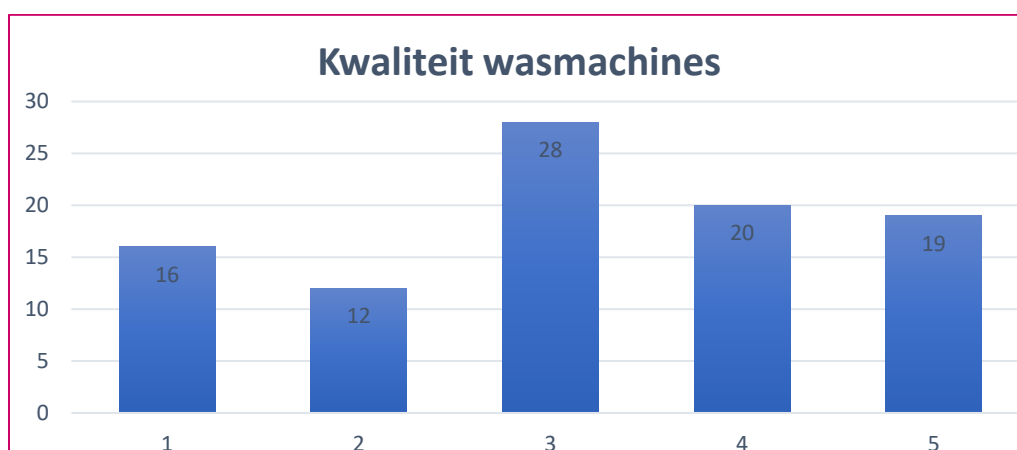


4.8 Wasmachines

Vraag 48

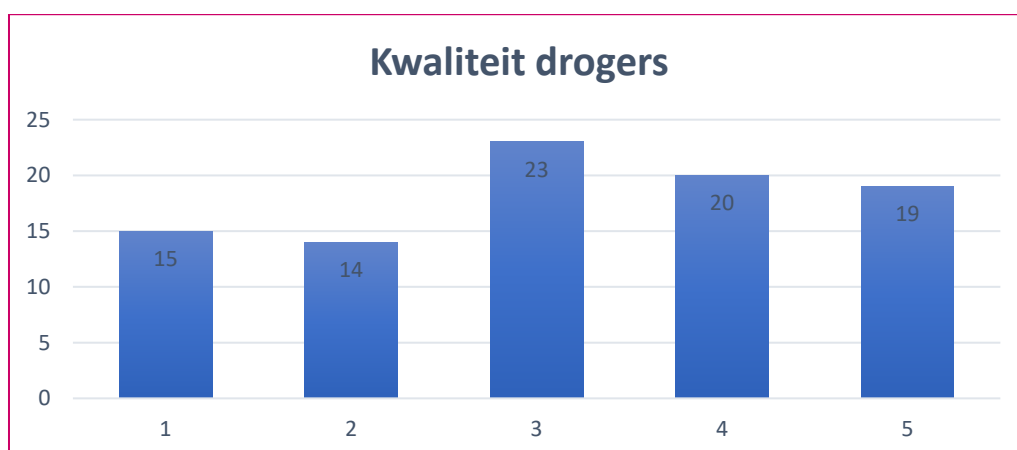


Vraag 49



Gemiddeld 3.3

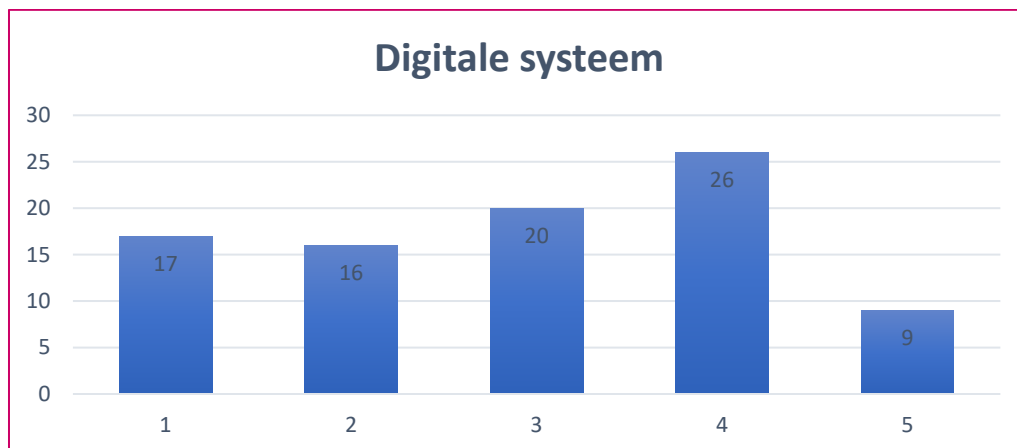
Vraag 50



Gemiddeld 3.4

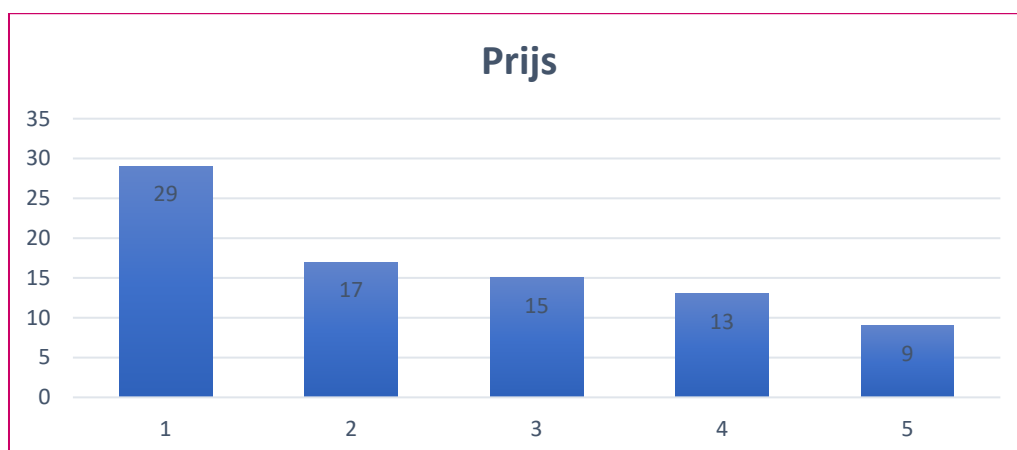


Vraag 51



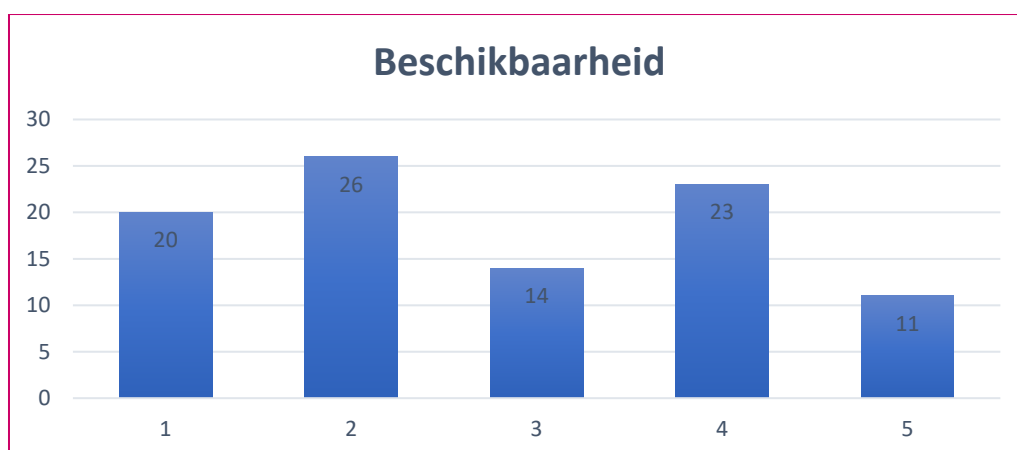
Gemiddeld 2.9

Vraag 52



Gemiddeld 2.5

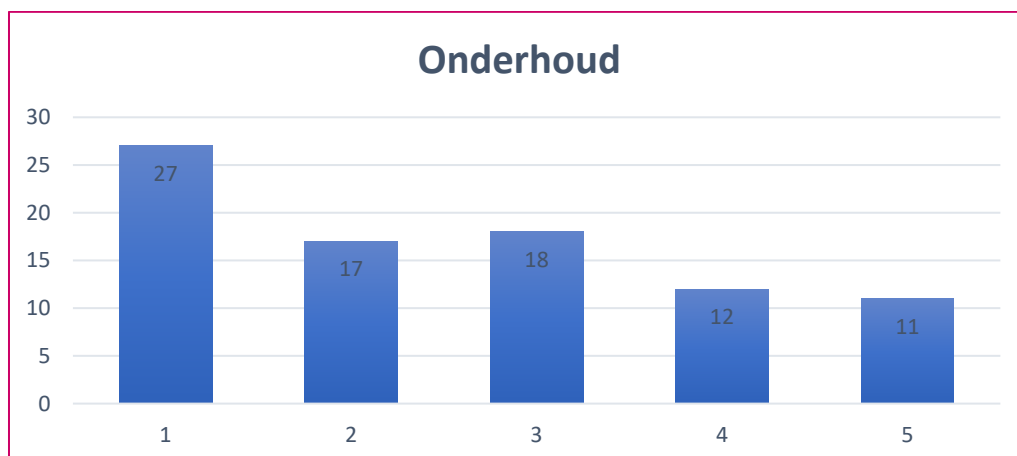
Vraag 53



Gemiddeld 2.8

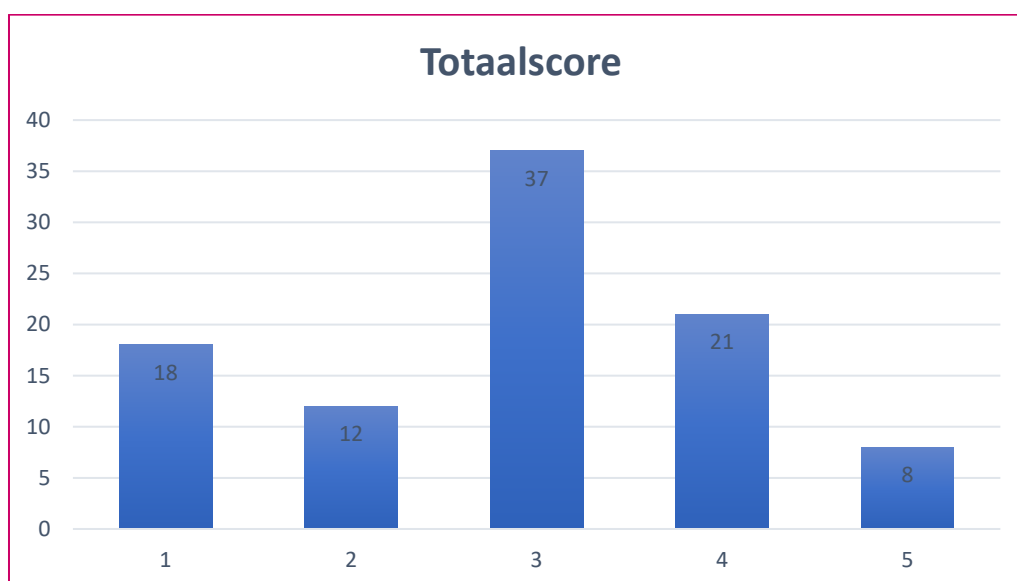


Vraag 54



Gemiddeld 2.6

Vraag 55

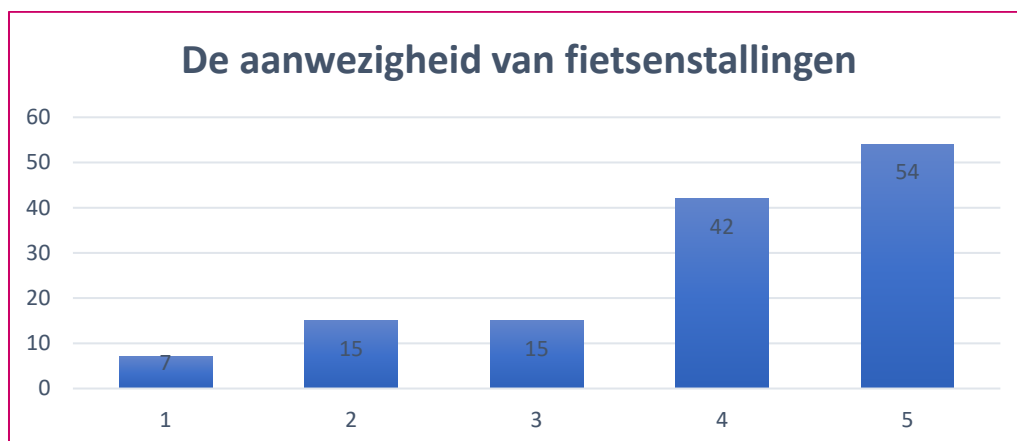


Gemiddeld 2.9

Met een totaalscore van gemiddeld 2.9 zijn de wasmachines niet naar wens. De respondenten klagen hierbij over het wasmiddel dat standaard wordt gebruikt in de wasmachine en geen geur heeft. De prijs is volgens vele ondervraagden ook te hoog. Deze prijsontevredenheid heeft te maken met de lage kwaliteit van de wasmachines. Zijn er mogelijkheden vanuit DUWO op deze situatie te verbeteren. De enige opties die De Eerste Kamer ziet zijn één het verlagen van de prijs of twee het verbeteren van de wasmachine/droger service zodat huurders de prijs terecht vinden.

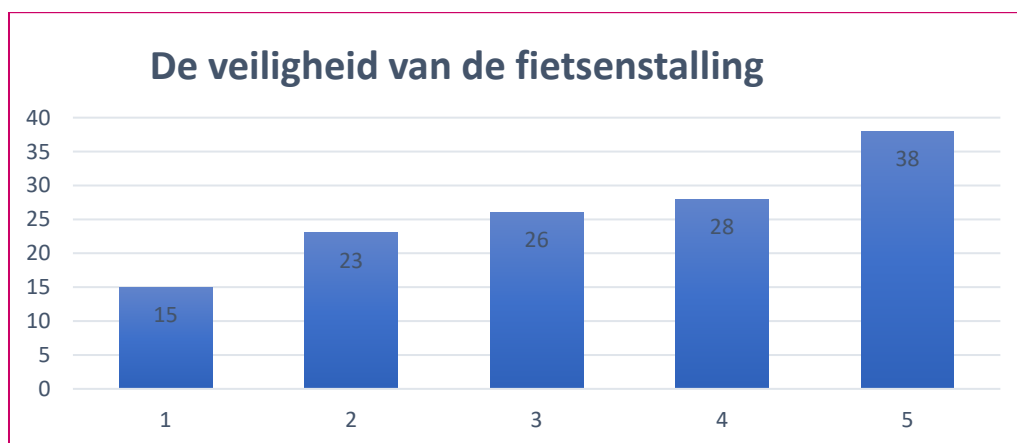


Vraag 56



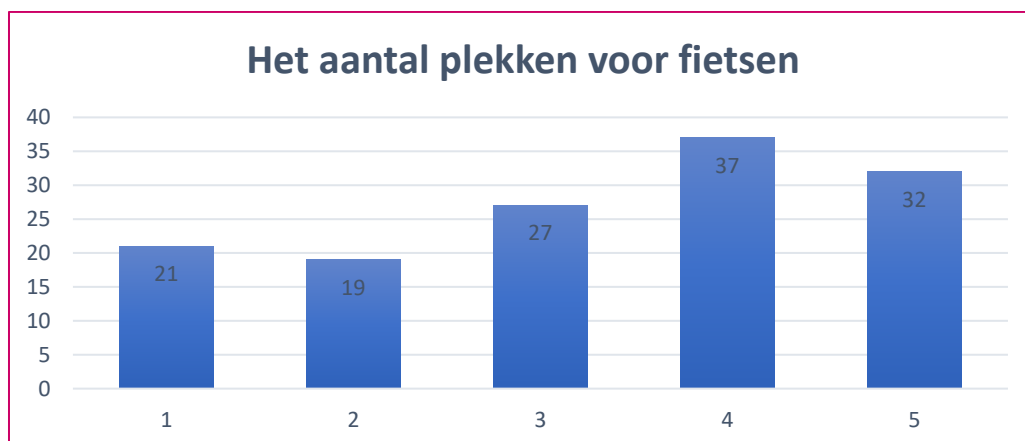
Gemiddeld 3.9

Vraag 57



Gemiddeld 3.4

Vraag 58



Gemiddeld 3.3

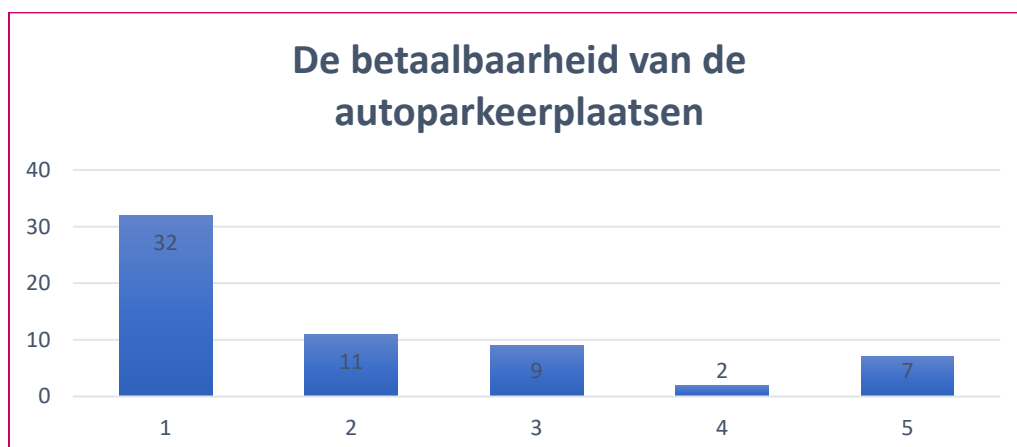


Vraag 59



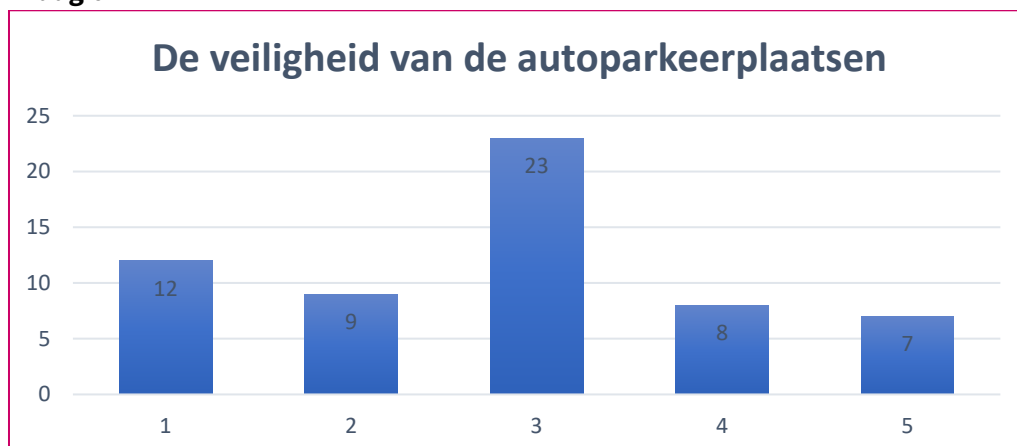
Gemiddeld 2.4

Vraag 60



Gemiddeld 2.0

Vraag 61



Gemiddeld 2.8



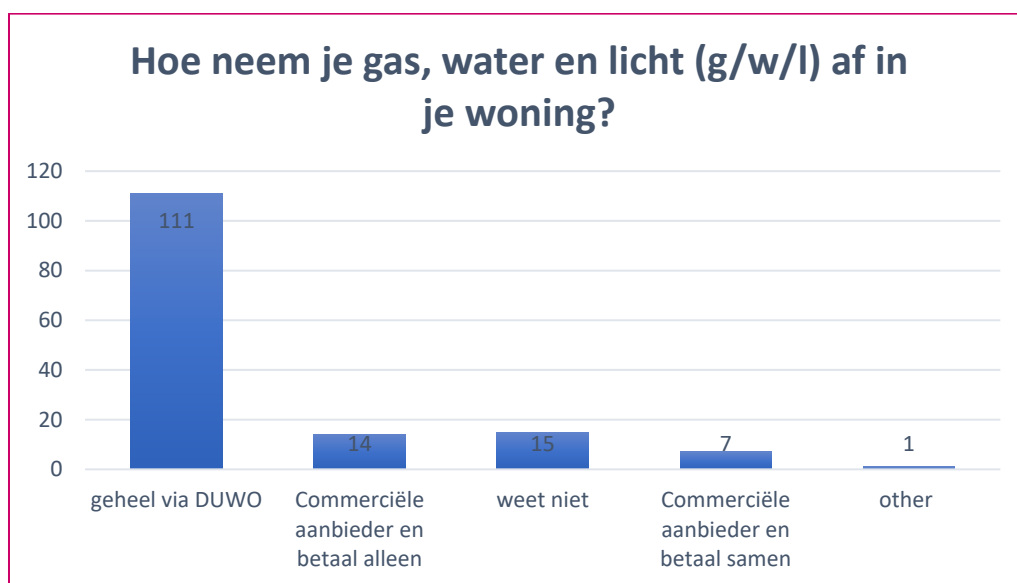
Vraag 63



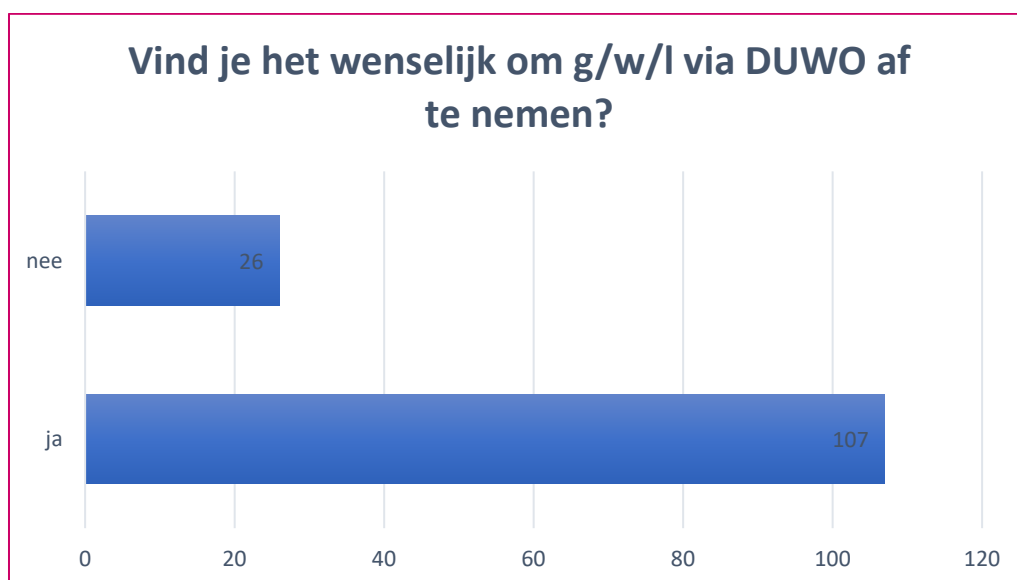
Vraag 64



Vraag 65



Vraag 66



Vraag 67



Vraag 69



4.9 Huurzorgen

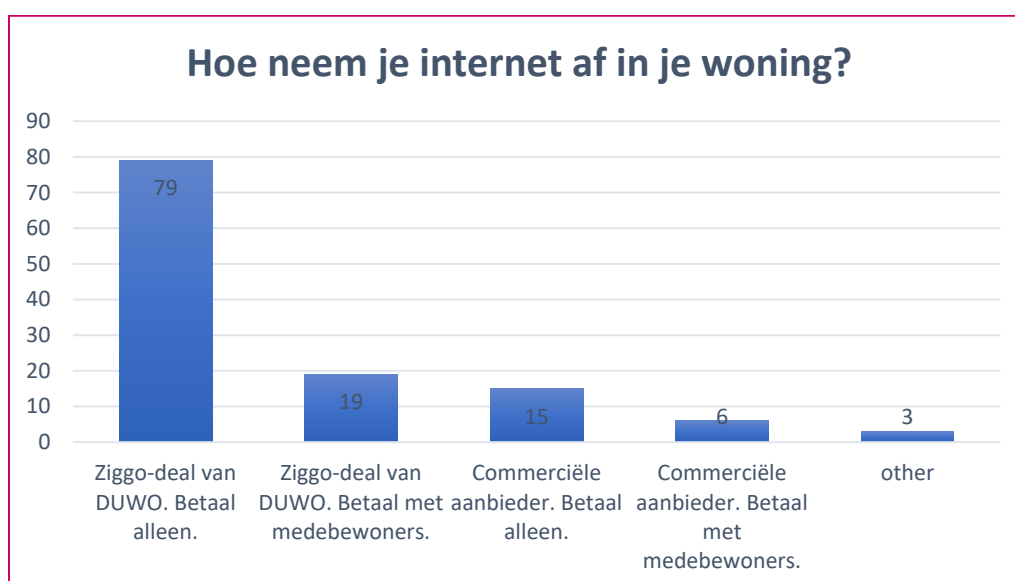
Vraag 70



De woonervaring van studenten is voor De Eerste Kamer de hoogste prioriteit. Wanneer studenten zich zorgen maken of ze wel in staat zijn de huur te blijven betalen, baart ons dat grote zorgen. Het plezier van wonen gaat hierdoor flink omlaag. Met deze data hoopt De Eerste Kamer te laten zien dat veel studenten zich zorgen maken over dit punt. De hoeveelheid respondenten die zich zorgen maken over het opbrengen van de huur was hoger dan verwacht. Dit kan natuurlijk door de coronacrisis komen, maar hier is niet op doorgevraagd.

4.10 Internet

Vraag 71



4.11 Sociale cohesie

Vraag 74



Gemiddeld 2.5

Vraag 75



Gemiddeld 3.4

Vraag 76



Gemiddeld 3.4



Vraag 77



Gemiddeld 2.4

Vraag 78



Gemiddeld 2.1

Vraag 79



Gemiddeld 2.1



Vraag 80



Gemiddeld 2.0

Vraag 81



Gemiddeld 3.0

Vraag 82



Gemiddeld 2.2



Vraag 83



Gemiddeld 3.1

Vraag 84



Gemiddeld 3.2

Vraag 85



Gemiddeld 3.4

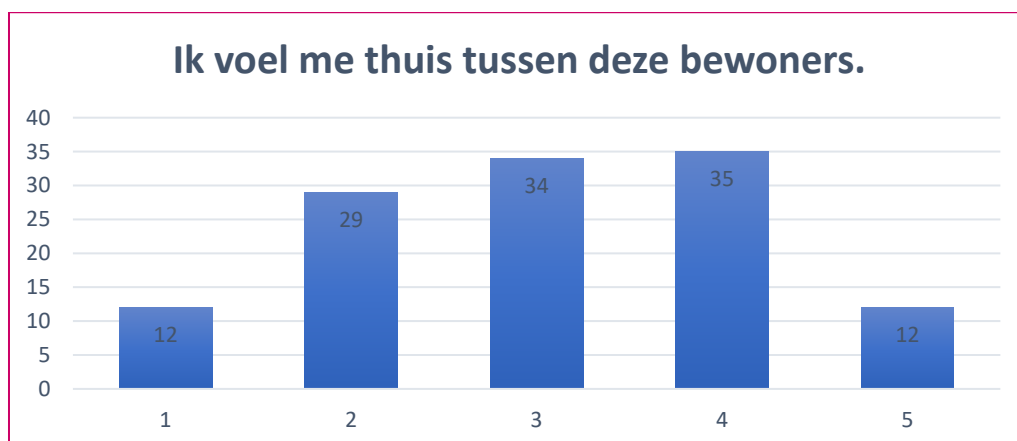


Vraag 86



Gemiddeld 2.0

Vraag 87



Gemiddeld 3.0

Vraag 88



Gemiddeld 2.3



Vraag 89



Gemiddeld 2.8

Vraag 90



Gemiddeld 2.9

Vraag 91

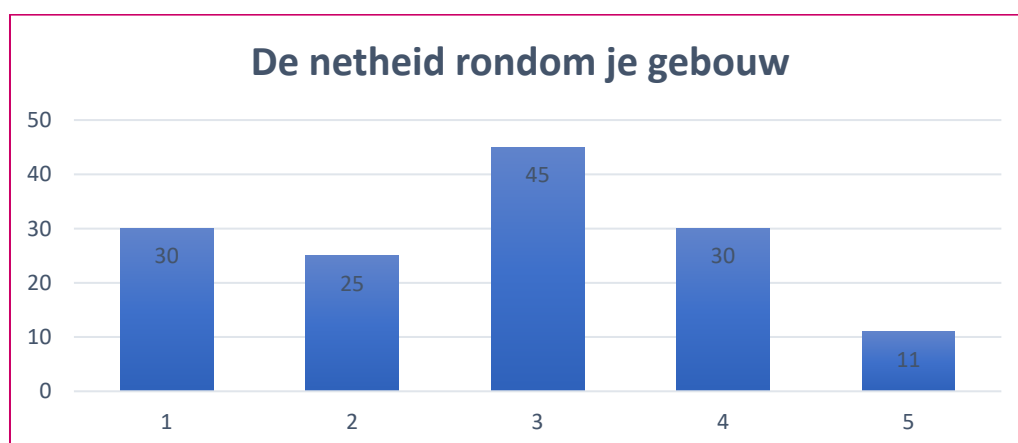


Gemiddeld 2.5



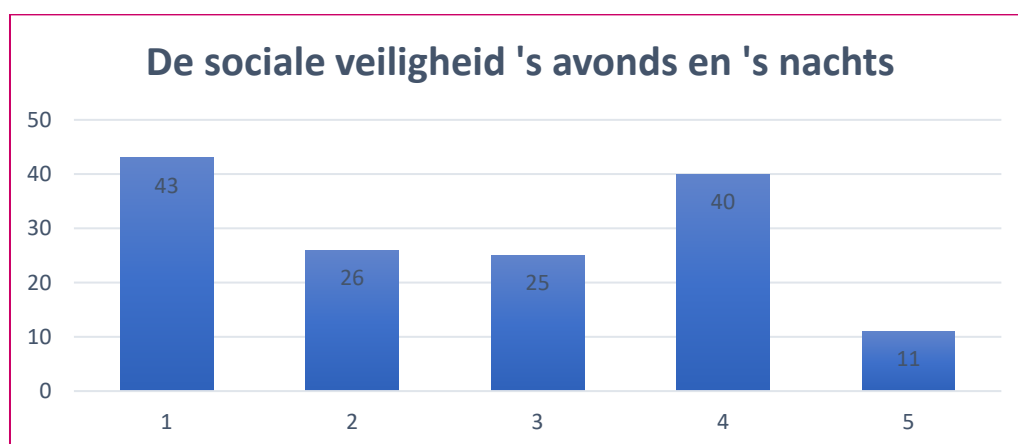
Uit de vragen 74-91 met betrekking tot de sociale cohesie blijkt dat veel van de ondervraagden niet al te bekend zijn met hun medebewoners. Velen hebben, zo blijkt uit vraag 87 en 91, hier geen probleem mee te hebben. Uit de vragen valt dus te concluderen dat mensen elkaar graag beter willen kennen, maar dat dit geen bijzonder grote impact heeft op hun woonplezier. Wat wel opvalt is dat de reguliere huurders, die Engels spreken, over het algemeen lager scoren. Deze groep kan zich blijkbaar niet helemaal thuis voelen. De Eerste Kamer hoopt dat DUWO zich in wil zetten voor meer cohesie door huurders te stimuleren met elkaar om te gaan.

Vraag 93



Gemiddeld 2.8

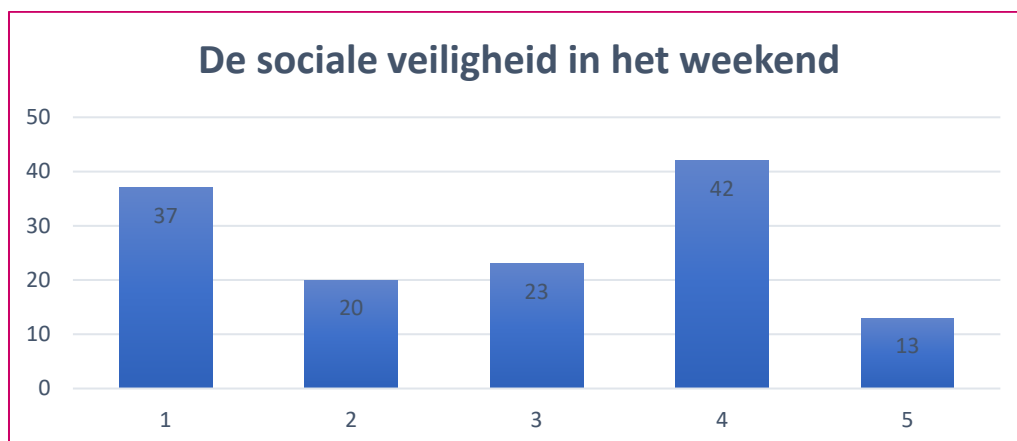
Vraag 94



Gemiddeld 2.7

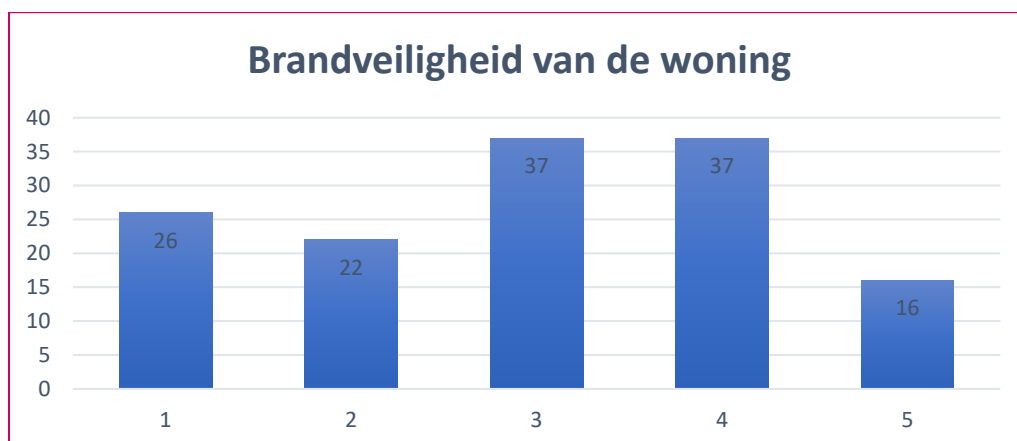


Vraag 95



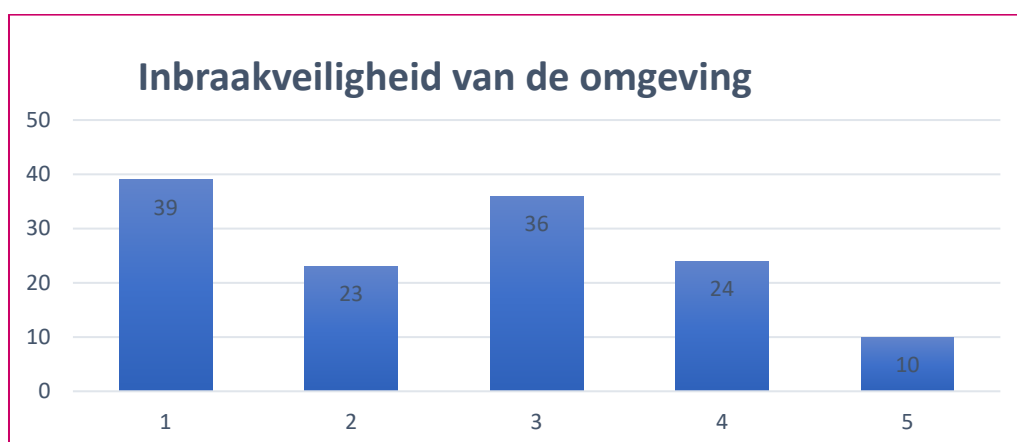
Gemiddeld 2.8

Vraag 96



Gemiddeld 3.0

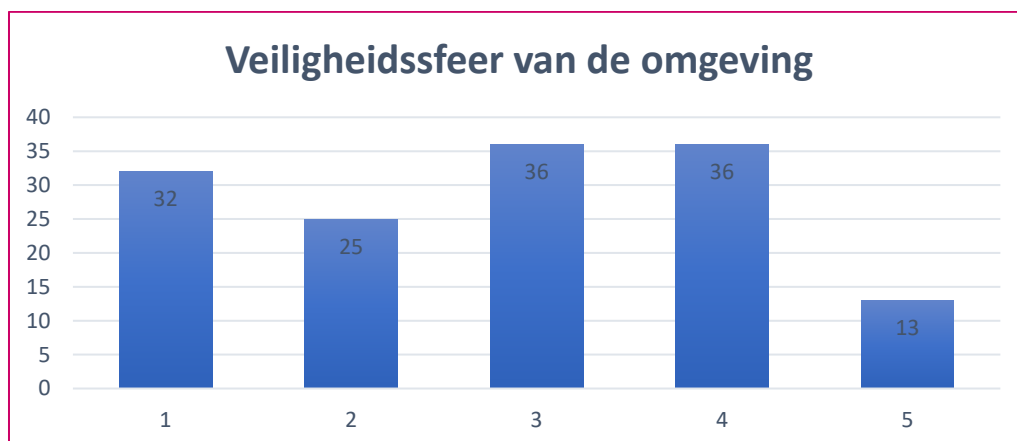
Vraag 97



Gemiddeld 2.6

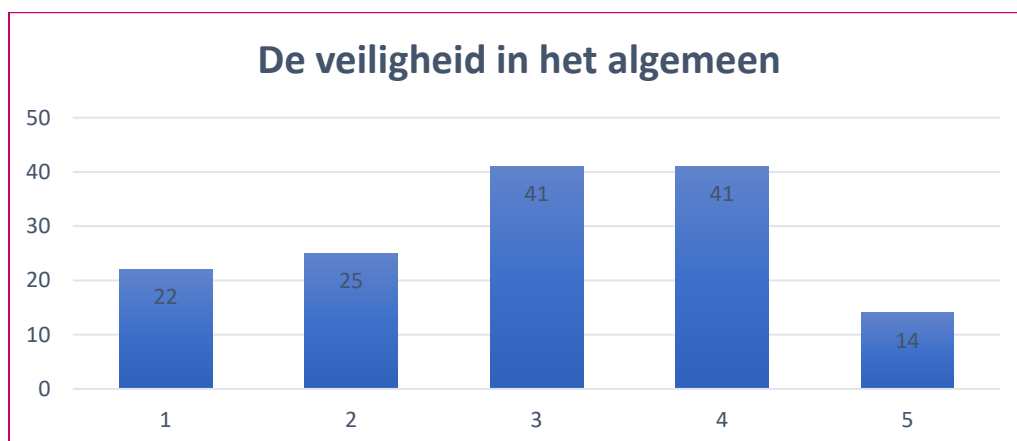


Vraag 98



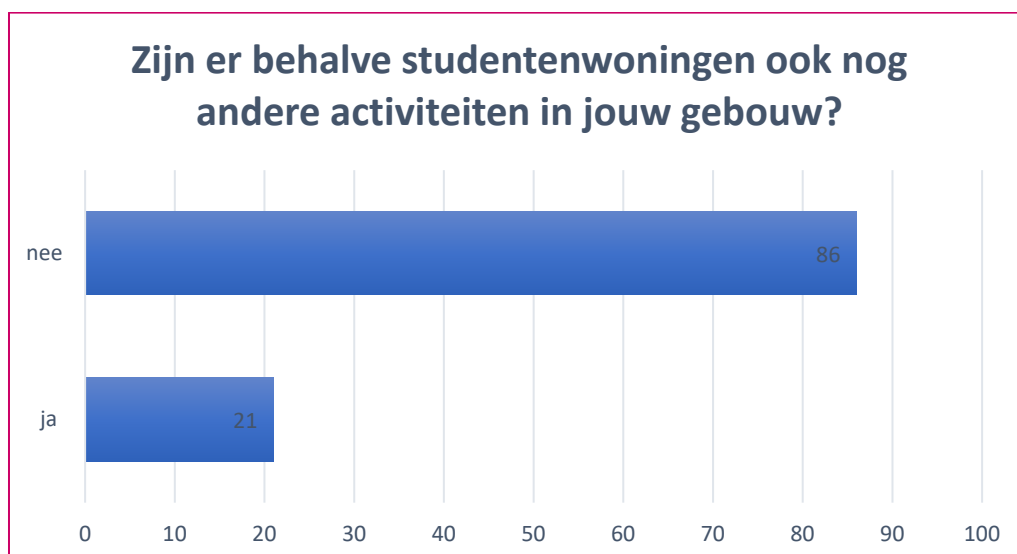
Gemiddeld 2.8

Vraag 99



Gemiddeld 3.0

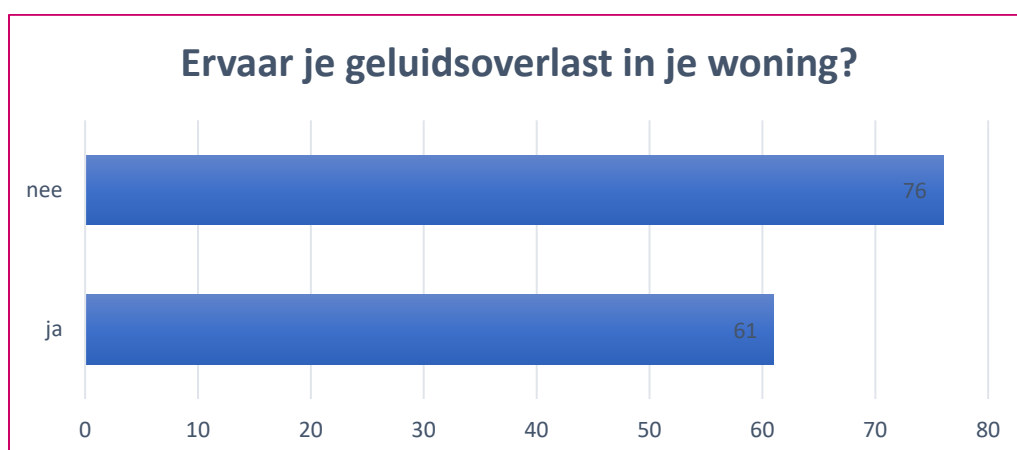
Vraag 101



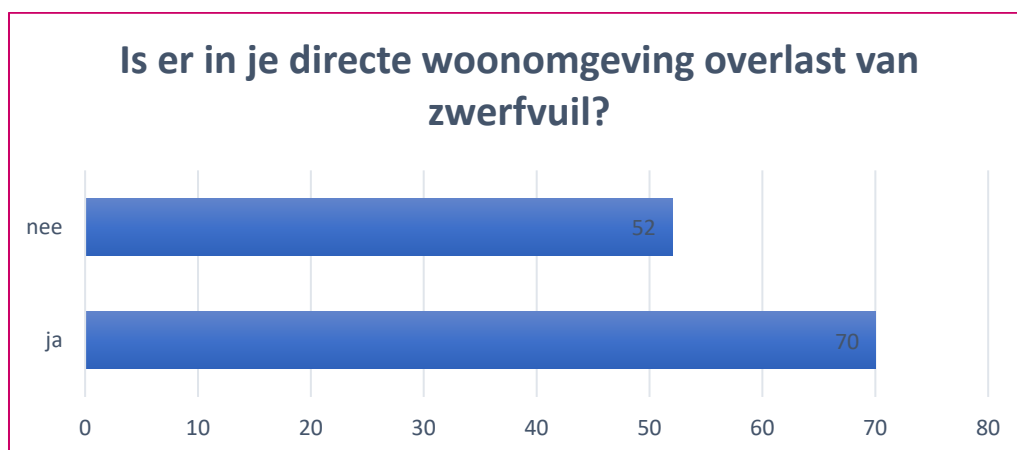
Vraag 102



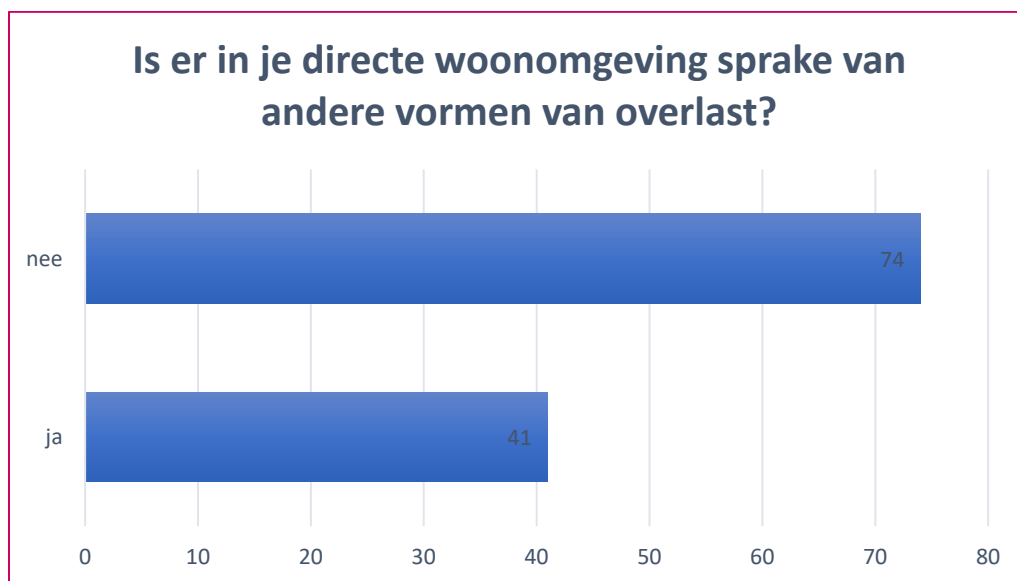
Vraag 104



Vraag 106



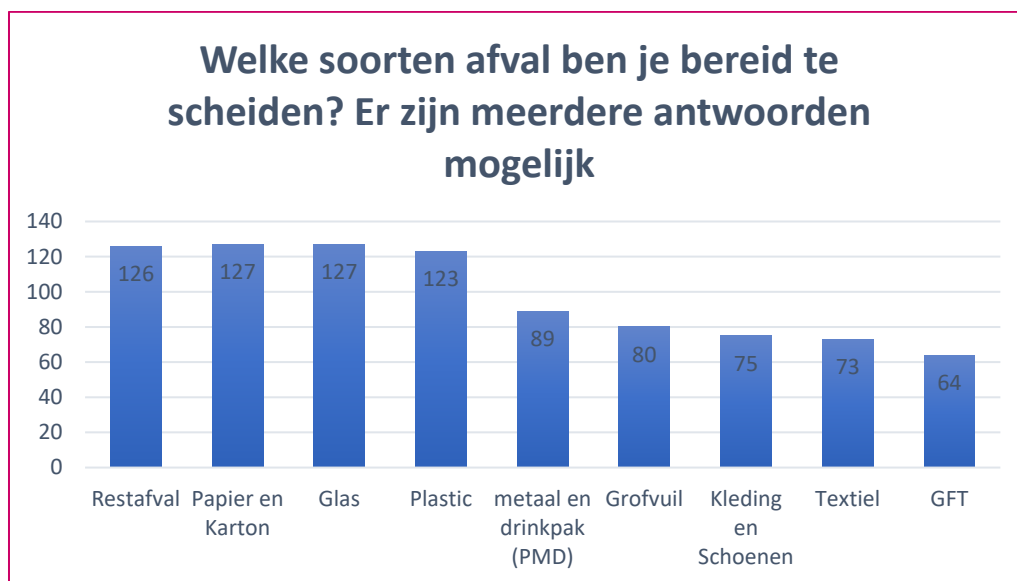
Vraag 108



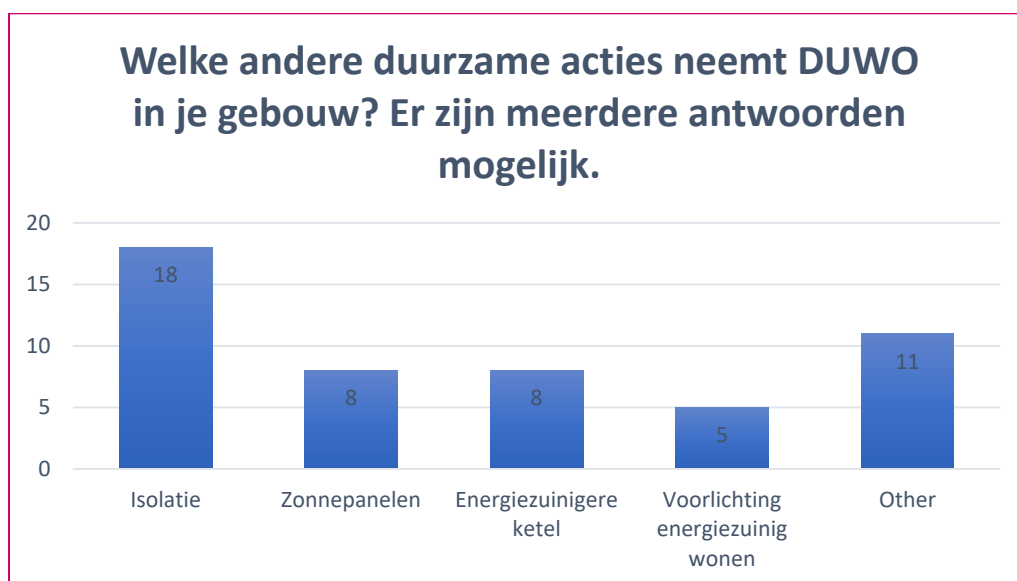
Vraag 110



Vraag 112



Vraag 113



4.12 Duurzaamheid

Vraag 114



Vraag 115



Vraag 116



Vraag 117

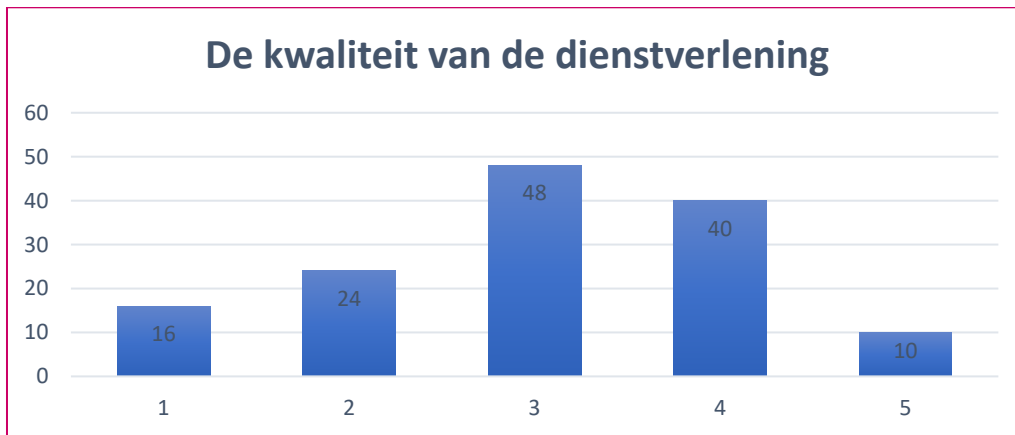


Uit de vragen 114-117 blijkt dat de respondenten open staan voor verduurzaming en deze eventueel ook willen bekostigen. Huurders zijn bereid een hogere huur te betalen als dit betekent dat ze geld besparen via hun energiekosten. De Eerste Kamer hoopt dat DUWO hierdoor meer gestimuleerd wordt tot het uitvoeren van duurzaamheidsprojecten. DUWO heeft al een roadmap opgesteld en De Eerste Kamer is benieuwd naar de resultaten hiervan in de toekomst. Daarnaast is de Eerste Kamer tevens benieuwd naar de hoeveelheid ruimte die DUWO heeft om de prijs te verhogen indien zij de woning verduurzaamt. Is hier wel ruimte voor indien de huurwoning al op de kwaliteitskortingsgrens zit?



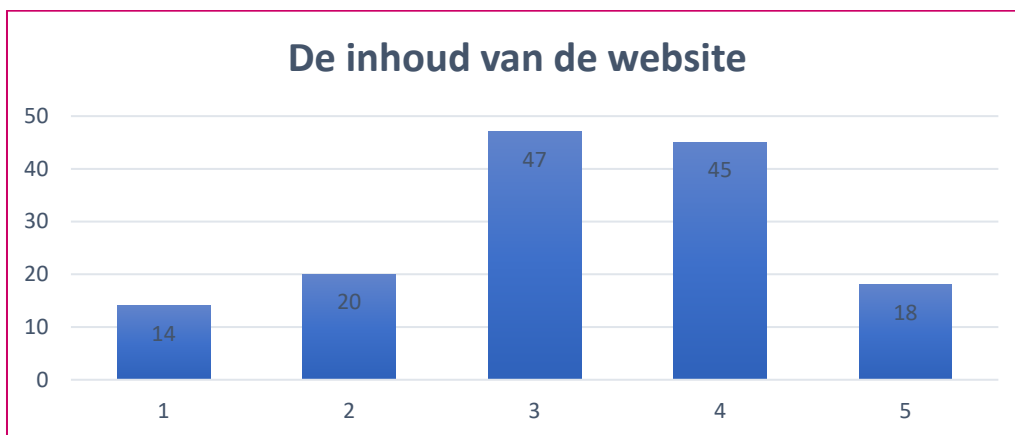
4.13 Dienstverlening

Vraag 118



Gemiddeld 3.0

Vraag 119



Gemiddeld 3.2

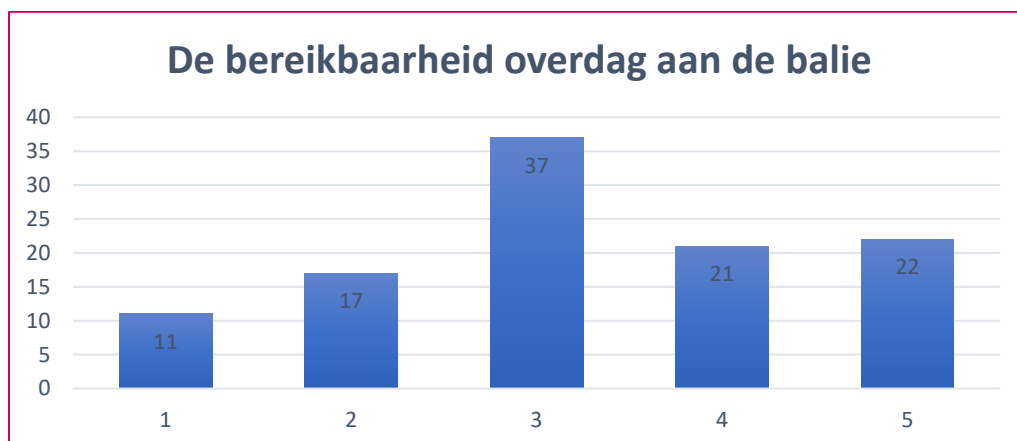
Vraag 120



Gemiddeld 3.3

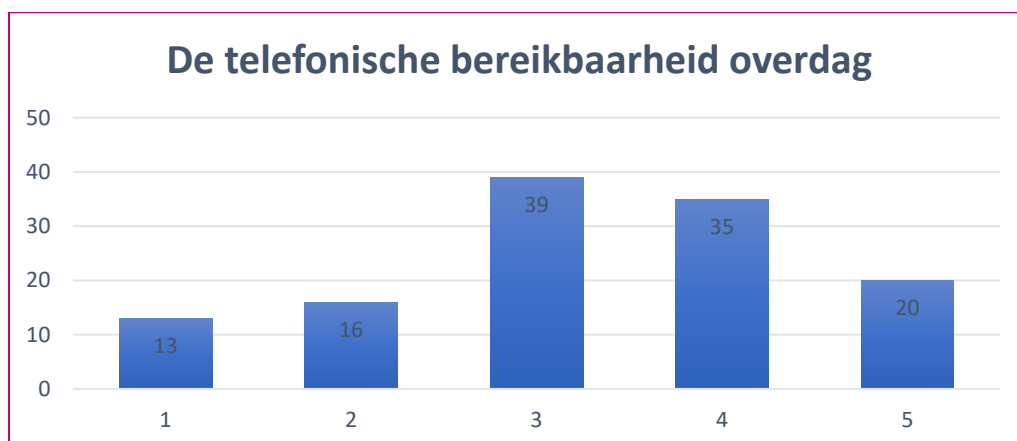


Vraag 121



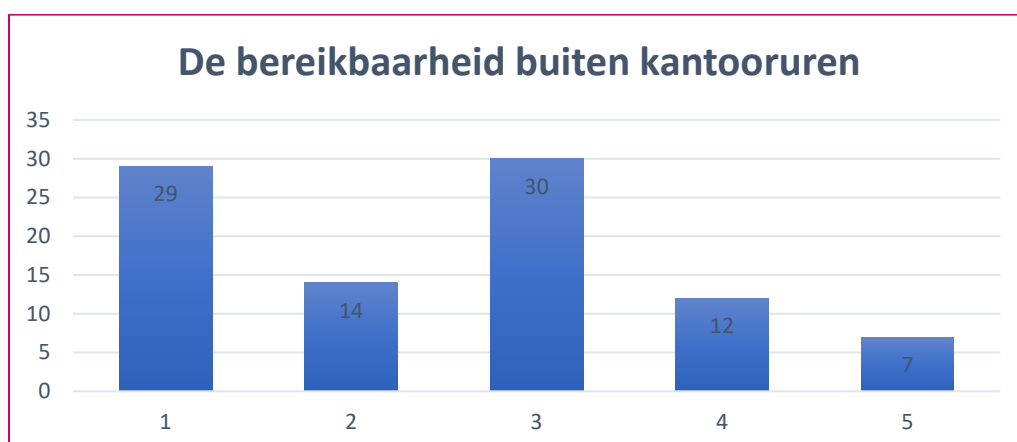
Gemiddeld 3.2

Vraag 122



Gemiddeld 3.3

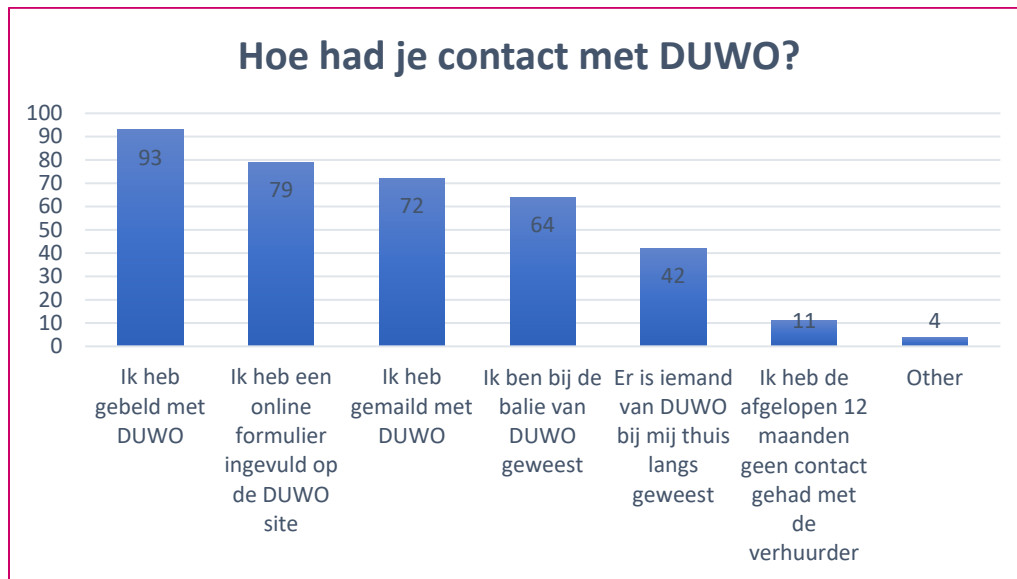
Vraag 123



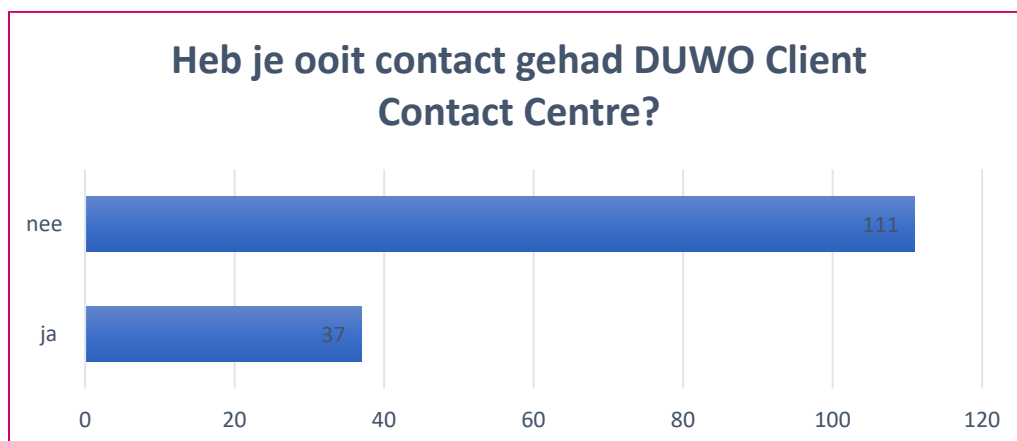
Gemiddeld 2.5



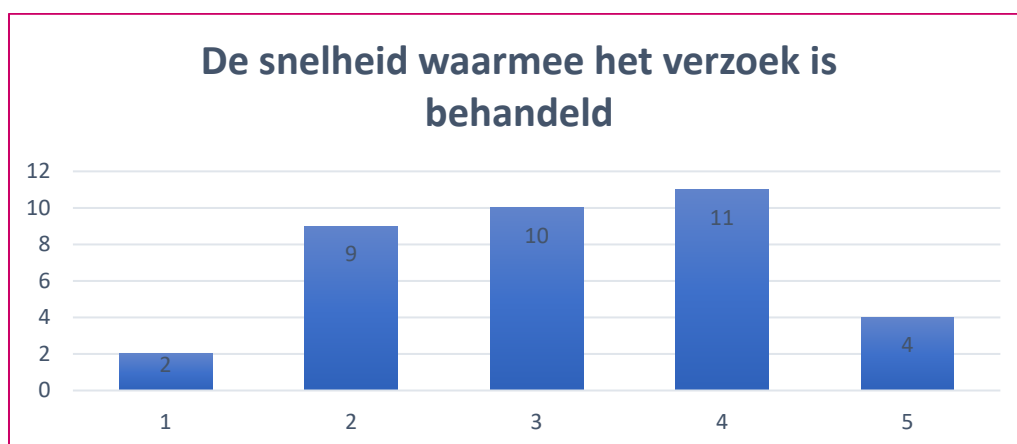
Vraag 124



Vraag 125



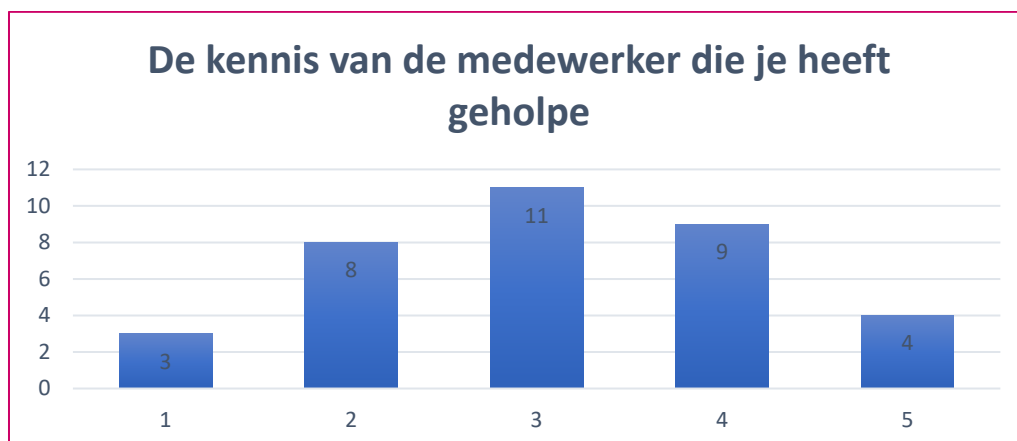
Vraag 126



Gemiddeld 3.2



Vraag 127



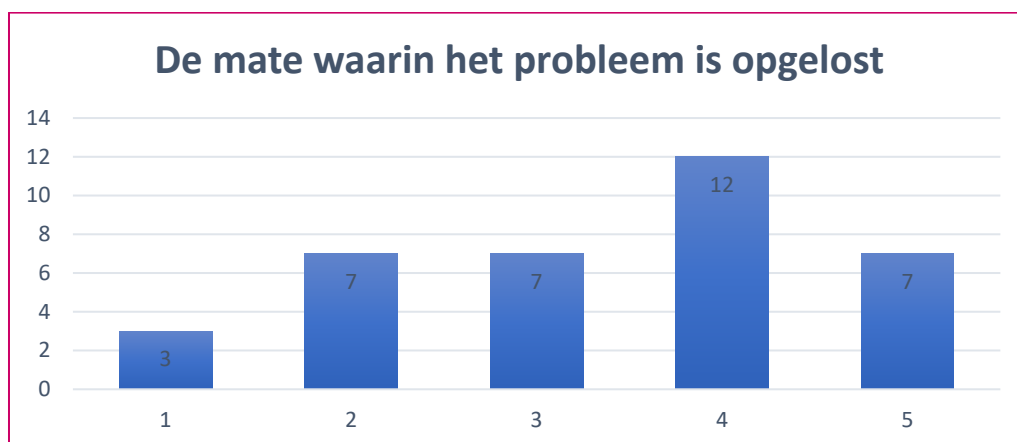
Gemiddeld 3.2

Vraag 128



Gemiddeld 3.4

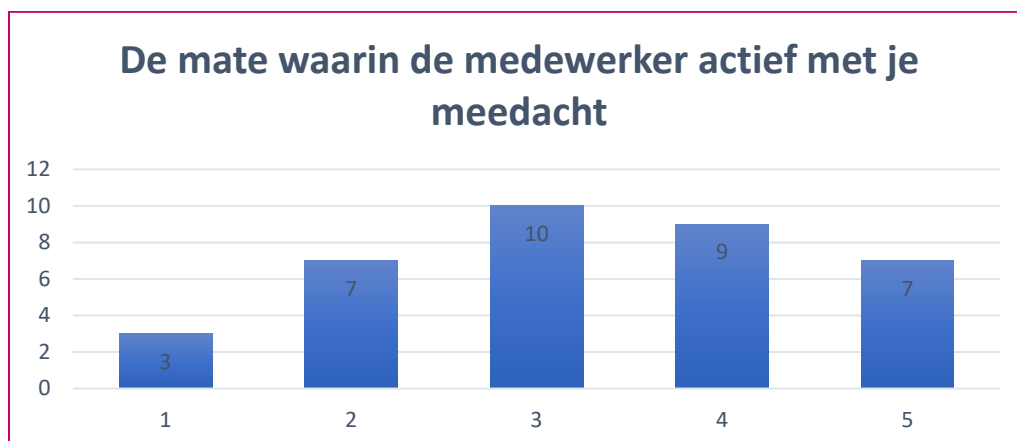
Vraag 129



Gemiddeld 3.4



Vraag 130



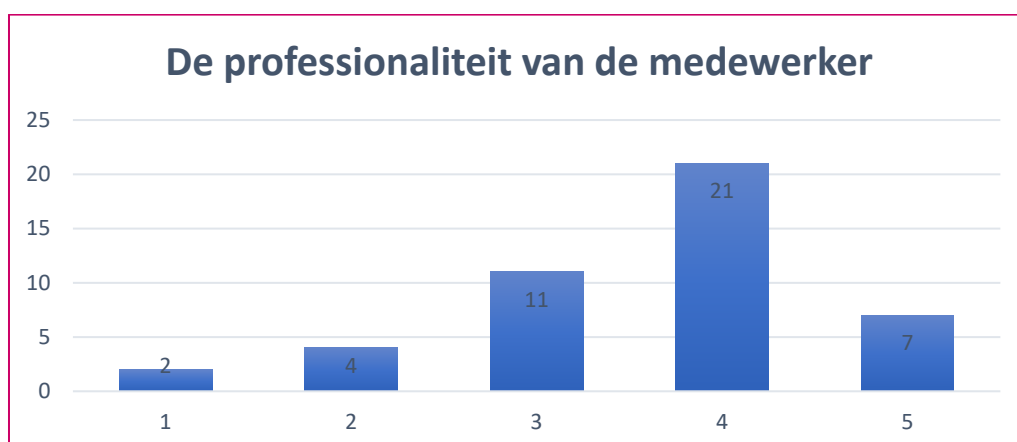
Gemiddeld 3.3

Vraag 131



Gemiddeld 3.3

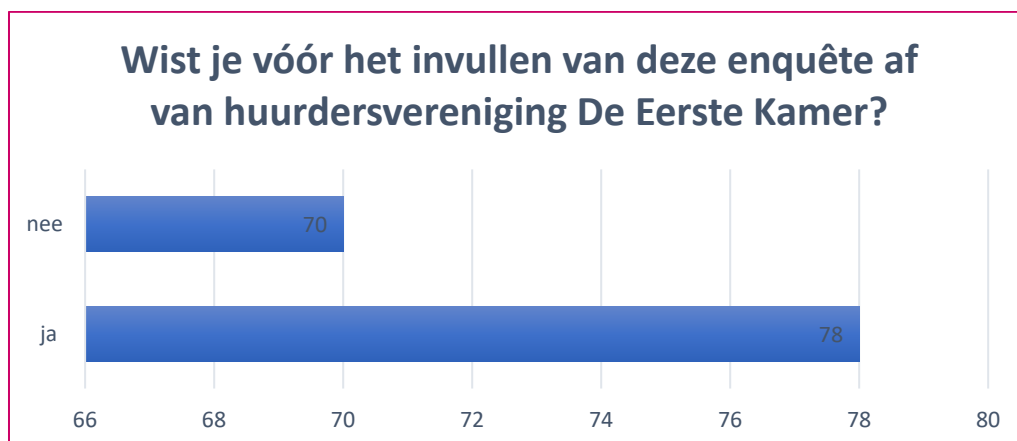
Vraag 132



Gemiddeld 4.5



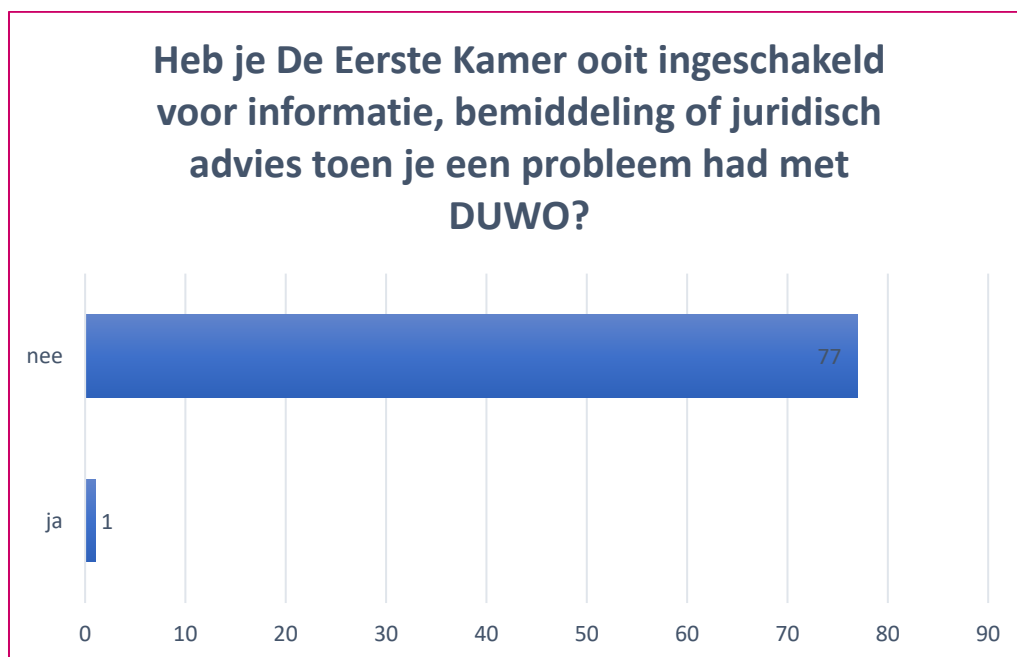
Vraag 135



Vraag 136



Vraag 137



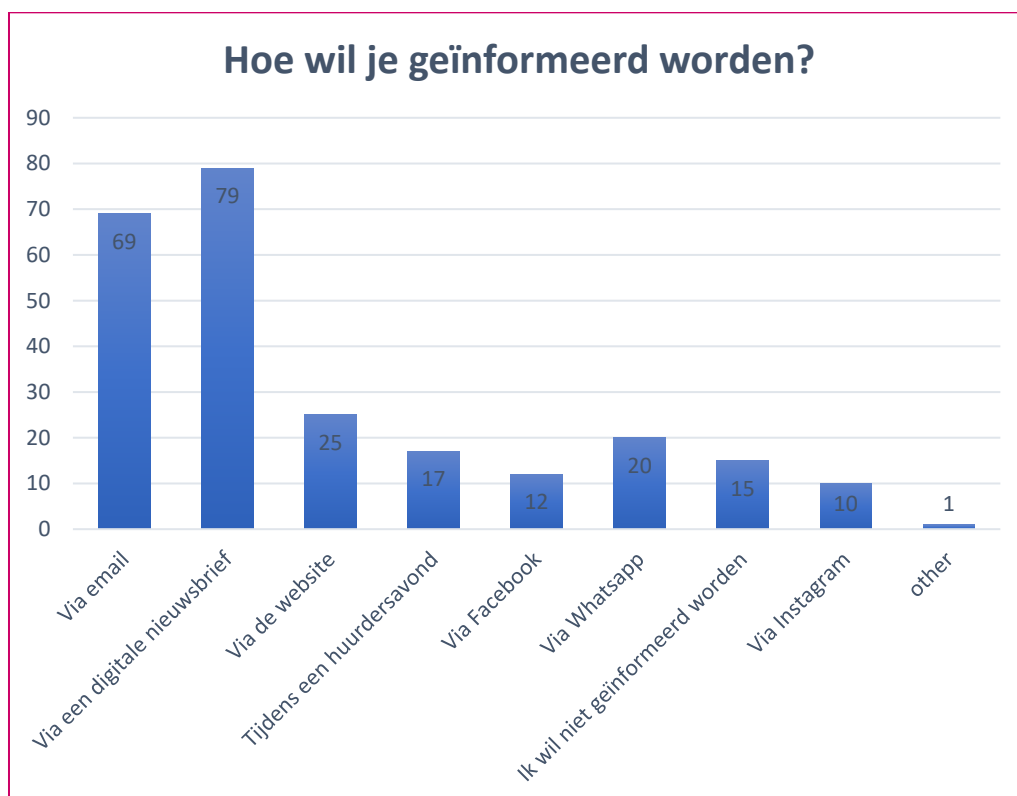
Vraag 139



Vraag 140



Vraag 141



Vraag 143



5. AANBEVELINGEN

Na verdere analyse van de enquête heeft Huurdersvereniging De Eerste Kamer een aantal aanbevelingen aan DUWO.

1	4.2 Sleuteloverdracht (vraag 9) Er was bij veel huurders onduidelijkheid over de sleuteloverdracht. Sommige respondenten ontvangen de sleutel via de vorige bewoner zonder tussenstap van DUWO, anderen ontvangen deze wel via DUWO. Vooral respondenten die hem via de vorige bewoner krijgen, klagen vaak over het proces. Zo werken de huurders bijvoorbeeld niet altijd optimaal mee. Ook weten de respondenten soms niet waar ze heen moeten in het geval dat ze moeilijkheden hebben.
2	4.4 Complexbeheerder (vraag 32-37) Uit de enquête is ook gebleken dat veel van de respondenten niet weten wie hun complexbeheerder is, terwijl het overgrote deel dit wel wil weten. De Eerste Kamer raadt daarom aan om mensen via hun contract of de website van DUWO de mogelijkheid te geven om snel te vinden wie de complexbeheerder. Ook ziet De Eerste kamer deze functie graag terug in de DUWO-app.
3	4.7 Wasmachines (vraag 49-55) Veel van de respondenten zijn ontevreden over de wasmachines. De Eerste Kamer raadt daarom aan om de huidige service te evalueren en op basis hiervan de prijs te verlagen of een poging ertoe te doen de huidige service te verbeteren.
4	4.9 Sociale cohesie (vraag 74-91) De Eerste Kamer stelt voor om meer aandacht te genereren onder studenten die zich eenzaam voelen. Dit kan in eerst instantie door er meer bewustzijn voor te creëren. Indien dit niet genoeg blijkt te zijn, wil De Eerste Kamer graag meedenken aan andere oplossingen om de eenzaamheid die sommige studenten ervaren te verminderen.



6. VRAGEN

1	4.3 Hygiëne en onderhoud (vraag 14) Hoe is het mogelijk dat soortgelijke gevallen soms veel langer duren dan de norm is. ligt dit aan het verschil tussen gebouwen die DUWO in beheer heeft of ligt dit aan iets dat zich binnen DUWO afspeelt?
2	4.3 Hygiëne en onderhoud (vraag 28) Is DUWO op de hoogte van de hoeveelheid huurders die last hebben van de schaarse ventilatiemogelijkheden?
3	4.5 Schoonmaak (vraag 39) Zijn er locaties waar schoonmakers van DUWO wel de gemeenschappelijke ruimtes, zoals de keuken, opruimen?
4	4.5 Schoonmaak (vraag 39) Is het mogelijk om een soort kostenoverzicht op te stellen van alle schoonmaak-activiteiten?
5	4.6 Reparaties (vraag 47) Wat is het beleid van DUWO omtrent communicatie met de huurder, gelden er regels voor het informeren van huurders bij onderhoud?
6	4.10 Duurzaamheid (vraag 114-117) Hoeveel ruimte heeft DUWO om de prijs te verhogen indien zij de woning verduurzaamt? Valt de prijs nog te verhogen indien de prijs van de woning al op de kwaliteitskortingsgrens zit?

