

RAPPORT ACCOMMODATE ENQUÊTE 2018

Leiden



Gerealiseerd in samenwerking met:
Stichting DUWO en huurdersorganisaties WijWonen en VBU

4 augustus 2018



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
2 Aanpak	4
3 Ongevraagd advies	5
4 Inhoud	6
4.1 Algemene informatie	6
4.2 Beschikbaarheid van kamers en het zoekproces	9
4.3 Het tekenen van het contract en betrekken van de kamer	12
4.4 De algemene woonbeleving	18
4.5 Communicatie	23
4.6 Front desk en klantcontact	25
4.7 De huurdersvereniging	28
4.8 The Residence Life Programme	30
5 Open vraag	32

1 Inleiding

Inmiddels voor de vijfde keer op rij heeft Huurdersvereniging BRES in samenwerking met DUWO en de andere huurdersorganisaties de jaarlijkse Accommodate Enquête afgenomen onder internationale studenten en PhD-studenten die bij DUWO een kamer huren. Met deze enquête heeft BRES beoogd te peilen hoe zij denken over de belangrijkste huuraspecten. Waarover zijn zij te spreken? En, waar valt in hun ogen verbetering te behalen?

Zoals ook in voorgaande jaren, is de enquête opgezet in samenwerking met de andere huurdersorganisaties van DUWO, te weten WijWonen uit Delft en VBU uit Amstelveen. Tevens is dit jaar een samenwerking aangegaan met het Residence Life Programme. Vanuit dit programma wordt door middel van het inzetten van Resident Administrators gewerkt aan de leefbaarheid in en rondom de panden waar internationale studenten wonen. Bij inzending van een volledig ingevulde enquête kunnen de deelnemers kans maken op een van de vijf Amazon Gift Cards, ter waarde van EUR 25,- per stuk, die onder de inzendingen worden verloot. Met 84 volledig beantwoorde enquêtes is de response rate dit jaar lager dan vorig jaar, dit is voornamelijk het resultaat van het ontbreken van een mailing vanuit DUWO door het in werking treden van de nieuwe privacywetgeving. Wel zijn afspraken gemaakt om deze respons rate volgend jaar weer naar het oude niveau terug te kunnen tillen.

Dit rapport bevat de bevindingen van BRES en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen aan Accommodate Leiden, de tak van DUWO die de woonruimte voor internationale studenten en PhD-studenten verzorgt. BRES geeft in dit rapport inzicht in zowel de positieve als negatieve reacties waardoor gemakkelijk eventuele problemen kunnen worden opgelost en de *best practices* van DUWO breder kunnen worden uitgerold.

In de bijeenkomsten tussen BRES en Accommodate worden de acties op basis van de in dit rapport gedane aanbevelingen besproken en vervolgens gemonitord voor de vestiging Leiden. Zowel op centraal als lokaal niveau zal overleg plaatsvinden omtrent de resultaten van dit rapport. Hierbij zal BRES in het bijzonder een beroep doen op de speciaal aangestelde bestuursleden, die verantwoordelijk zijn voor en afkomstig zijn uit Leiden.

2 Aanpak

Bij het overleg tussen de huurdersorganisaties is in samenwerking de enquête ten opzichte van vorig jaar enigszins aangepast en heeft DUWO hier feedback op geleverd. De verzending van de enquête vond in samenwerking met de Universiteit en Hogeschool plaats. De huurdersorganisaties leverden de content aan. De enquête is eenmaal verstuurd. Daarnaast heeft DUWO vijf Amazon Gift Cards á EUR 25,- per stuk beschikbaar gesteld, welke door de huurdersorganisaties onder de respondenten zullen worden verloot. Dit alles ter bevordering van een hogere *response rate*. Om ruis in de resultaten te voorkomen, heeft BRES dit jaar afgezien van verdere promotie, zoals het verspreiden van QR-codes op promotieposters.

Comment [NG1]: ??

Comment [NG2]: Is dat DUWO?

Comment [NG3]: Moet nog gedaan worden?

Uit de resultaten is gebleken dat het overgrote deel van de respondenten in de eerste dagen na verzending hebben gereageerd. Alle accommodate huurders waren correct aangeschreven. De beschreven aanpak heeft ertoe geleid dat 84 respondenten de enquête hebben ingevuld. Dit zorgt ervoor dat de afgenomen enquête en het rapport een goed, relevant en een voldoende volledig beeld geven van de (on)tevredenheid van de Leidse Accommodate-huurders. BRES rekent er dan ook op dat de bevindingen in dit rapport overeenkomstig zullen worden gewaardeerd en dat er door DUWO zo nodig serieus en adequaat op problemen wordt gereageerd.

3 Ongevraagd advies

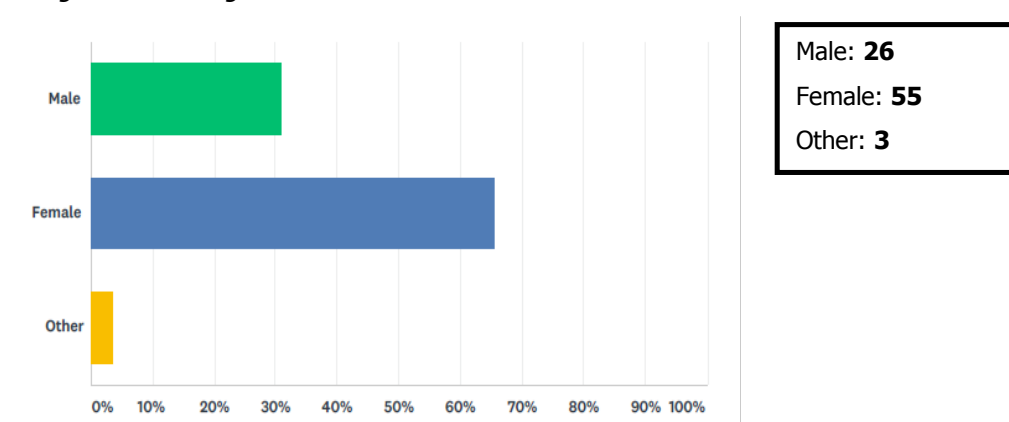
BRES is DUWO erkentelijk voor de prettige samenwerking met betrekking tot de realisatie van de enquête. DUWO heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd, door waardevol commentaar op de conceptversie van de enquête te leveren. Het onderhevige rapport zal met een begeleidende brief in de vorm van een 'ongevraagd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

4 Inhoud

4.1 Algemene informatie

BRES heeft ervoor gekozen eerst een aantal algemene vragen te stellen. Dit om een goed beeld te krijgen van de respondent die de enquête heeft ingevuld.

Vraag 1: Wat is uw geslacht?



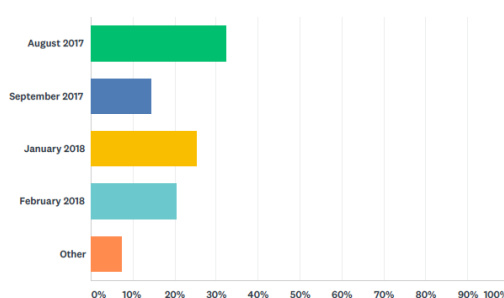
Vraag 2: Wat is uw leeftijd?

In vraag 2 is gevraagd naar de leeftijd van de respondenten. Hieruit is gebleken dat de meeste Accommodate-huurders grofweg in de leeftijd van 20 tot en met 32 jaar oud zijn.

Comment [NG4]: Gemiddelde leeftijd?

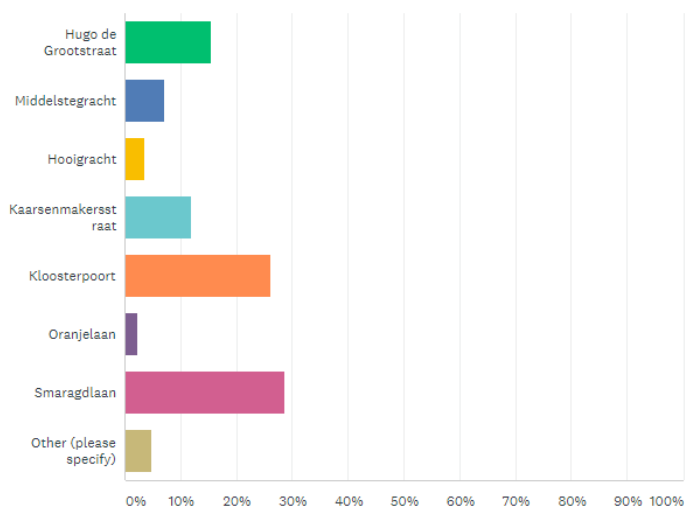
Vraag 3: In welke maand bent u in Leiden komen wonen?

Vooral augustus en januari blijken piekmomenten waarop huurders DUWO-woningen betrekken in Leiden. Dit is te verklaren, doordat in deze maanden de nieuwe semesters beginnen voor de studenten. Wel ziet men een verschuiving naar februari ten opzichte van vorig jaar.



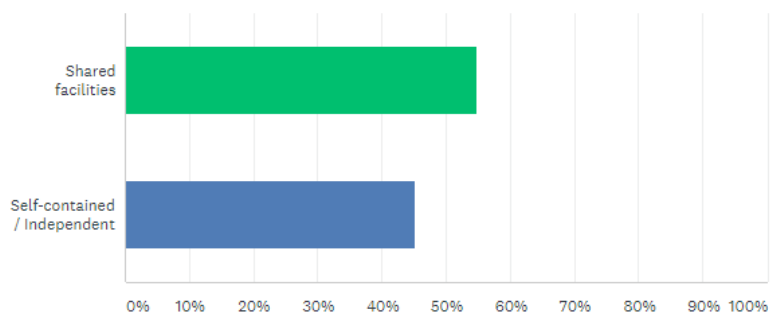
Vraag 4

In vraag 4 wordt gevraagd in welk complex de Accommodate-huurder woont. De meeste respondenten wonen op de Hugo de Grootstraat, Smaragdlaan en de Kloosterpoort.

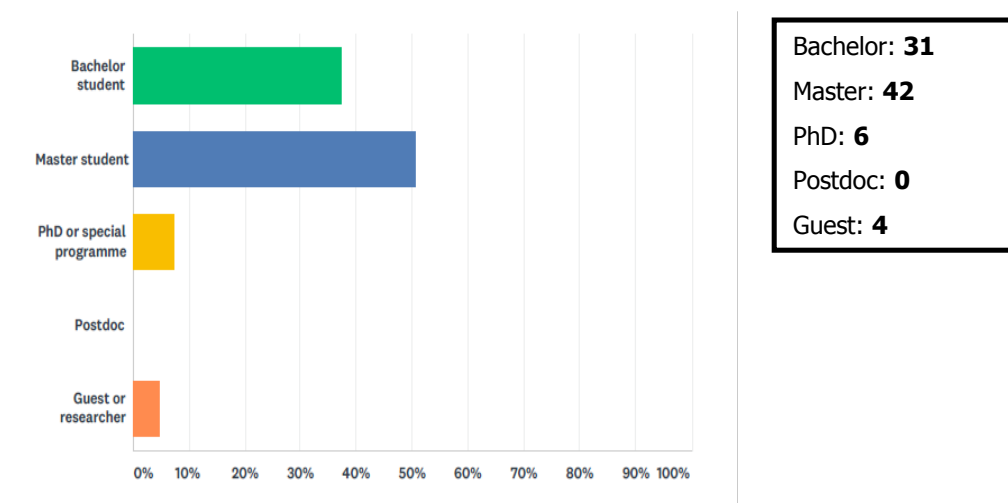


Vraag 5: Wat voor een type accommodatie heeft u?

Deze vraag geeft inzicht in de soort accommodatie van de student. Dit is een redelijk gelijke verdeling, al ziet men een kleine meerderheid voor gedeelde accommodatie.

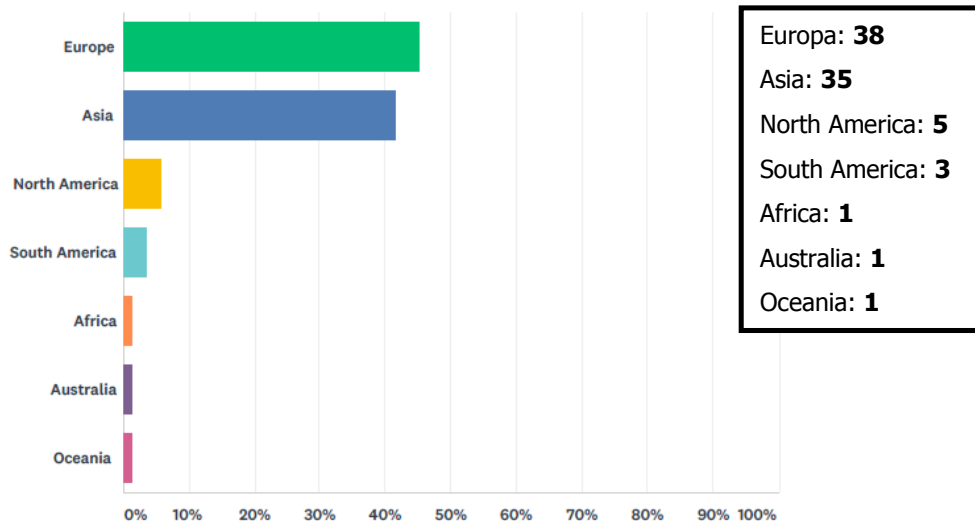


Vraag 6: Met welke reden bent u in Leiden komen wonen?



Het grootste deel van de respondenten doet een masteropleiding in Leiden (50%). Daarnaast doet 37% een bachelor.

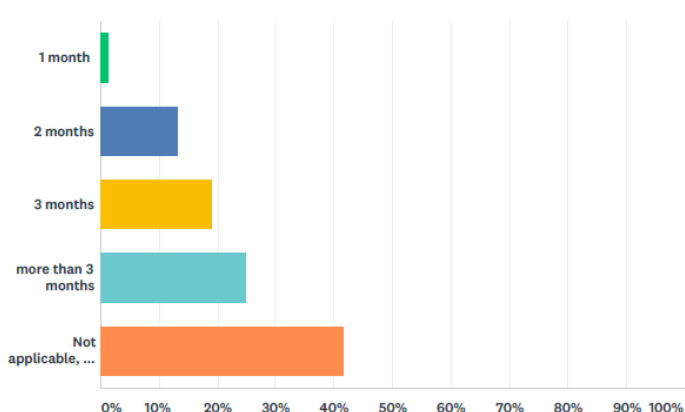
Vraag 7: Van welk continent bent u afkomstig?



De meeste Accommodate-huurders in Leiden zijn afkomstig uit Europa en Azië, een trend die zich doorzet vanaf het vorige rapport. Vorig jaar was Azië echter nog kleiner dan Europa, nu is dat bijna gelijk.

4.2 Beschikbaarheid van kamers en het zoekproces

Vraag 8: Wanneer bent u begonnen met zoeken naar accommodatie?

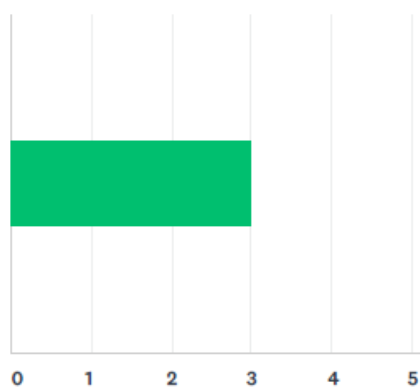


1 month: **1**
 2 months: **11**
 3 months: **16**
 More than 3: **21**
 Not applicable, the university arranged my room: **35**

Uit vraag 8 blijkt dat onder de accommodatie-huurders die geen kamer toegewezen kregen door de universiteit, meer dan 75% 3 maanden of eerder begon met het zoeken van een kamer. Ten opzichte van de accommodatie enquête van 2017 is dit aantal wederom gestegen, een trend die zich al meerdere jaren voordoet.

Vraag 9: Welk cijfer geeft u de informatie die door DUWO over de kamer gegeven is?

Het cijfer is ten opzichte van vorig jaar licht gestegen van 2.92 op de schaal van 5 naar 3.0 op de schaal van 5.

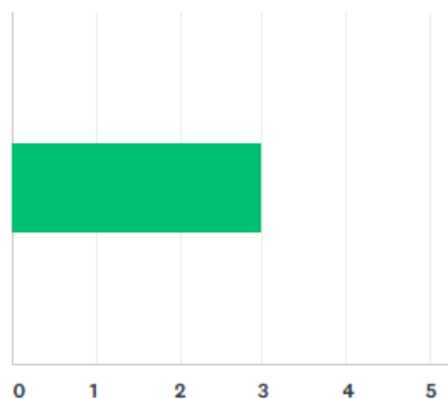


0 = insufficient
 5 = sufficient

Gemiddelde
 beoordeling:
3.00

Vraag 10: Welk cijfer geeft u de informatie die door de Universiteit over de kamer gegeven is?

Deze ligt gelijk met het cijfer dat DUWO krijgt, de informatievoorziening is in beide gevallen voldoende.



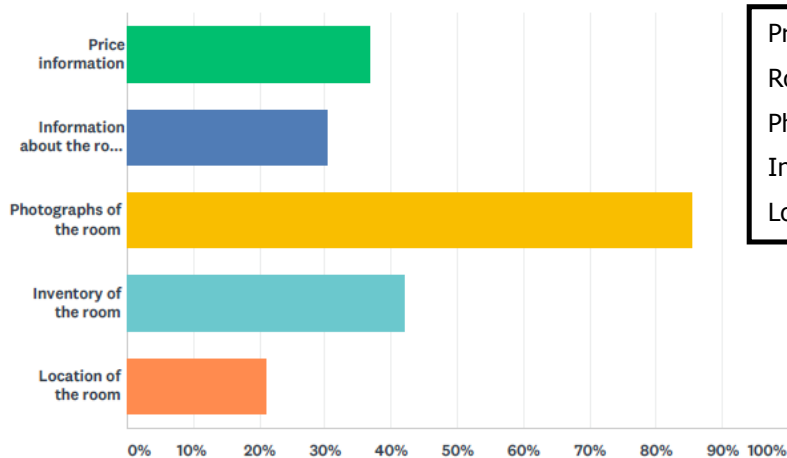
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3.0

Vraag 11: welke informatie was onvoldoende?



Price: **28**

Room size: **23**

Photographs: **65**

Inventory: **32**

Location: **16**

Uit vervolgvraag 11 blijkt dat de Accommodate-huurder vooral behoefte had aan meer foto's van de kamers. In vergelijking met de resultaten van de accommodatie enquête van 2017 is dit percentage met 10% gestegen. Dit is een kwalijke ontwikkeling, zeker aangezien BRES al meerdere malen heeft geadviseerd dit te verbeteren. Wederom het advies om dit op te pakken. De informatie met betrekking tot de locatie is echter wel beter beschikbaar.

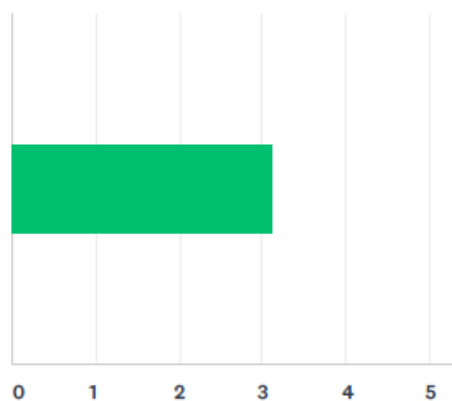
Vraag 1

Vorig jaar en het jaar daarvoor is dezelfde aanbeveling opgenomen in de enquête. Heeft DUWO daadwerkelijk stappen ondernomen na deze aanbeveling? Zo niet, waarom is dit het geval?

Aanbeveling 1

Stel meer beeldmateriaal van de kamers in de panden beschikbaar.

Vraag 12: welk cijfer geeft u de prijsdiversiteit van de verschillende kamers?



0 = insufficient

5 = sufficient

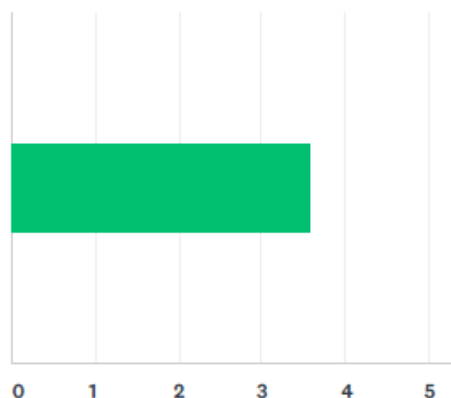
Gemiddelde
beoordeling:

3

De prijsdiversiteit van de beschikbare kamers wordt met een 3 beoordeeld (op een schaal van 0 tot 5). Dit is een redelijke score, maar wel een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

4.3 Het tekenen van het contract en betrekken van de kamer

Vraag 13: welk cijfer geeft u de procedure omtrent het tekenen van het contract?



0 = insufficient

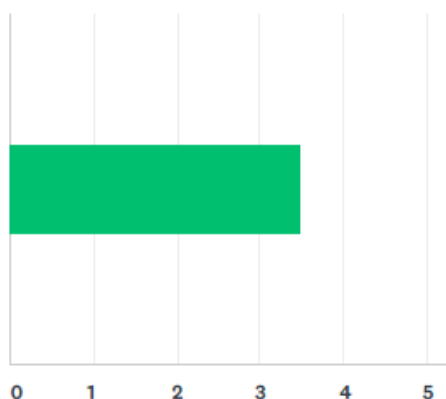
5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,6

Hiervoor een prima score voor DUWO!

Vraag 14: in hoeverre klopte de kamer met de beschrijving op internet?



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

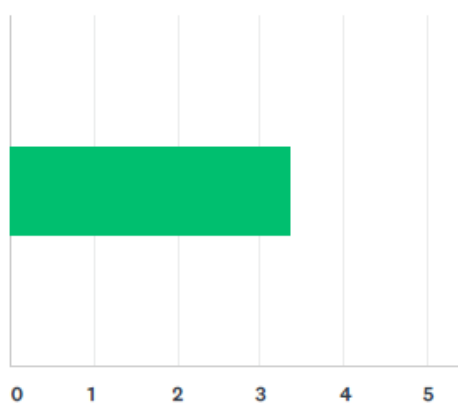
3,5

De gang van zaken bij het tekenen van het huurcontract is over het algemeen positief beantwoord. De respondenten beoordeelden het proces met een 3,6 (op een schaal van 0 tot 5). Een kleine verslechtering ten opzichte van vorig jaar, met een gemiddelde beoordeling van 3,66. De mate waarin de beschrijving van de kamer op het internet overeenkomt met de daadwerkelijke kamer, wordt goed beoordeeld: een score van 3,5 op dezelfde schaal.

Aanbeveling 2

Hoewel de gang van zaken over het algemeen goed beoordeeld wordt, is er toch ruimte voor verbetering, zeker met betrekking tot de duidelijkheid van het contract. Zorg voor een vollediger contract met duidelijke bedragen en betalingstermijnen. Zo wordt het voor de huurder duidelijker waar hij voor betaalt en zal deze waardering volgend jaar weer positief kunnen stijgen in plaats van licht dalen.

Vraag 15: hoe schoon was uw kamer toen u arriveerde?



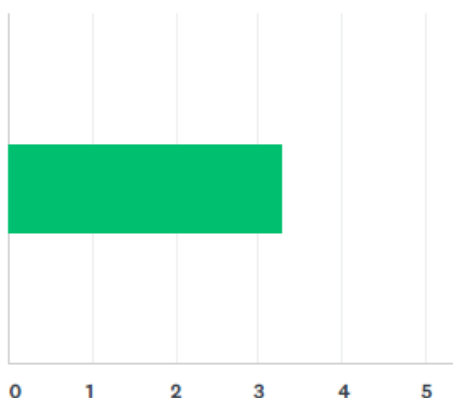
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,4

Vraag 16: hoe schoon was de gezamenlijke ruimte toen u arriveerde?



0 = insufficient

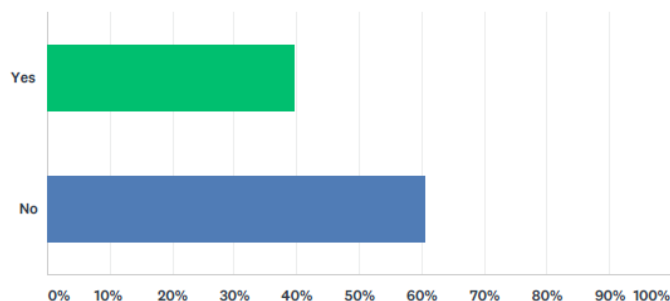
5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,3

De kamer wordt door de accommodate-huurder als redelijk schoon beoordeeld bij aankomst. Een 3,4 op een schaal van 0 (smerig) tot 5 (schoon) betekent een redelijk goede score. Vorig jaar was het gemiddelde 3,23; een verbetering dus. De gemeenschappelijke ruimte, indien van toepassing, wordt gemiddeld met een 3,3 beoordeeld op dezelfde schaal.

Vraag 17: had u klachten bij het betreden van uw accommodatie?

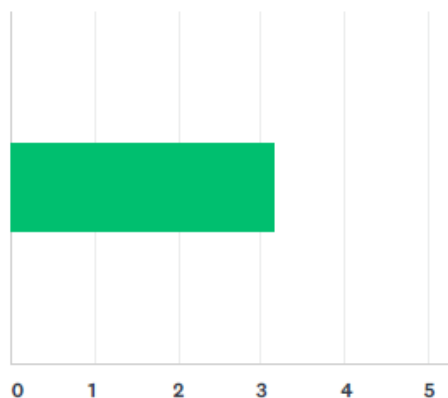


Yes: **32**

No: **49**

Alhoewel het merendeel van de respondent geen klachten had bij het betreden van de accommodatie, had 40% dit wel, wat een behoorlijk aantal is. Bij de open vraag aan het einde van de enquête zullen een aantal klachten besproken worden.

Vraag 18: indien u klachten had, hoe is daarmee omgegaan?



0 = *insufficient*

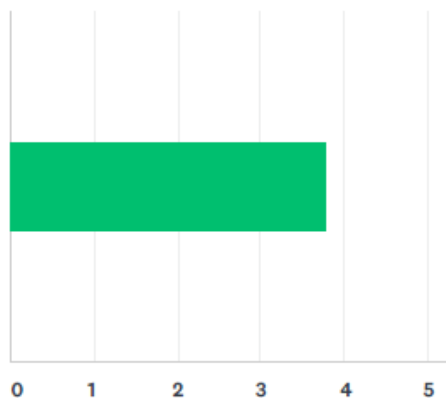
5 = *sufficient*

Gemiddelde
beoordeling:

3,2

De Accommodate-huurder beoordeelt de klachtenafhandeling van DUWO met een 3,2 op een schaal van 0 (slecht) tot 5 (goed). Ten aanzien van 2017 is dit een lichte verbetering, maar er is zeker ruimte voor verdere verbetering. BRES raadt daarom aan de verbetering van de klachtenafhandeling voor Accommodate-huurders ook weer mee te nemen naar volgend jaar.

Vraag 19: welk cijfer geeft u de meubilering van de kamer?



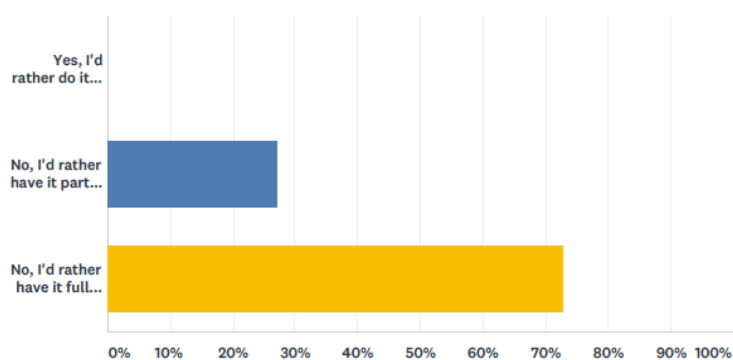
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,8

Vraag 20: Zou u liever uw kamer zelf meubileren i.p.v. het laten meubileren door DUWO?



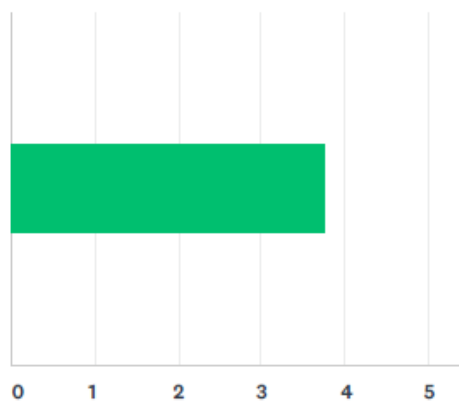
Yes: **0**

No, partly: **22**

No, fully: **59**

Uit de vragen 19 en 20 blijkt het volgende. Het meubilair krijgt met een 3,8 (op een schaal van 0 tot 5) een goede beoordeling van de Accommodate-huurder. Een verbetering die zich al twee jaar voortzet. Net als vorig jaar blijkt ook dit jaar een ruime meerderheid positief over de regeling van een gemeubileerde kamer.

Vraag 21: hoe waardeert u de kwaliteit van het internet in uw kamer?



0 = insufficient

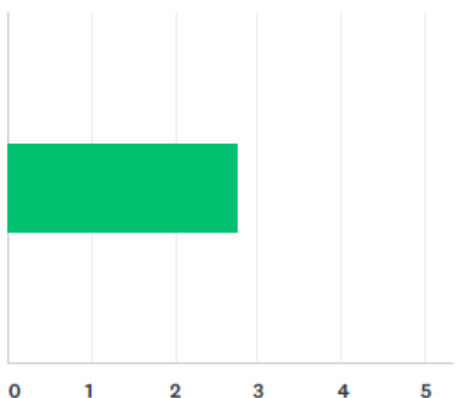
5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,8

De kwaliteit van de internetdiensten in de kamer worden over het algemeen goed beoordeeld, met een score van 3,8 (op een schaal van 0 tot 5). Dit is een verbetering ten opzichte van het vorige rapport.

Vraag 22: hoe waardeert u de prijs van de kamer in relatie tot de kwaliteit?



0 = insufficient

5 = sufficient

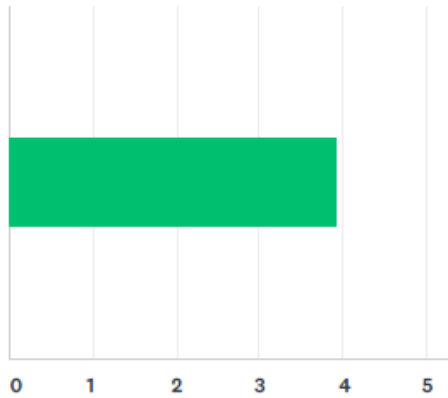
Gemiddelde
beoordeling:

2,8

De prijs-kwaliteitverhouding van de kamer blijft een kwestie voor de accommodatie-huurder. Gemiddeld wordt deze beoordeeld met een 2,8. Dit is nagenoeg hetzelfde cijfer als vorig jaar, en daarmee wederom slechts een nauwe voldoende.

Comment [NG5]: Advieskopje van maken?

Vraag 23: hoe waardeert u de afstand tussen uw kamer en de onderwijsinstelling?



0 = insufficient

5 = sufficient

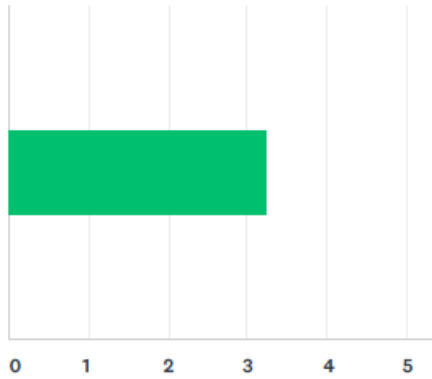
Gemiddelde
beoordeling:

3,9

De locatie van de kamer ten opzichte van de universiteit wordt goed beoordeeld met een 3,9. Dit is echter een daling ten opzichte van vorig jaar met een gemiddelde van 4,23. Een mogelijke oorzaak is de veranderende demografische indeling van de respondenten dit jaar maar toch adviseert BRES om dit in de gaten te houden.

4.4 De algemene woonbeleving

Vraag 24: hoe waardeert u de sfeer in uw complex?



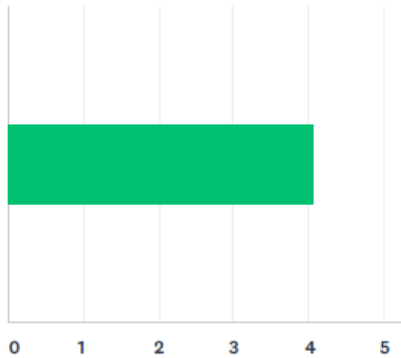
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,25

Vraag 25: hoe waardeert u de veiligheid in het complex?



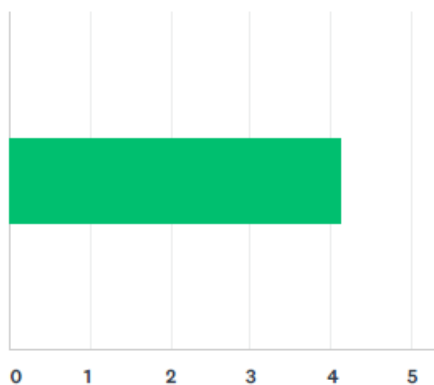
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

4,1

Vraag 26: hoe waardeert u de veiligheid rondom het complex?



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

4,2

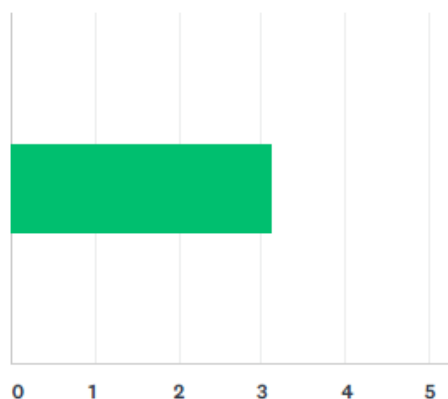
Zowel de accommodate-complexen zelf als de omgeving worden als veilig gewaardeerd. BRES is van mening dat sociaal contact belangrijk is voor de algemene kwaliteit van het verblijf- en woonplezier van de accommodate-huurder in Leiden. Om die reden nemen we de aanbeveling van vorig jaar over. Ook het inzetten van de Residence Life Programme zal hier in het bijzonder aan **bijdragen**.

Comment [NG6]: Is deze aanbeveling hier nodig?

Aanbeveling 3

Maak huurders attent op eventuele Facebook- en Whatsapp-groepen van het complex.

Vraag 27: Hoe vaak heeft u last van geluidsoverlast in uw kamer?



0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

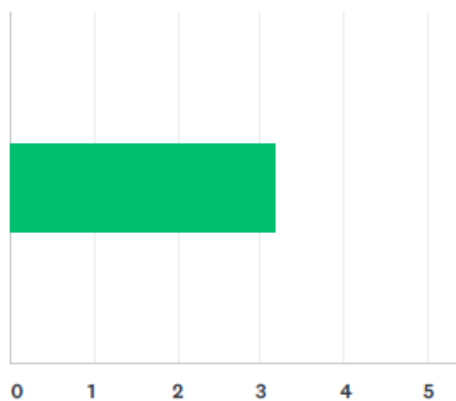
3,2

Uit vraag 27 blijkt dat geluidsoverlast een wezenlijk probleem vormt voor veel Accommodate-huurders. Een score van 3,2 op een schaal van 0 (weinig) tot 5 (erg vaak), is wederom hoog. Het is daarmee ook een slechter cijfer dan vorig jaar werd gegeven.

Aanbeveling 4

Zorg ervoor dat huurders op de hoogte worden gesteld van maatregelen waarmee zij de geluidsoverlast zouden kunnen bestrijden of ten minste verminderen, denk daarbij aan het gebruik van oordopjes of het afspreken van gedragsregels.

Vraag 28: hoe waardeert u de warmte installatie in uw kamer?



0 = insufficient

5 = sufficient

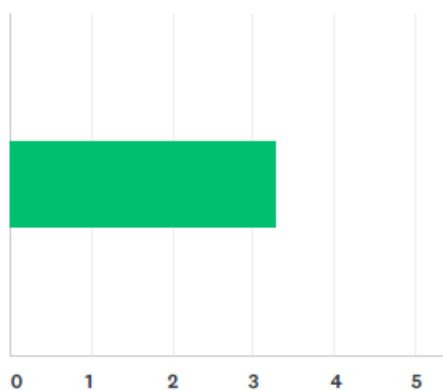
Gemiddelde
beoordeling:

3,2

Bij vraag 28 valt op dat de warmte installatie in de kamers slechter wordt beoordeeld dan vorige jaren. Misschien wijst dit op het uitoefenen van frequenter onderhoud aan de infrastructuur.

Vraag 29: hoe waardeert u het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimtes?

Hier kan een duidelijk afname van 3,6 naar 3,3 gezien worden. De gemeenschappelijke ruimtes worden in sommige panden slecht schoongemaakt; dit reflecteert zich ook in een aantal van de antwoorden op de open vraag aan het einde van deze enquête.



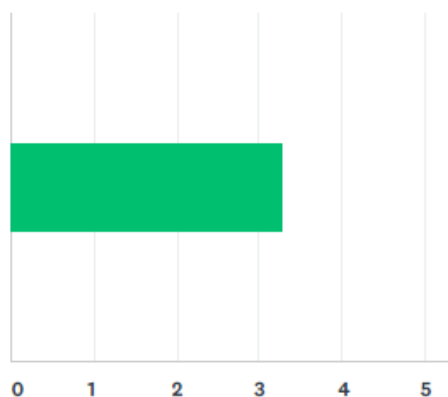
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,3

Vraag 30: hoe beoordeelt u de beschikbaarheid van wasmachines?



0 = insufficient

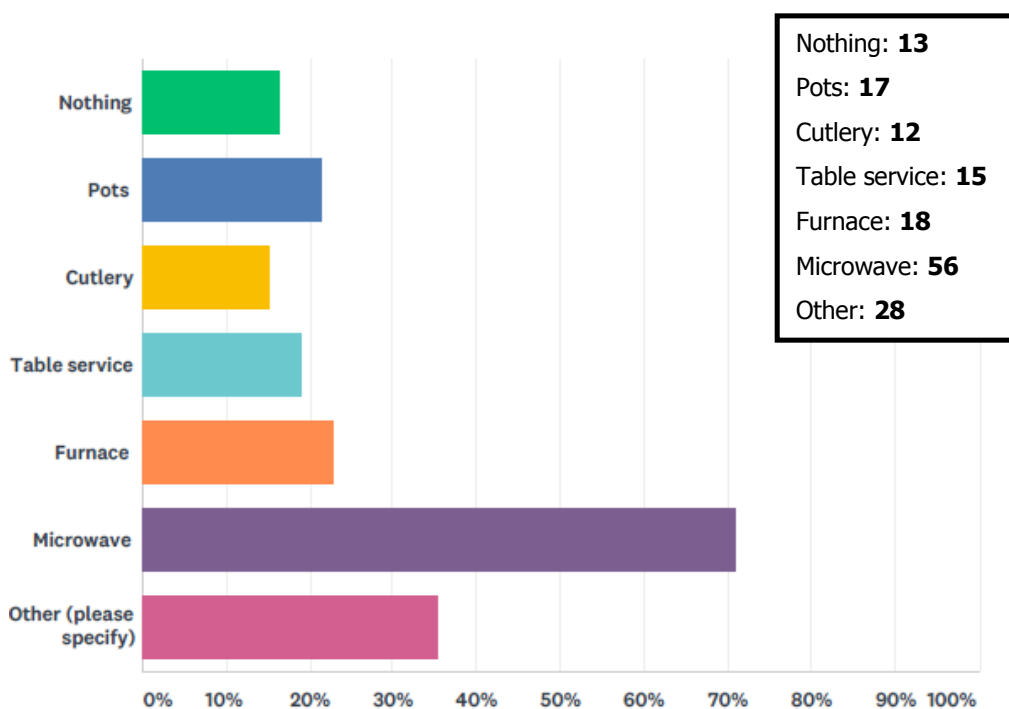
5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,3

De beschikbaarheid van wasmachines wordt, in tegenstelling tot vorig jaar, door de Accommodate-huurder met ruime voldoende beoordeeld (3,3 op een schaal van 0 tot 5). Dit was vorig jaar nog 2,77 en is daarmee een duidelijke verbetering. BRES hoopt dat deze trend zich blijft voortzetten en zal voor het eerst in 2 jaar hierover geen aanbeveling uitbrengen.

Vraag 31: wat miste u aan keukeninventaris?



Nothing: **13**

Pots: **17**

Cutlery: **12**

Table service: **15**

Furnace: **18**

Microwave: **56**

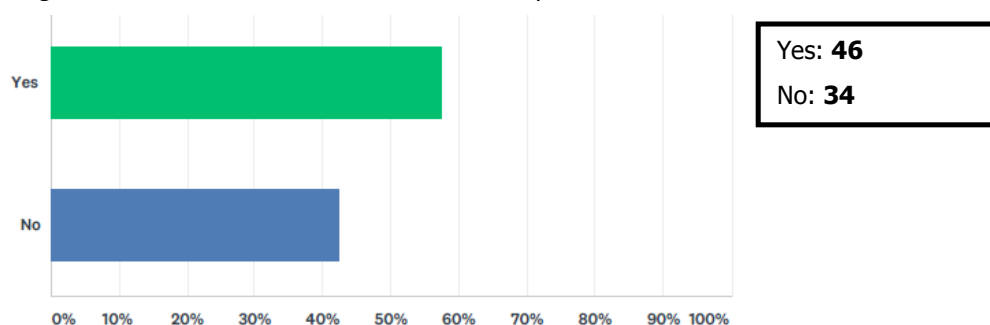
Other: **28**

Een terugkomend probleem, zo blijkt uit de accommodate enquête van de afgelopen jaren, is de afwezigheid van een magnetron. Maar liefst 71% van de huurders mist een magnetron in de keuken. Uit de nabespreking van twee jaar geleden bleek dat DUWO de aanschaf van magnetrons beheer-technisch niet aandurft. De magnetrons zouden te snel stuk gaan. Uit de reacties bij 'anders' blijkt dat een aantal huurders ook een oven missen. BRES heeft vernomen dat in Accommodate-panden in Den Haag wel combimagnetrons aanwezig zijn. Dit roept de vraag op waarom er daar wel aan de wens wordt voldaan.

Aanbeveling 7

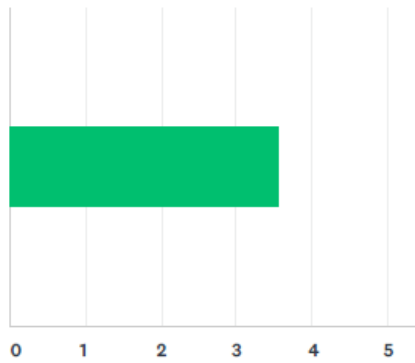
BRES raadt aan gehoor te geven aan het ontzettend hoog aantal huurders dat een magnetron (en oven) mist. Wanneer duidelijke instructies worden toegevoegd zullen deze minder snel kapot gaan.

Vraag 32: weet u wie de huismeester van uw complex is?



Op dit punt is dit jaar veel winst behaald. Vorig jaar was het nog bijzonder zorgelijk dat een grote meerderheid van de respondenten niet weet bij wie ze terecht kunnen (63%). Dit jaar weet de meerderheid (57%) dat wel. Een bijdrage hierin is wellicht geleverd door de Resident Administrators.

Vraag 33: wat is uw waardering van de diensten die de huisbaas tijdens uw verblijf uit heeft gevoerd?



0 = insufficient

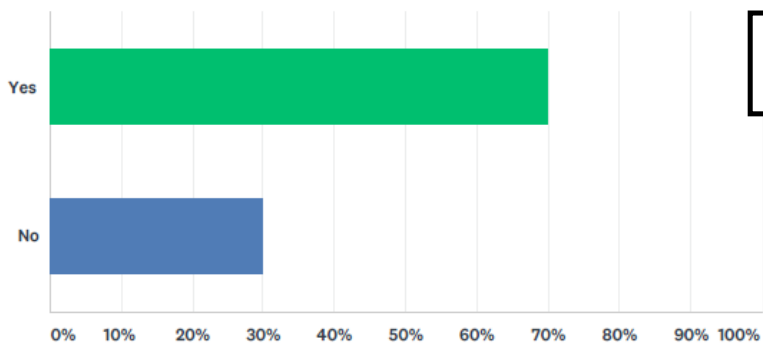
5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,6

4.5 Communicatie

Vraag 34: was de informatie die u heeft ontvangen over wonen in Nederland voldoende?

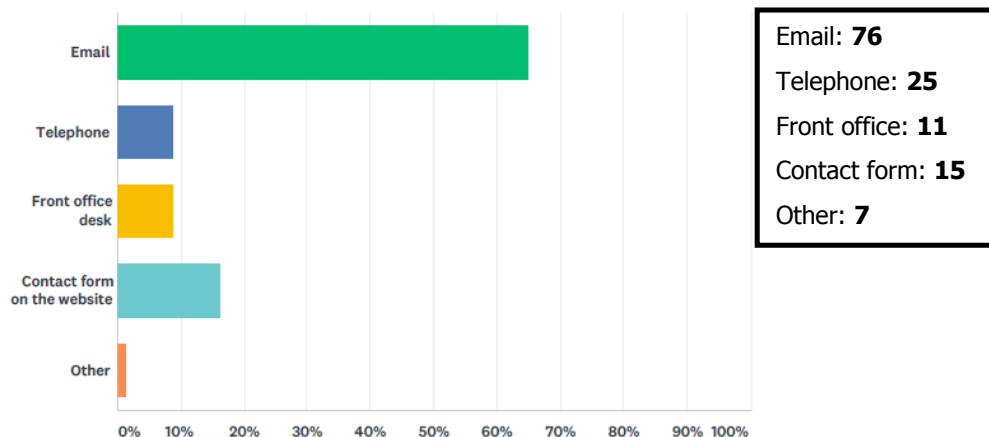


Yes: **56**

No: **24**

Een grote meerderheid van 70% van de huurders geeft aan vooraf voldoende geïnformeerd te zijn door de universiteit over het leven in Nederland. Dit is wel lager dan de 74,1% van vorig jaar.

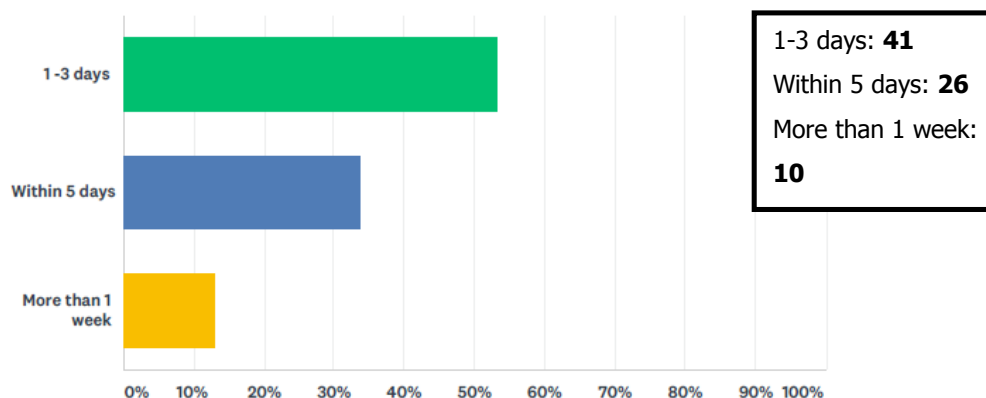
Vraag 35: wat is uw gewenste methode om contact met DUWO op te nemen?



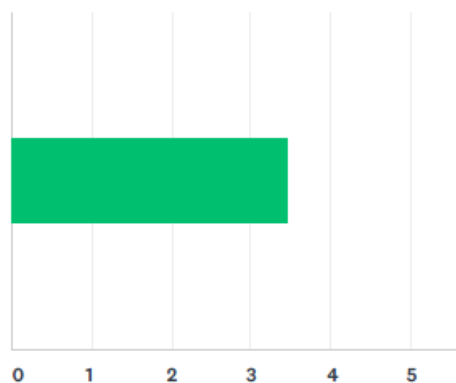
De respondenten blijken veel waarde te hechten aan e-mailcontact met DUWO. Onbegrijpelijk is dit niet. De taalbarrière is kleiner en het sturen van een e-mail wordt in het algemeen als een minder hoge drempel gezien dan het starten van een telefoongesprek. Het contactformulier, ondanks dat dit het gekozen middel van DUWO is, blijkt nog steeds minder populair te zijn.

Vraag 36: wat was de reactietijd voor het online contact formulier?

Bij deze vraag is een duidelijke verbetering te zien ten opzichte van vorig jaar, waar toen nog 20% van de respondenten die een contactformulier hadden ingevuld langer dan 1 week moesten wachten. Nu is dit slechts 12,9%.



Vraag 37: hoe waardeert u de communicatie met DUWO over reparatieverzoeken?



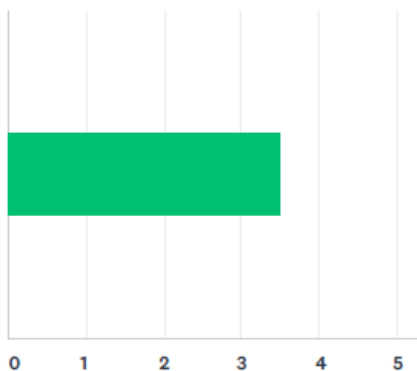
0 = insufficient

5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,5

Vraag 38: hoe waardeert u de antwoorden die u op uw verzoeken heeft ontvangen?



0 = insufficient

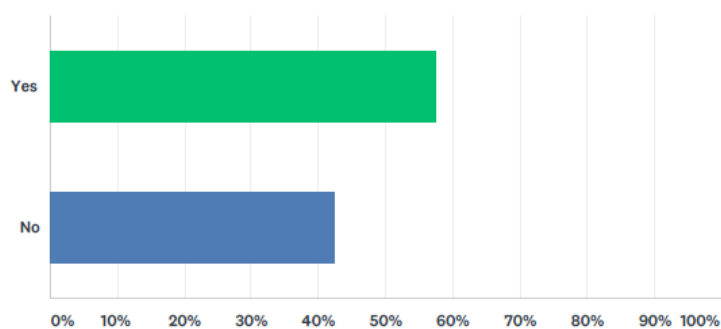
5 = sufficient

Gemiddelde
beoordeling:

3,5

4.6 Front desk en klantcontact

Vraag 39: bent u bij de front desk van DUWO geweest?

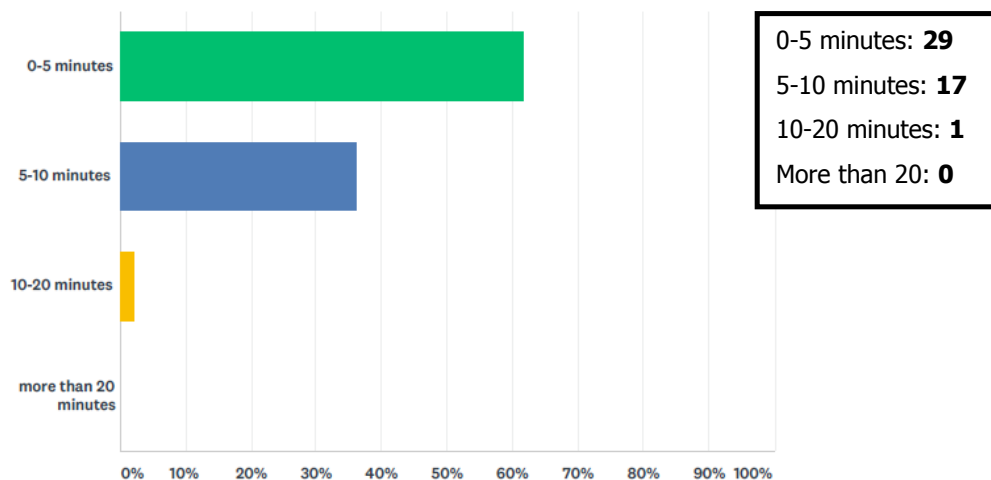


Yes: **46**

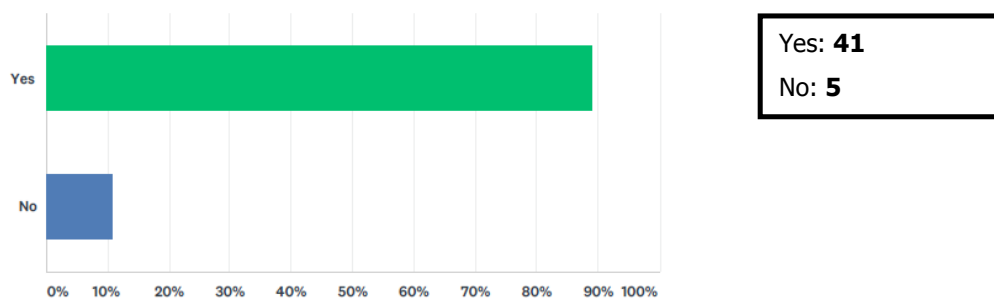
No: **34**

Vraag 40: wat was uw gemiddelde wachttijd bij de front desk?

Bij deze vraag is ook een flinke verbetering te zien: vorig jaar waren er nog 6 respondenten die meer dan 20 minuten moesten wachten, dit jaar moest niemand zolang wachten.

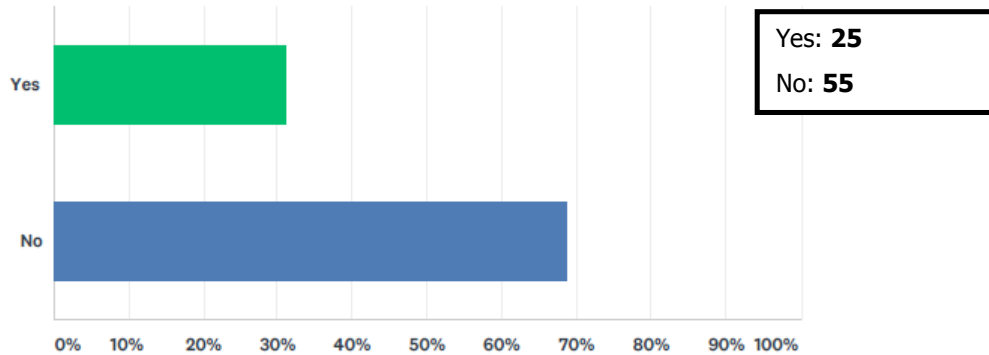


Vraag 41: kreeg u een antwoord voor uw problemen bij de front desk?

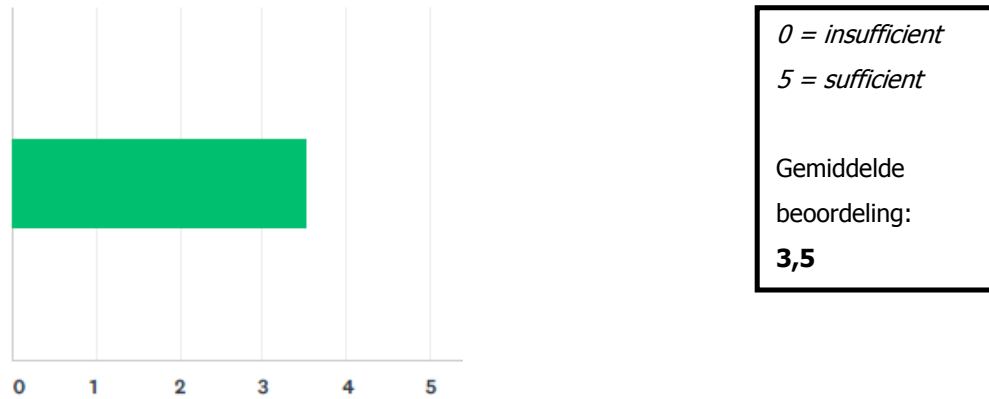


De bovenstaande resultaten onderstrepen het belang van de mogelijkheid tot persoonlijk contact met een DUWO-medewerker. Een ruime meerderheid is naar de servicebalie geweest en werd binnen korte tijd geholpen. Een flinke verbetering is te zien ten opzichte van vorig jaar betreffende de mensen die met goed gevolg geholpen zijn aan de front desk, dit steeg van 79% in 2017 tot 89,1% in 2018.

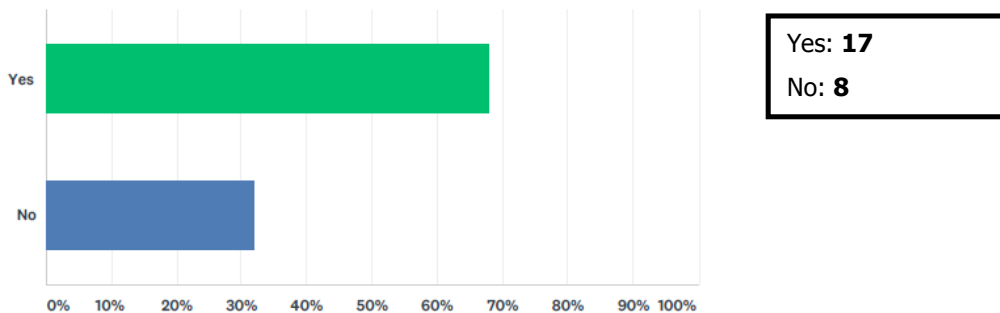
Vraag 42: heeft u contact gehad met het DUWO-contactcentrum?



Vraag 43: hoe beoordeelt u de wachttijd van het contactcentrum van DUWO?



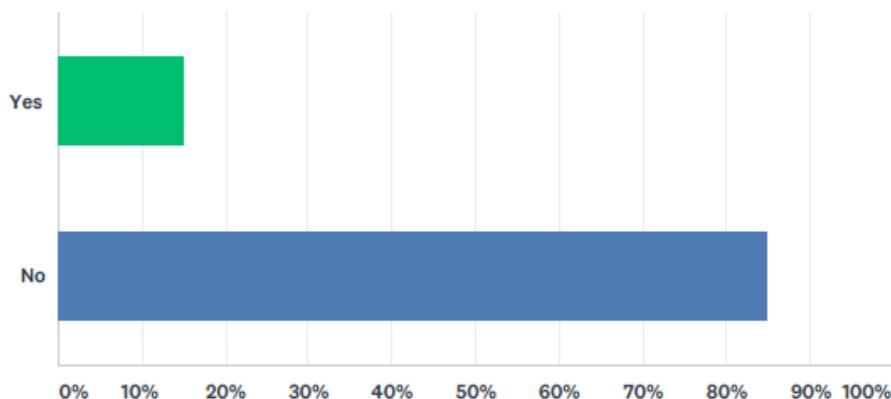
Vraag 44: is uw vraag beantwoord tijdens het gesprek?



Over de wachttijd bij het contactcentrum is de Accommodate-huurder dit jaar wederom tevreden, met een 3,5 op een schaal van 0 tot 5 (55 van de 71, die het KCC heeft gebeld). Dit was een 2,8 in 2015, 3,21 in 2016 en 3,47 in 2017. Een stijgende lijn is wat wij graag zien bij BRES.

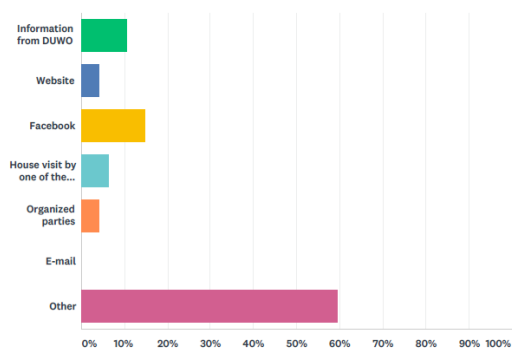
4.7 De huurdersvereniging

Vraag 45: bent u op de hoogte van Huurdersvereniging BRES haar bestaan?



Het resultaat uit vraag 45 is wederom teleurstellend. De Leidse accommodate-huurder kan er erg bij gebaat zijn assistentie of informatieverstrekking te verkrijgen van BRES. Een lichte stijging is wel te zien: was de bekendheid vorig jaar nog slechts 12,1%, nu is dat 15%. BRES wil in het vervolg meer investeren in promotie onder Accommodate-huurders in Leiden voor meer naamsbekendheid, wellicht in samenwerking met DUWO Leiden. Ook is mede om deze reden de samenwerking met het Residence Life Programme aangegaan.

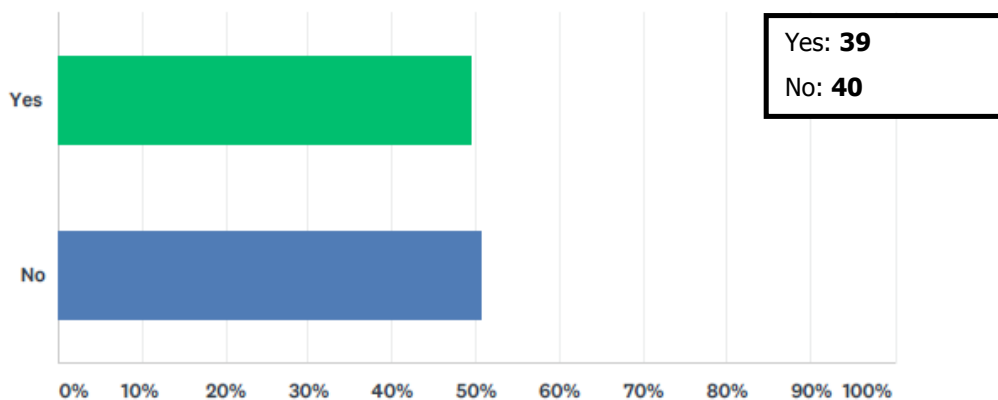
Vraag 46: hoe kent u huurdersvereniging BRES?



DUWO: 5
Website: 2
Facebook: 7
House visit: 3
Parties: 2
E-mail: 0
Other: 28

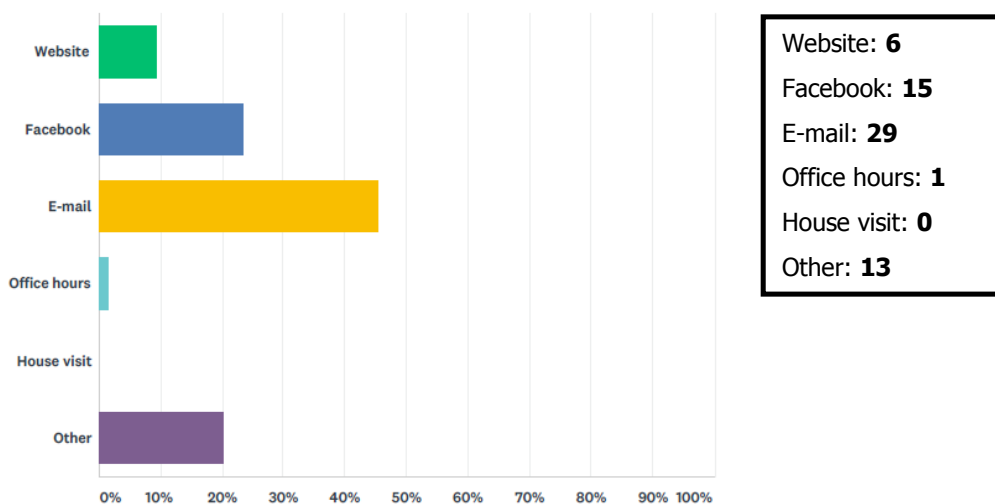
Vraag 46 laat zien dat de meeste respondenten de huurdersorganisatie kennen via Facebook of het feit dat DUWO op het bestaan gewezen heeft. De laatste categorie wordt voornamelijk voor 'I don't know BRES' en varianten gebruikt.

Vraag 47: Zou u graag meer te weten komen over de huurdersvereniging?



Een groot gedeelte van de respondenten zou graag meer informatie over BRES ontvangen. Een belangrijke les voor ons: dit moeten wij zien te faciliteren in de toekomst.

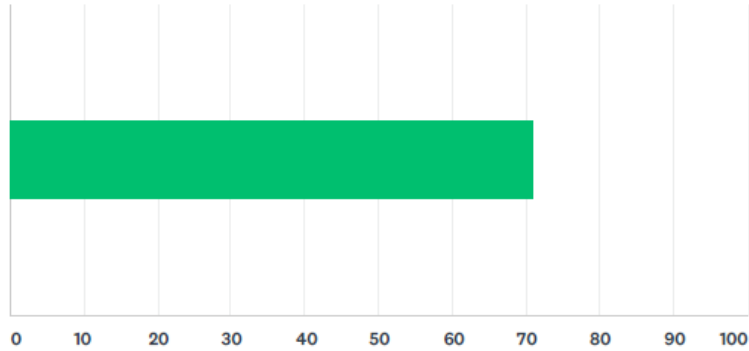
Vraag 48: Op welke manier zou u graag in contact komen?



De respondenten blijken ook hier veel waarde te hechten aan e-mailcontact. Zoals al eerdergenoemd, is dit niet onbegrijpelijk, gezien deze vorm van communicatie laagdrempeliger is. BRES zou meer aan mailing moeten doen op dit gebied, misschien een BRES-mailing speciaal voor Accommodate-studenten. Dit is echter alleen mogelijk als BRES de contactgegevens van Accommodate-huurders ontvangt van DUWO, wat afgelopen jaar een probleem was. Wellicht is het mogelijk om het hier nogmaals over te hebben met elkaar.

4.8 The Residence Life Programme

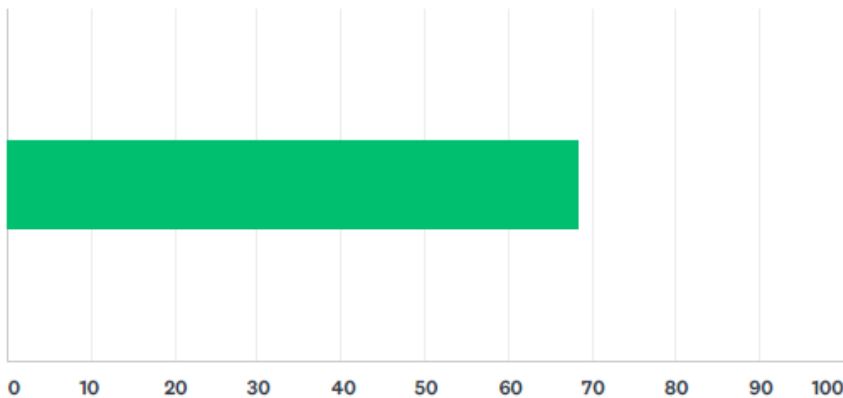
Vraag 49: hoe waardeert u het werk van de Resident Administrators in uw gebouw?



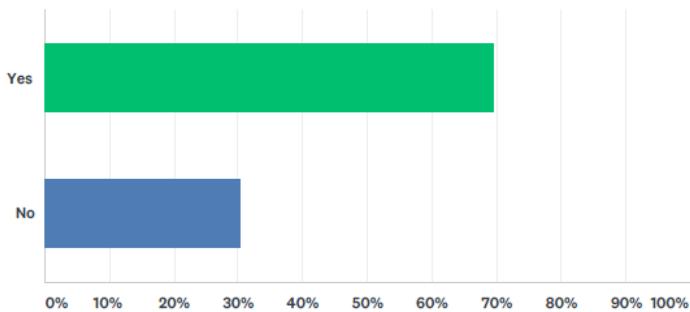
Met een gemiddelde 7.1 wordt het werk van de RA's goed gewaardeerd.

Vraag 50: hoe waardeert u de hulp die de Resident Administrators in uw gebouw geboden hebben?

Deze hulp scoort gemiddeld een 6.8.

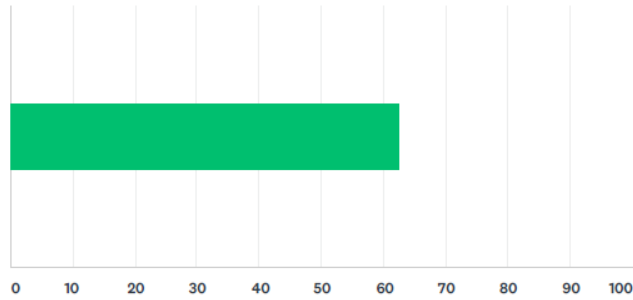


Vraag 51: heeft uw gebouw gezamenlijke activiteiten?



Vraag 52: hoe waardeert u deze activiteiten?

De activiteiten van het Residence Life Programme worden gemiddeld met een 6.3 beoordeelt.

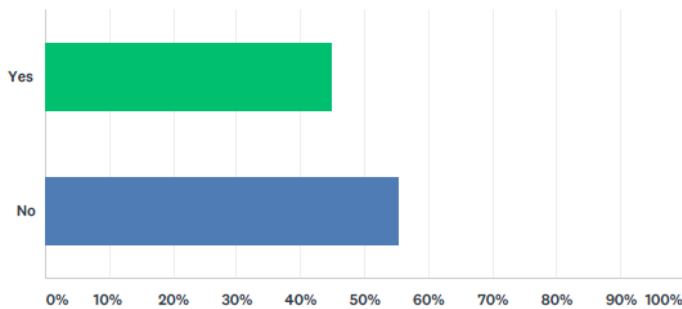


Vraag 53: welke activiteiten zou u graag willen zien?

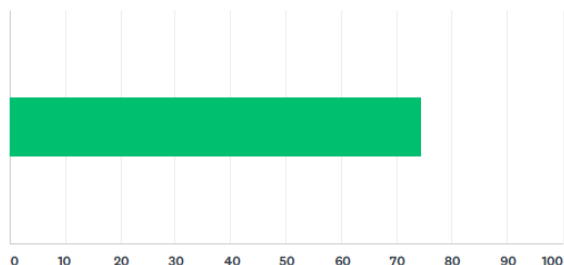
Game Night sport Dinners Party Movie Night Activities
BBQ Barbeque

De termen die het meest genoemd worden zijn hierboven opgenomen, vooral filmavonden, diners en BBQ'en worden veel genoemd.

Vraag 54: heeft uw gebouw een gezamenlijke ruimte?



Vraag 55: vindt u het belangrijk om een gezamenlijke ruimte in het pand te hebben?



Zoals hier duidelijk gezien kan worden vindt een groot gedeelte van de respondenten het belangrijk om een gezamenlijke ruimte in het pand te hebben.

Vraag 56 zag op de mogelijkheid voor respondenten om de Amazon giftcard van 25 Euro te winnen. Hier worden 10 e-mailadressen van uit gekozen.

5 Open vraag

Vraag 57 was de open vraag waarbij respondenten de kans kregen een tip of top door te kunnen geven waartoe ze in de enquête nog geen mogelijkheid hebben gehad. We zien een variëteit aan reacties, maar opmerkingen die meerdere keren terugkomen gaan over de inflexibiliteit van het contract, de huurprijs en het keuken- en linnenpakket.

Onderstaand vindt u een overzicht van de antwoorden:

- The basic rent of my house is too high to apply for rent allowance, which makes me suffer a big rent while my other friends can apply for allowance
- once called the DUWO center, the correspondent was quite impatient and unpleasant. It seems hard for him to understand that when you arrived in a new country, it is hard to no everything by heart, such as your new postal code and your new phone number. He can't wait one minute to let me check these information.
- It would be good to put such people together in shared facilities, who are from the same continent or have similar contracts (ending dates of contract).
- I want to end my contract earlier without looking for the new tenant by myself
- I think DUWO abuses its dominant position in the market, especially with non-European internationals that have to have a contract even before coming here. Is a collective lawsuit possible?
- I always had some troubles with the laundry, expecially with washing machines and dryers technological sistem.

- the room is way to expensive for what it offers, very insufficient contact with the housing department, bad quality of everything, housing fee and contract costs too high, housing department does not answer email in time, pictures of the rooms promise more than the room actually offers
- The kitchen and bed linen packages should be given/recycled instead of thrown away
- I don't understand why my monthly rent so high...
- I don't like that it's only possible to have the contract until 13th August. There is no flexibility with respect to that even though a lot of students are leaving already in the end of June which is why a lot of people are paying for a room that they do not use at all anymore in July and August.
- The bed linnen and kitchen packages should not be mandatory. The quality of the items provided is far below the value paid.
- I had a lot of problems with Duwo and I really hope it will improve in the future with the help of this organisation.
- Kloosterport is a really bad place to live. The price of the apartment is too much. The floors and walls are dirty. Paying that much for this poor quality is inadmissible. Duwo should stop making money on the difficulty to get an apartment. It is inadmissible and I would never recommend to someone to get in touch with Duwo.
- I strongly would like you to allow us early termination (flexible contract)
- should give new mattresses on arrival
- The helpdesk people were always super friendly. Though the emergency hotline has no function other than offering to call someone to open your door for a fee. They were not as nice.
- My room was really dirty when I arrived. This should definitely addressed in the future.
- I think It will be a good idea to add common spaces for recreation (for example a room with sofas, table games, Tv for example) and also a room with tables to organize building parties and meals together. The problem of having an entire building made of micro apartments is that there is too low interaction among the inhabitants. Besides, living in such small apartments made necessary to have more space to live outside your bedroom.
- I would just like to comment about smoking policies. I do not think the building has a clear instruction on smoking as there are SO many people smoking right in front of someone's window no matter if it is open or not, whatever time it is. I have suffered a lot from people smoking in the garden of the complex.
- So bad

- There should be pictures about the residence in the websites. About the room it will be nice to have more mugs and cuttlery, a microwave and a freezer.
- DUWO is one of the two worst things that happened to me in the NLS.
- The heating system needs better maintenance. The kitchen needs more equipment, if non-stick cookware is provided, it should come with wooden spatulas. Using metal spatulas on non-stick cookware can be detrimental to health. There should be a drying rack for dishes
- bathroom is also of bad quality :(