

Evaluatie Enquête Accommodate April 2012

Huurdersvereniging BRES

Resultaten Enquête Accommodate

Inleiding

In april 2011 is voor het eerst een enquête afgenomen onder de huurders van Accommodate. Het gevoel bestond dat huurders hun klachten of problemen niet voldoende kenbaar maakten bij SLS Wonen of Huurdersvereniging BRES. Om hierin meer inzicht te krijgen is er een enquête afgenomen. Veel huurders hebben deze enquête ingevuld. BRES kon hierdoor problemen terugkoppelen naar SLS Wonen. Het is de bedoeling dat er elk jaar rond dezelfde periode een enquête plaatsvindt. Dit heeft als doel dat er samen met SLS wonen gekeken kan worden naar eventuele problemen waar huurders mee zitten. Hier kan een passende oplossing voor worden gezocht. Ook zorgt een jaarlijks terugkerende enquête ervoor dat er jaarlijks vergeleken kan worden of punten die eerder een probleem veroorzaakten inmiddels zijn opgelost. Het merendeel van de vragen is in de enquête van april 2012 dan ook hetzelfde gebleven. Ook het verslag zal grotendeels dezelfde opbouw hebben zodat vergelijkingen eenvoudig gemaakt kunnen worden.

Aanpak

Om bekendheid te creëren over het bestaan van de enquête en de BRES zijn in alle grote Accommodate panden Engelstalige posters opgehangen. Deze posters zijn ook opgehangen op faculteiten en studieplekken waar studenten veel komen.

De Universiteit Leiden heeft interesse getoond om ook niet SLS-huurders in de enquête te betrekken. Uiteindelijk is hieruit geconcludeerd dat dit plan eerst verder vormgegeven zal moeten worden voor zoiets opgezet kan worden.

Dit jaar is gekozen voor een aanpak waarbij de huurder eerst een uitnodiging voor het invullen van de enquête heeft gehad. Een week later hebben huurders een herinnerings email gekregen. Hierbij is zoveel mogelijk geprobeerd om de huurders die de enquête al ingevuld hadden uit de selectie te halen.

Evenals vorige jaar zijn er om de feedback te vergroten 4 VVV-bonnen verloot onder de huurders die de enquête hebben ingevuld.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot 146 ingevulde enquêtes. In 2011 waren dit er 130.

Verbeterpunt

Dit jaar bleek het lastig om contact te leggen met ISN, de vereniging voor internationale studenten. Gebleken is dat er geen response komt op e-mail. Daarom is het belangrijk dat er volgend jaar telefonisch contact is om te overleggen over promotie mogelijkheden.

Statistieken

Onderstaande statistieken zijn voortgekomen uit de enquête en geven een beeld van de tevredenheid van de Accommodate-huurder. De vragen hebben vooral betrekking op de klantenservice, de gehuurde ruimte en het onderhoud. Studenten konden bij veel onderwerpen een cijfer geven op een schaal van 1 tot 5. Een interpretatie van de cijfers die uit de enquête zijn gekomen volgt hieronder.

Algemene statistieken

De Accommodate huurder werd eerst gevraagd wie de verhuurder is van de accommodatie. Er blijken iets meer studenten bij de Universiteit Leiden te huren dan bij SLS Wonen. Vervolgens werd er gevraagd wat voor student type de huurder was. Net als vorig jaar werden de meeste enquêtes ingevuld door Master- of exchange studenten.

Grafiek 1: Verhuurder

SLS wonen	67 46%
Leiden University	78 53%

Grafiek 2: Student type

Exchange student	40	27%
Master student	55	38%
PhD	26	18%
Other	25	17%

Informatievoorziening

De communicatie met de verhuurder verloopt goed. De duidelijkheid van de formulieren en de informatie op de SLS Wonen website wordt goed beoordeeld. Er is een lichte daling vergeleken met vorig jaar. De vriendelijkheid van de SLS wordt bijzonder goed beoordeeld, op dit onderdeel geeft 60% een 4 of 5 als beoordeling. Ook vindt 57% dat klachten op een voldoende of goede manier worden afgehandeld en geeft dit de score 3,4 of 5.

De diversiteit in prijs scoort ongeveer hetzelfde als vorig jaar. Toen gaf 74% de score 1,2 of 3 op dit gebied. Dit jaar was dit 68%. De informatie over de beschikbare ruimte scoort ook hetzelfde niveau als vorig jaar.

Het onderdeel diversiteit in de locatie van de beschikbare huurruimtes wordt minder negatief beoordeeld dan vorig jaar. Slechts 45% geeft hier de score 1,2 of 3, vorig jaar was dit nog 61%.

Uit de Enquête van vorig jaar kwam naar voren dat huurder wel eens problemen ondervonden met de openingstijden van de kantoren. Om dit probleem nader te analyseren is besloten om een extra vraag toe te voegen. Naast de vraag wat men van de beschikbaarheid vond werd ook gevraagd voor wat voor zaken zij deze service gebruikten.

Vorig jaar beoordeelde 73% dit met een score van 3,4 of 5. Dit jaar was hierin een lichte daling te zien. In de enquête beoordeelt 68% dit nog met een score van 3,4 of 5.

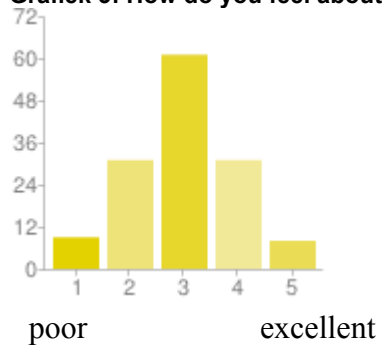
Met betrekking tot de vraag waarom huurders naar een kantoor gingen is hieronder een overzicht te zien van de redenen die mensen hebben genoemd. Het aantal achter de reden

staat voor het aantal keer dat deze reden is genoemd. Te zien is dat de meeste mensen langsgaan vanwege kapotte spullen, informatie of het lenen van een stofzuiger.

Lenen stofzuiger	:24
Ophalen/wegbrengen sleutels	:13
Betalen van huur	:8
Informatie	:23
Klachten	:5
Kapotte spullen/problemen	:31
Borg	:2
Pakketjes/Post	:5
Vragen over internet	:2

Het is belangrijk dat in de volgende enquête onderscheid wordt gemaakt tussen het kantoor op het Rapenburg en het kantoor op de accommodatie. Aan de hand van de redenen die huurders noemden zal samen met de SLS gekeken kunnen worden welke locatie zeer waarschijnlijk bedoeld werd.

Grafiek 3: How do you feel about the availability of the front-office?



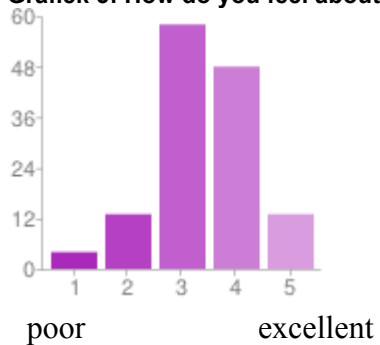
1	9	6%
2	31	21%
3	61	42%
4	31	21%
5	8	5%

Grafiek 4: How do you feel about the clarity of the forms?



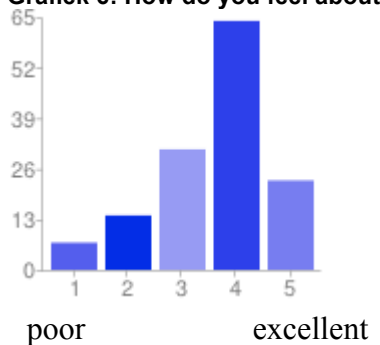
1	3	2%
2	6	4%
3	53	36%
4	51	35%
5	25	17%

Grafiek 5: How do you feel about the information on the SLS website?



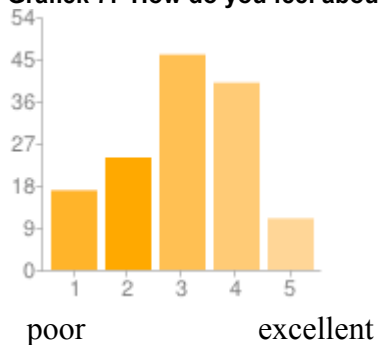
1	4	3%
2	13	9%
3	58	40%
4	48	33%
5	13	9%

Grafiek 6: How do you feel about the friendliness of SLS women?



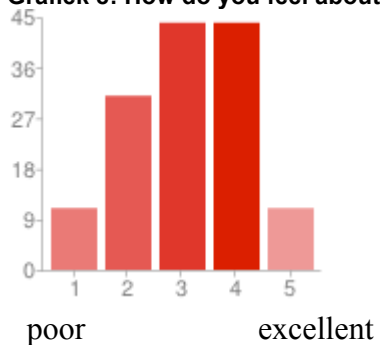
1	7	5%
2	14	10%
3	31	21%
4	64	44%
5	23	16%

Grafiek 7: How do you feel about the way complaints are handled?



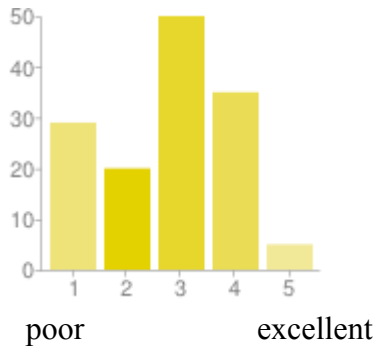
1	17	12%
2	24	16%
3	46	32%
4	40	27%
5	11	8%

Grafiek 8: How do you feel about the information on the available rooms?



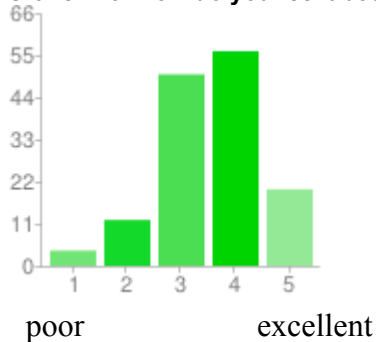
1	11	8%
2	31	21%
3	44	30%
4	44	30%
5	11	8%

Grafiek 9: How do you feel about the diversity in price of the available rooms?



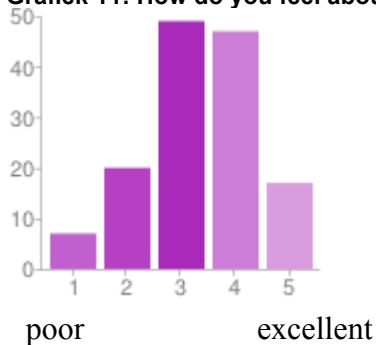
1	29	20%
2	20	14%
3	50	34%
4	35	24%
5	5	3%

Grafiek 10: How do you feel about the diversity in location of the available rooms?



1	4	3%
2	12	8%
3	50	34%
4	56	38%
5	20	14%

Grafiek 11: How do you feel about the diversity in space of the available rooms?



1	7	5%
2	20	14%
3	49	34%
4	47	32%
5	17	12%

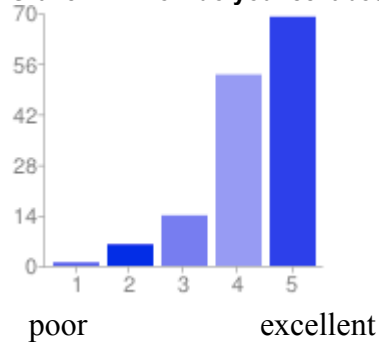
Huurruimte

De huurder werd een aantal vragen gesteld over de gehuurde ruimte. De locatie van de gehuurde ruimte en de veiligheid van de buurt wordt door veel huurders erg goed beoordeeld (grafieken 12&13). De ruimte van de kamer wordt voldoende beoordeeld. De prijs van de kamer wordt echter door veel huurder slecht beoordeeld, 57% geeft hier de score 1 of 2.

Over de prijs/kwaliteit verhouding zijn de huurder iets minder ontevreden. Hier geeft 40% de score 1 of 2. In de enquête van 2011 werd de ontevredenheid over de prijs en de prijs-kwaliteitverhouding ook al duidelijk.

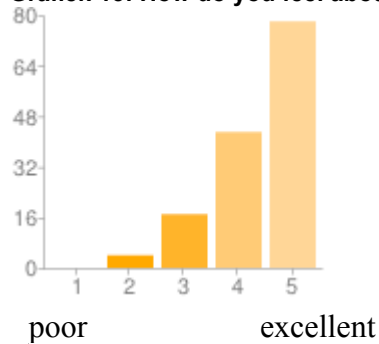
De isolatie van de kamer wordt in grafiek 17 niet heel slecht beoordeeld. Toch blijkt dat bij de open vragen/opmerkingen slechte geluidsisolatie vaak als negatief punt wordt ervaren.

Grafiek 12: How do you feel about the location of your room?



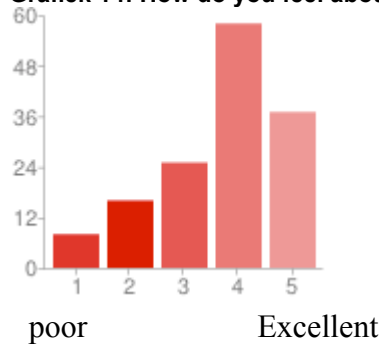
1	1	1%
2	6	4%
3	14	10%
4	53	36%
5	69	47%

Grafiek 13: How do you feel about the safety of your neighbourhood?



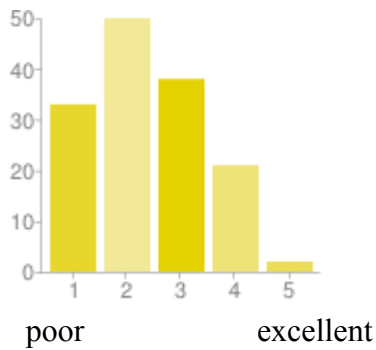
1	0	0%
2	4	3%
3	17	12%
4	43	29%
5	78	53%

Grafiek 14: How do you feel about the space of your room?



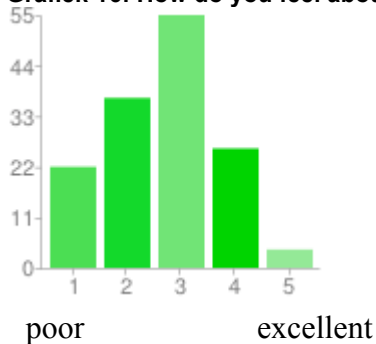
1	8	5%
2	16	11%
3	25	17%
4	58	40%
5	37	25%

Grafiek 15: How do you feel about the price of your room?



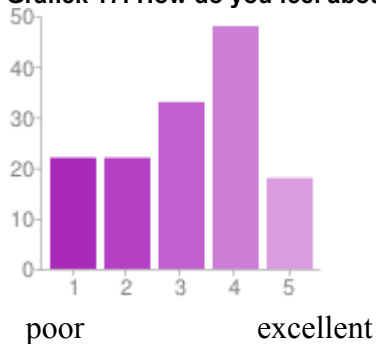
1	33	23%
2	50	34%
3	38	26%
4	21	14%
5	2	1%

Grafiek 16: How do you feel about the price/quality comparison of your room?



1	22	15%
2	37	25%
3	55	38%
4	26	18%
5	4	3%

Grafiek 17: How do you feel about the sound and temperature insulation of your room?



1	22	15%
2	22	15%
3	33	23%
4	48	33%
5	18	12%

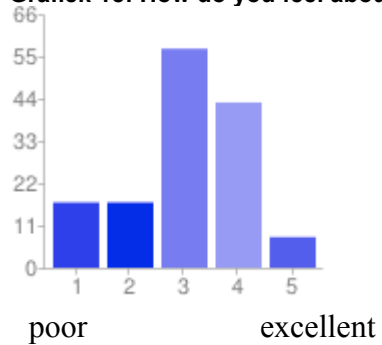
Onderhoud

Het onderhoud van de kamer wordt als voldoende tot goed ervaren. Een enkele keer werd de opmerking gemaakt dat de kamer bij aankomst niet schoon werd aangetroffen. Uit de antwoorden bij de open vragen wordt duidelijk dat bij sommige panden meer klachten zijn over de schoonmaak dan bij andere panden. Deze klachten zullen per pand besproken worden.

De wc's en de douches worden net als vorig jaar goed beoordeeld. Over de keuken zijn huurders minder tevreden. Slechts 8% geeft hier de score 5, vorig jaar was dit nog 16%.

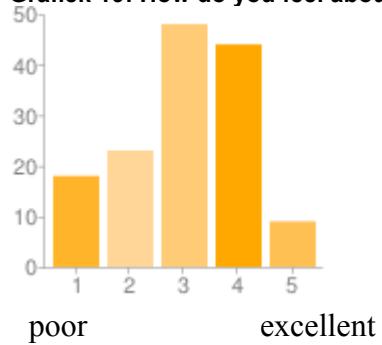
De score 1 of 2 wordt door 38% gegeven. Vorig jaar was dit nog 28%. Bij de opmerkingen werd vooral genoemd dat de keukens niet schoon waren en dat er niet genoeg apparaten/keukengerei aanwezig is.

Grafiek 18: How do you feel about the room maintenance?



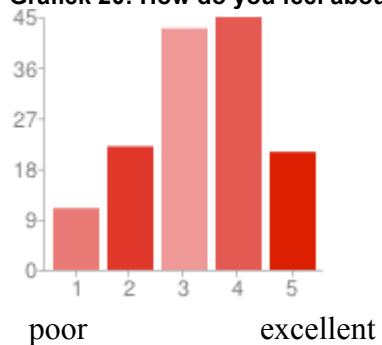
1	17	12%
2	17	12%
3	57	39%
4	43	29%
5	8	5%

Grafiek 19: How do you feel about the lavatories?



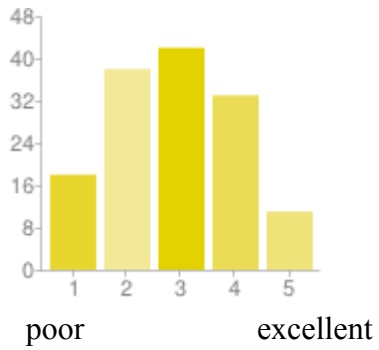
1	18	12%
2	23	16%
3	48	33%
4	44	30%
5	9	6%

Grafiek 20: How do you feel about the showers?



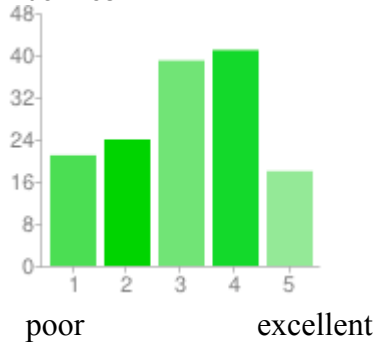
1	11	8%
2	22	15%
3	43	29%
4	45	31%
5	21	14%

Grafiek 21: How do you feel about the kitchen?



1	18	12%
2	38	26%
3	42	29%
4	33	23%
5	11	8%

Grafiek 22: How do you feel about the availability of the showers, kitchens, lavatories and washing machines?

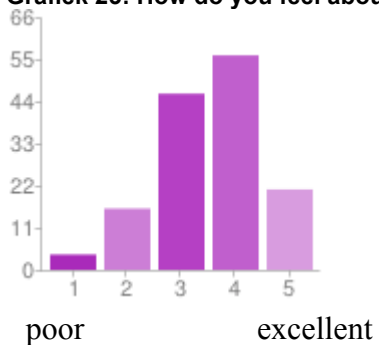


1	21	14%
2	24	16%
3	39	27%
4	41	28%
5	18	12%

Sfeer

De sfeer van de accommodatie werd goed beoordeeld. Van de ondervraagden gaf 52% een 4 of 5 op dit punt. Dit is een lichte daling vergeleken met vorig jaar, dit was toen 58%.

Grafiek 23: How do you feel about the atmosphere of the accommodation?



1	4	3%
2	16	11%
3	46	32%
4	56	38%
5	21	14%

Gemeubileerde kamer

Naar aanleiding van de enquête 2011 is de vraag ontstaan of huurders behoefte hebben aan de optie om een ongemeubileerde kamer te huren. Bij deze vraag was het belangrijk om een realistisch beeld te schetsen voor de huurder. Het is niet de bedoeling dat men enthousiast wordt over het feit dat men minder huur betaalt zonder dat men over de consequenties heeft nagedacht. In overleg met SLS Wonen is daarom besloten om een bedrag te noemen wat het ongeveer per maand minder zou kosten wanneer men een ongemeubileerde kamer zou huren. Bij een huur van 30 euro per maand minder zou slechts 9% een ongemeubileerde kamer willen huren.

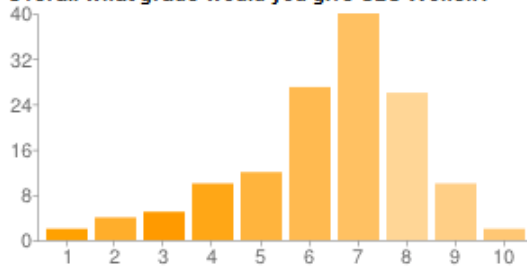
Grafiek 24: In response to last years survey: would you have preferred a non-furnished room if the rent was €30 a month lower?

Yes	13	9%
No	126	86%

Overall grade

In de enquête is een extra vraag ingevoegd. De huurder is gevraagd SLS Wonen met een cijfer te beoordelen. Zoals in onderstaande grafiek te zien is geeft 71% het cijfer 6 of hoger. De meeste huurders beoordelen de SLS met een 7 (27%).

Overall what grade would you give SLS Wonen?



1	2	1%
2	4	3%
3	5	3%
4	10	7%
5	12	8%
6	27	18%
7	40	27%
8	26	18%
9	10	7%
10	2	1%

Losse opmerkingen

In de enquête hebben de huurders twee keer de kans gekregen om opmerkingen, klachten of suggesties te plaatsen. Hieronder zijn de opmerkingen (voor zover mogelijk) geclassificeerd per complex.

- **Kaarsenmakersstraat:**

Totaal aantal inwoners: 62

Response enquête: 24 (%)

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Huur is te hoog	3
Geen oven aanwezig	2
Onvoldoende/slechte stofzuigers	1
Onvoldoende wasmachines	5
Sleutels niet aanwezig bij aanvang	1
Geen schone kamer bij aanvang	1
Onhandige openingstijden visitor's center	1
Onvoldoende klantenservice	1

Bovenstaande klachten werden ook allemaal genoemd in de enquête van 2011, behalve de klacht over de sleutels. Er wordt met name aangegeven dat er niet genoeg wasmachines zijn en dat men een oven mist.

- **Smaragdlaan**

Totaal aantal inwoners: 168

Responses enquête: 28 (17%)

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Onvoldoende wasmachines	11
Geen reactie op klachten	1
Huur is te hoog	1
Geen schone kamer bij aanvang	1
Washok is niet schoon	1
Afval in de gangen	1
Onvoldoende keuken gerei	1
Suggesties	
Bouw een fietsenhok	1
Caretaker aanwezig in de middag in plaats van de ochtend	2
Positieve punten	
Buiten de wasmachines om is de kwaliteit en snelheid van reparatie goed	1

Veel van de klachten die genoemd worden werden vorig jaar ook genoemd. Opvallend is dat elke huurder die een extra opmerking heeft ingevuld heeft genoemd dat de wasmachine-situatie onhoudbaar is.

- **Hugo de Grootstraat:**

Totaal aantal inwoners: 99

Respons enquête: 25 (25%)

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Huur is te hoog	1
Kapotte apparaten worden niet snel genoeg gemaakt	4
Noodnummer is niet altijd bereikbaar	1
Vuilnisbakken worden niet genoeg geleegd	1
Schoonmakers zijn onvriendelijk/incompetent	2
'caretaker' reageert niet op emails	1
Geen oven/vriezer aanwezig	1
Keuken is niet schoon	1
Te weinig keukengerei aanwezig	1
Veel geluidsoverlast andere bewoners	2
Er is geen sprake van klantenservice	1
Suggesties	
Betere communicatie/instructies met de schoonmaker	1
Een fusie is nodig	1
Lease dates should be more flexible	1
Positieve punten	
Flexibele betaling huur mogelijk	1

De huurders van kamers in het pand in de Hugo de Groot straat geven aan dat de schoonmaak niet goed gedaan wordt. Ook wordt aangegeven dat de communicatie met de SLS veel beter zou kunnen. Opvallend is dat er een huurder aangeeft twee jaar geleden dezelfde kamer te hebben gehuurd. In de enquête maakt hij/zij een vergelijking: *'When I had stayed at the same accommodation in the same room about two years ago, the quality of maintenance and service was far better. For instance, we were provided with*

new utensils in the common kitchen every semester. When I moved in this year, I had to buy my own because there were none there.'

- **Herengracht**

Totaal aantal inwoners: 40

Respons enquête: 13 (33%)

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Huur te hoog	1
Schoonmaak douche, keuken en toilet gebeurd niet goed	11
Tapijt is oud en moet vervangen	1
Slechte/misleidende voorlichting over kamers in Leiden door de Universiteit	1
Positieve punten:	
Nu de wasbakken gemaakt zijn is de situatie beter	1

Bij het pand aan de Herengracht komt naar voren dat de schoonmaak beter zou kunnen.

Dit was vorig jaar ook een punt wat genoemd werd.

- **Kloosterpoort**

Totaal aantal inwoners Kloosterpoort, Hooigracht en Middelstegracht tezamen: 220

Respons enquête: 49 (22%)

Respons enquête kloosterpoort: 30

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Er zijn onvoldoende wasmachines	1
De matrassen zijn niet schoon	1
De prijs van de kamer staat niet in verhouding met de spullen die erin staan/locatie en grootte	11
Huur is te hoog	1

Kamer stond niet goed weergegeven op de site	1
Kantoor is niet genoeg open op tijden die voor werkenden ook uitkomen.	1
Problemen worden niet snel opgelost	1
Bar beneden is erg luidruchtig	1
Koelkast is te klein	1
Suggesties	
Problemen moeten sneller worden opgelost	1
Er zijn meer spijlen bij het bed nodig	1
Maak een ruimte voor sociale aangelegenheden	1

Net als vorig jaar wordt er in de enquête aangegeven dat het front-office op onhandige tijden open is. Vorig jaar werd vooral een te hoge huur als klacht genoemd. Nu wordt aangegeven dat de prijs van de kamer niet in verhouding staat met de aanwezige spullen/de locatie van de kamer. Ook wordt net als vorig jaar genoemd dat de klachtenafhandeling te langzaam gaat.

- **Hooigracht**

Respons enquête: 10

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Badkamer is te klein	1
Keuken was vies/kapot	1
Ventilatie in de hal mist	1
Huur is te hoog	1
Er zijn niet genoeg wasmachines	1
Suggesties	
Geef een kussen en dekbed bij de kamer	1
TV- aansluiting	1

Kantoor op locatie moet langer open zijn	1
--	---

Vorig jaar kwamen er nog klachten over de service/klachtenafhandeling van de SLS, dit jaar zijn er enkel klachten over de accommodatie zelf.

- **Middelstegracht:**

Respons enquête: 9

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Contracten moeten flexibel zijn	1
De voordeur kun je niet openen met de 'ringbell' er zitten te veel tussendeuren tussen.	1
Geluidsisolatie is niet voldoende	2
Suggesties	
Nieuw behang zal veel helpen	1
Betere informatie over reparatieonderhoud en voorlichting over geluidsoverlast	1

Terugkomende klacht bij dit pand is de slechte geluidsisolatie. Er wordt dit jaar niet genoemd dat men huishoudelijke apparaten mist. Een huurder noemt dat hij het huurcontract niet flexibel genoeg vindt.

- **Johan de Witstraat:**

Respons enquête: 4

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Geluidsisolatie is onvoldoende	1
Apparaten en tapijt zijn te oud	2

- **Rijnsburgerweg:**

Respons enquête: 1

Klachten en suggesties	Aantal klachten
Niet genoeg bureau's aanwezig	1

Conclusie

Uit de enquête is gebleken dat huurders over het algemeen positief zijn over de informatievoorziening van de SLS. De communicatie wordt goed beoordeeld. Uit de losse opmerkingen wordt duidelijk dat sommige huurders vinden dat de SLS niet altijd snel reageert bij problemen. Huurders zijn over de gehuurde ruimte en het onderhoud over het algemeen tevreden. Veel huurders ervaren de keuken als te vies en vinden ze dat er te weinig keukengerei en apparaten in aanwezig zijn.

De diversiteit in prijs van het aanbod is net als vorig jaar een punt wat door huurder als minder goed wordt beoordeeld. Veel huurders vinden de huur te hoog en de prijs/kwaliteit verhouding niet voldoende.

Omdat de huur van de kamers door veel huurders als te hoog wordt ervaren is er door BRES geopperd om enkele kamers ongemeubileerd te verhuren. De SLS is gevraagd een schatting te geven van het bedrag wat in de huur in mindering kan worden gebracht wanneer een student de kamer ongemeubileerd huurt. Dit zou neerkomen op een bedrag van 30 euro. Bij een huur van 30 euro per maand minder zou slechts 9% een ongemeubileerde kamer willen huren. Op dit moment is het niet realistisch om een pilot te starten met ongemeubileerde kamers wanneer er slechts 30 euro van de huur af gaat.

Naar aanleiding van de klachten over de openingstijden van SLS kantoren is er dit jaar gevraagd waarom huurders naar een kantoor gingen. De top 3 redenen om naar een SLS kantoor te gaan zijn: kapotte spullen/problemen, lenen van een stofzuiger, en informatie krijgen. Aan de hand van de uitkomst van deze vraag kunnen huurders beter worden voorgelicht over de plekken waar zij terecht kunnen met hun problemen. Dit kan betrekking hebben op de informatie waar huurders naar op zoek zijn, het melden van kapotte spullen en het wegbrengen en ophalen van sleutels. Wat betreft de stofzuigers zal er gekeken moeten worden naar de mogelijkheid om het aantal stofzuigers te vergroten.

Uit de losse opmerkingen wordt duidelijk dat er een aantal huurders zijn die problemen hebben met de periode van het huurcontract. Zij zouden graag zien dat het huurcontract flexibeler was. BRES wil hier graag verder over overleggen met de SLS.

De huurder is gevraagd om de SLS te beoordelen met een cijfer. Hierbij geeft 71% het cijfer 6 of hoger. De meeste huurders beoordelen de SLS met een 7 (27%). Dit is een resultaat waar de SLS tevreden mee mag zijn. Om dit cijfer te verbeteren is het nodig om een aantal punten te verbeteren. BRES ziet vooral noodzaak in het verbeteren van de situatie met betrekking tot de wasmachines in veel panden en meer diversiteit in prijs in het aanbod. Ook kan er verbetering plaatsvinden op het gebied van de openingstijden van kantoren. De SLS zou kunnen onderzoeken of het noodzakelijk is om kantoren in bepaalde panden langer open te doen of de student beter informeren waar hij/zij wel terecht zou kunnen met het probleem.

Huurdersvereniging BRES vraagt SLS Wonen te zoeken naar oplossingen om de genoemde punten te verbeteren. Graag ontvangt Huurdersvereniging BRES een schriftelijke reactie op de resultaten van de enquête, met de eventueel te nemen vervolgstappen.

Bijlage

Per complex de originele opmerkingen

Kaarsenmakersstraat:

1. The building needs more than two washing machines, and we need ovens. Vacuum cleaners that have better suction!
2. The price for a small room in Kaarsenmakersstraat is completely outrageous. 525 € for a poorly furnished, not-cleaned and old-looking room with disgusting shared facilities is just not okay.
3. I'm very confused why I pay more for a room of similar size and location to a room down the same hall as me. I do not think the prices are fair.
4. Better washing machines
5. Please install an oven in Kaarsenmakerstraat
6. At Kaarsenmakerstraat there are TWO laundry machines for the entire building, a ridiculously low number. It's nearly impossible to do laundry on a regular basis. Additionally when tenants arrive and receive their keys, they should be at Kaarsenmakerstraat and not at Hooigracht (Like mine were)...
7. My room was not clean when I arrived even though I paid a cleaning fee. I thought this room without any extra in-room facilities was very over-priced. I was never given the form to fill out the problems with the room upon arrival. The kitchen cabinets should have locks on them because we had a kitchen thief who stole my food. There should be more washers and dryers and some on the other side of the building. The common room felt like it was only for people who lived on that side. The refrigerators are too small, and other tenants do not keep them clean enough. The bedding was extremely overpriced. A little customer service would go a long way. The office hours at the visitor's center are extremely inconvenient. Even when I arrived during office hours, often the person who was supposed to be at the desk was on the phone or too busy to speak to me right away. Also check-in and check-out procedures are completely unacceptable. There should be a walkthrough with a person upon arrival and at the time of departure. I feel like SLS Wonen wants to hold my security deposit hostage. Also, I thought SEA housing overpromised on early termination, and I am extremely disappointed that I am stuck in a

lease that will last four extra months when I cannot even be here. They tell you it's difficult to find housing in Leiden before you come here, but then no one needs your housing when it's time to leave.

Smaragdlaan

1. I didn't filled a lot of forms so I can 't give constructive answers about that. There is a big problem of washing machines in Smaragdlaan, it must be hard to solve, and everyone hope it will be the case soon. I had a deficient fridge, in 2 days I had a new one and I am really satisfied of the qulity and rapidity of action.
2. the washing machines are broken always, but too slow repair. it is better to set up a bicycle shed for safety and protection.
3. the number of washing machines are too small.
4. Washing Machines are out of order since 5 weeks. We have juste 2 working. For all the building.
5. extend the hours of the caretaker or change the so it could be opened at the afternoons most of the habitants work in the mornings. Change the washing machins repairing them is not effective.
6. We only have 2 laundry machines!!! It is very difficult to find an empty one to use! All others are not working!
7. having on average two working wahing mashines for a building with far more than 100 people is an absolutely unbearable situation!!!!!!!!!!!!
8. No replies to complaints. I guess for months more than a hundred people are trying to manage with two (sometimes three) working washing machines. Noone but a student would pay this much for such an untended room. Please at least change these.
9. The room was really dirty when I moved in. After 4 days of cleaning I felt lika I could live with it for a limited of time. LAUNDERY! Aweful and discusting in the area.. Wont use the machines. Dirty and messy (garbage) in the corridors. Some of the furnituress are in bad conditions. The room needs to be repaint. I would like the office opening hours be until 6 pm one day a week, because of work.

10. We need investment and renewal of the building and common services. We have no laundry!!!!
11. the washing machines and dryers are often broken.
12. To repair washing machines. More washing machines
13. bad maintenance of washing machines, plumbing, utensils. better quality kitchen utensils that do not rust, wasmachines that do not break so often, maintenance of plumbing OR lower prices
14. rooms with separate space for two people.
15. The laundry room is in a constant mass, it's most of the time unimaginably dirty and there is always 3, if not 4 machines out of 6 which do not work?

Hugo de Grootstraat

1. The rent is known to be expensive, but I thank you for SLS for the flexibility of payment.. Broken things such as washing machines and, heater or others should be fixed faster. When the heater was off, the emergency number was hard to reach. Nobody was answering for few hours.
2. The kitchen, showers and toilets are not cleaned up properly. The cleaning personel do the job extremely fast. Sometimes the garbage bins are not depleted of garbage for too many days. How is that possible? It's obvious that in each floor live a lot of people who generate gargabe, so if the cleaning personel don't throw away garbage, the bins are going to be messy all the time. Please, ask the cleaning personnel to clean up meticulously the common areas. These areas have been dirty since I got here. If people who lived before us behaved unappropriately, that is not our fault, and we have the right to live in a clean facility. Thank you.
3. When I had stayed at the same accomodation in the same room about two years ago, the quality of maintainence and service was far better. For instance, we were provided with new utensils in the common kitchen every semester. When I moved in this year, I had to buy my own because there were none there.
4. cleaners not friendly
5. Caretaker never responds to emails; There is no oven nor a freezer which seriously restricts what food we can make.

6. lack of the appliances for cooking.
7. Cleaning in kitchen is poor. Need a common room
8. the noise disturbance is awful in the accommodations from other neighbours.
9. One of the broken toilets on my floor has not been repaired since at least two months. The obligatory lease period between January and August is something negative for me. Not everyone has to stay until August and there is the possibility of not finding a substitute tenant. The lease dates can be more flexible.
10. the bathroom on the first floor is damaged and It hasn't been fixed yet. The maintenance of the rooms is really bad (needs paint and the noise isolation is insufficient). We needed the vacuum machine long time ago and after long time and many e-mails we got it. The solutions of the accommodation problems should be faster and efficient.
11. The washing and drying machines are always broken.
12. very bad cleaning services and incompetent regarding dealing with complaints. Also unprofessional in the handling of offenses (i.e. threats after parties) and in email responses to complaints/requests. better customer service, kitchens with ventilation, professionalism.
13. I don't feel SLS Wonen is friendly to its customers at all. Foreign students are totally ill treated because the personnel know we wouldn't stay long. I have a friend who wanted to get her deposit back after her contract had ended and she was leaving Leiden. However, the woman called Linda Altman told my friend that "Her roommate or she" failed to make every rental payment, so she couldn't get the full amount of deposit back. This woman called Linda Altman even said "if you don't agree to receive this deducted amount of deposit now, it might take very long before you can get the deposit." When my friend asked Linda how it could be possible that SLS couldn't be sure whether it was her or her roommate who didn't make the payment, Linda told her "I cannot discuss it with you" and ended the conversation. After my friend showed the woman her proof of payment on the other day, she finally gave her the full amount back. Yet, she not only refused to apologize, she even walked back to her office quickly, saying "I'm busy, I cannot discuss this with you" when my friend asked why there could be such

problem with her record of payments, and closed the door. If my friend had have to leave Leiden right after she moved out from the apartment, she wouldn't be able to get her deposit back. I am wondering whether SLS usually treats foreign students like this, making up a problem with foreign students' rental payment and forcing students to accept whatever SLS says about the payment since we foreign students usually cannot stay long after our contract has ended. The way this woman called Linda Altman treated my friend (I was there too) was totally unfriendly. I can't believe that this is the way SLS treats its customers. There seems to be NO such thing called "CUSTOMER SERVICE" in SLS Wonen.

Herengracht

1. High rent
2. showers, kitchen, lavatories: the cleaning maintenance is kind of ridiculous on some days. Using the same cleaning materiel for everything, etc. Now that all the sinks are fixed, the situation is indeed nicer this semester
3. cleaning
4. The carpet is really old and should be replaced
5. Leiden university tried to give me the most expensive room, even though I told them 4 months in advance I was looking for a cheaper one. I was told I was going to get what I wanted because I was the first one in the list for the following semester, but university tried to give me the most expensive room available, telling me that there were not more rooms available. Once I told them I did not want it and that I wanted my deposit back, miraculously a cheaper room became available 20 mins after my answer by e-mail. Now, that I am living in the student bulding, there are free rooms, so university housing service clearly lied to me to get the maximum money possible. I think housing agencies (and university housing service) are aware about the problems of finding housing in Leiden(especially for internationals), so they take all the money they can from international students, like the contract costs(130euro), the deposit(500 euro) that may not be given back if you refuse two offers and nobody takes that room, and some other "nice" situations in which university housing will allways get money

from you.

To have people in the housing desk in the visitor centre coordinated between themselves and who know how the procedures work, since last time I had to explain myself to the person there (Roque Rodriguez Melendez) what I was supposed to do and in what order, and anyway I had to come back a few days later because he did not know what I had to do to get a room.

Kloosterpoort

1. More Washers/Cleaner Mattresses
2. Reported problems should be really fixed!
3. It is obvious that the cheapest of the cheap facilities were bought into the housing which doesn't compare to the pricing for the rooms.
4. Ridiculously priced accommodation. DANGEROUS BED: not enough barriers on top of bathroom where bed is. A fall from this height would potentially be fatal.
5. The space of the room was not clearly specified on the site, it is too small for my needs. The front office should be available in more extended schedule. Right now it is too difficult to find it open (even in opening hours) especially for those who work every day.
6. Bar downstairs very noisy some evenings, noise insulation with corridor not so good, fridge too small.
7. I think space and location do not affect price, don't know on what basis my room was chosen. Better make a space to socialize, like a lobby or so.
8. Long time for solving problems. Improving desk service

Hooigracht

1. The bathroom is really too small, especially the washbasin. It is impossible to wash avoiding the fall of water on the floor! The kitchen was really dirty and damaged, I try to clean it every time I use and it could become better with a proper maintenance. In my opinion, it would be better to do not have sofa but have the bed on the floor instead of on the bathroom! The idea to not give pillow and sheets is not good.

2. Sometimes ventilation needs in some halls like mine.
3. I think the price is not proportionate to the size of the room. It is way too much to pay 605 for a room in a student house.
4. The situation regarding the washing machine availability is UNACCEPTABLE. There should be a TV connection.
5. Longer opening hours of the caretaker office in Hooigracht.

Middelstegracht:

1. Contracts should be more flexible. The timing of the ends and beginnings of contracts are inconvenient for students who leave early on in the summer/winter holidays.
2. New wall painting should do it.
3. Complaints: you cannot open the doors with your ringbell, there are too many locked doors between.
4. nothing to say about temperature insulation, the sound side is much poorer.
5. I would like SLS wonen to inform all residents that midnight party around from 0-5 AM should be refrained, since my neighbor had a party during midnight, opening the window, I could not go to sleep. Sometimes, the internet connection goes bad and I cannot do skype. I would like you to inform us when you have some reasons for that like repairing some electric cables.

Johan de Witstraat: 4

1. The heating is excellent, but the sound from the road (Rijnsburgerweg) is quite loud at night, even with double glazing! The carpet seems old and dirty.
2. I rented the furnished apartment. But most of the facilities in the apartment seems very old. I could mention to the carpet (10 years), heating systems (15 years), fridge and others seems very old too.)

Rijnsburgerweg: I

1. I wish there were desks for each tenant, not just one desk in our apartment.

Het is twee keer voorgekomen dat een huurde zijn/haar adres niet ingevuld heeft.