

## Inleiding

Op 23 mei jongstleden heeft Huurdersvereniging BRES de jaarlijkse Accommodate Enquête afgenomen. Het doel van de vragenlijst is om te peilen hoe de internationale huurders van Accommodate – de tak van SLS Wonen die woonruimte voor internationale studenten en PhD's verzorgt – over de belangrijkste huuraspecten denken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de prijs-kwaliteitverhouding, service en eventuele problemen. Daarnaast wordt gemeten tot in hoeverre minpunten, die in de Accommodate Survey 2012 aan de kaak zijn gesteld, zijn aangepakt en opgelost.

De vragenlijst wordt aan alle huurders bij SLS Wonen en de Universiteit Leiden gestuurd, waarbij men bij inzending van een volledig ingevulde enquête kans maakt op Amazon Gift Cards, die onder deze inzendingen worden verloot. In samenwerking met Accommodate en het International Students Network Leiden (ISN Leiden) hebben we een *responsrate* van circa 40% gerealiseerd. Er zijn drie Gift Cards, ieder ter waarde van vijftig Euro, onder de winnaars verloot en er is hard gewerkt aan het rapport waarin de bevindingen en aanbevelingen van BRES aan SLS Accommodate worden uiteengezet. BRES geeft in dit rapport inzicht in zowel de positieve als de negatieve reacties op pandniveau, waardoor het voor Accommodate relatief gemakkelijk is om eventuele problemen daadwerkelijk op te lossen en *best practices*, indien mogelijk, breder uit te zetten. In de bijeenkomsten tussen BRES en Accommodate wordt de aanpak van de actiepunten uit het rapport besproken, en later gemonitord.

## Aanpak

De enquête is tweemaal verstuurd. Allereerst hebben de ontvangers een e-mail ontvangen waarin een Engelse tekst met informatie over de enquête, het doel ervan en ook een link naar de online enquête was opgenomen. De tweede maal dat de enquête is verstuurd is de enquête direct in de e-mail opgenomen, zodat men direct met het invullen van de enquête aan zou kunnen vangen. Deze aanpak vloeit voort uit de veronderstelling dat men al bekend was met het feit dat de Accommodate Survey werd afgenomen, en daarnaast dat wanneer men de enquête direct in beeld krijgt, men het invullen daarvan gemakkelijker direct doet.

Om de Accommodate Survey 2013 onder de doelgroep bekend te maken, en de *responserate* te verhogen, is een samenwerking met het Leidse ISN aangegaan, inhoudend dat in de *Common room* verschillende posters op zijn gehangen en daarnaast de poster bij de eerste en tweede verzending van de enquête op de ISN facebookpagina is geplaatst. Het bestuur van ISN Leiden zal een exemplaar van dit rapport ontvangen. Ook zijn er in de week voor de eerste verzending van de enquête in alle grote panden waarin internationale studenten gehuisvest zijn meerdere posters opgehangen. Ook in het Plexus, in het Universitair Sportcentrum en andere universiteitsgebouwen is de Accommodate Survey middels posters gepromoot.

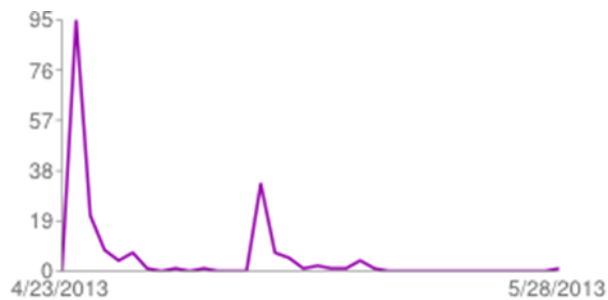
Deze aanpak heeft er toe geleid dat er een 194 unieke respondenten de enquête volledig hebben ingevuld; een *responserate* van ongeveer 40%. In 2012 lag dit aantal op 146, terwijl dit in 2011 130 waren. Er kan gesproken worden van stijgende trend, wat er voor zorgt dat deze door Huurdersvereniging BRES afgenomen enquête en (de resultaten van) het rapport een steeds beter, relevanter en vollediger beeld geven van de huurders(on)tevredenheid van Accommodate. BRES gaat er dan ook van uit dat de bevindingen in dit rapport overeenkomstig zullen worden gewaardeerd, en zo nodig serieus wordt gereageerd.

## Inhoud

In dit rapport zullen de reacties op de enquête per vraag specifiek worden behandeld. Wanneer een aantal vragen met elkaar samenhangen zullen de reacties op deze vragen in samenhang worden beschreven. Om het inzicht in (de verdeling van) de reacties te vergroten wordt hierbij gebruik gemaakt van statistische figuren en gemiddelden. Daarnaast zullen er bij iedere vraag of groep vragen de relevante opmerkingen van de respondenten worden gevoegd. In het hoofdstuk 'Aanbevelingen' zullen de belangrijkste bevindingen kort worden samengevat, en waar dat kan zullen aanbevelingen ter verbetering van bepaalde zaken worden gedaan.

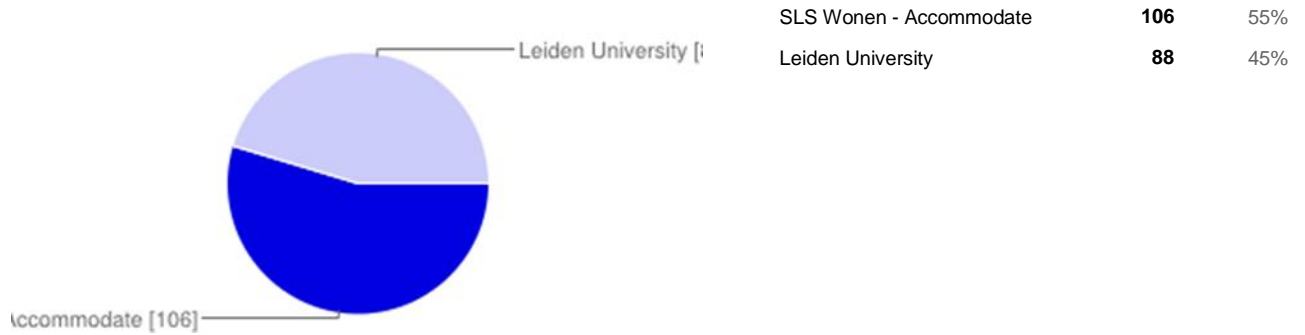
## Verdeling van de respons

### Number of daily responses



Zoals in de bovenstaande figuur te zien is, liggen de pieken in de respons vlak na verzending van de enquête en het posten van de oproepen op de ISN facebookpagina om de *survey* in te vullen.

**1. From whom do you rent a room?**



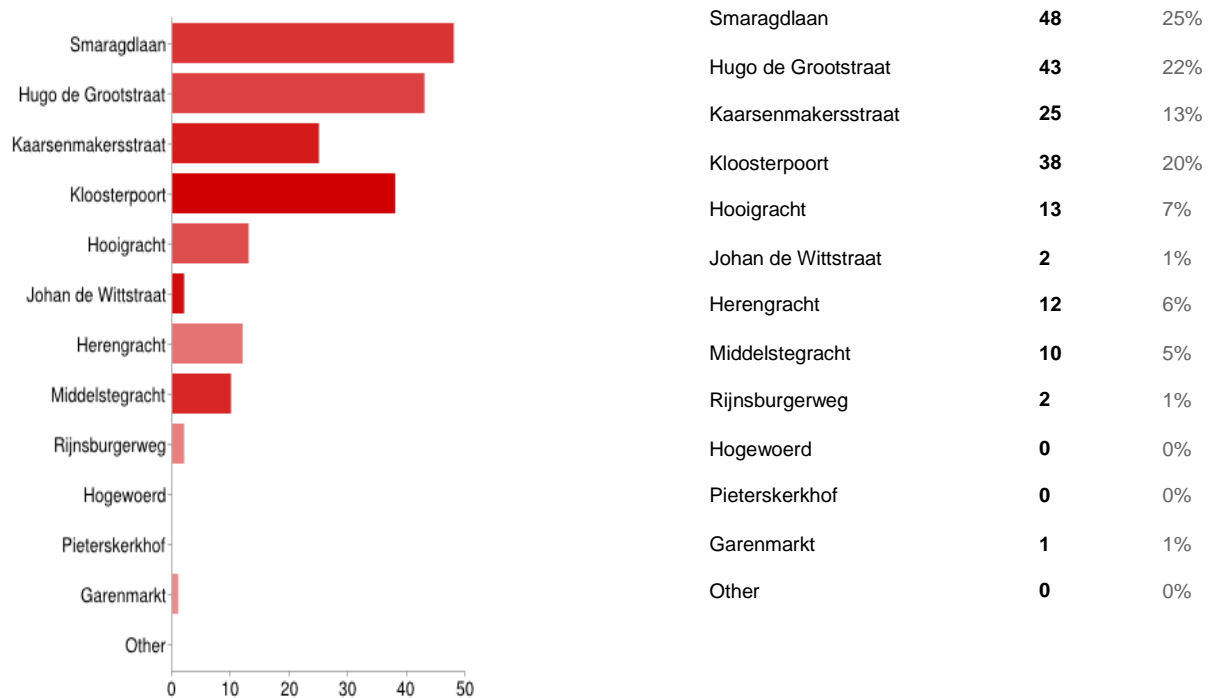
In verhouding tot vorig jaar is er een lichte stijging van huurders bij SLS Wonen ten opzichte van Universiteit Leiden. Vorig jaar waren 46% van de respondenten huurder bij SLS wonen tegenover 53% bij de universiteit.

**1. What type of student are you?**



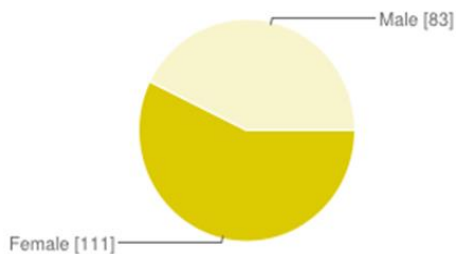
Ten opzichte van vorig jaar is er een stijging merkbaar van de eerste twee categorieën ten koste van de laatste twee. Enigszins opvallend is dat de PhD-categorie ten opzichte van vorig jaar (18%) met 10% is gedaald. Dit komt ten dele door de hogere *response rate*.

## 2. At wich accommodation are you living?



Bij alle grote panden waar internationale studenten wonen zijn (meerdere) enquêteposters opgehangen. Het is de vraag tot in hoeverre dit effect heeft op de hoogte van de *responsrate* per pand, aangezien het aantal reacties van de bewoners van grote panden aan bijvoorbeeld de Hooigracht en Herengracht enigszins tegenvallen. De posters lijken gezien deze informatie geen effectief middel om de doelgroep tot het invullen van de enquête. Toch dragen de posters ongetwijfeld bij aan de *awareness* rondom de enquête. Duidelijk is dat de twee e-mails waarmee de doelgroep de (link naar) de enquête ontvangende belangrijkste *trigger* vormen om de enquête binnen een tijdsbestek van enkele dagen in te vullen.

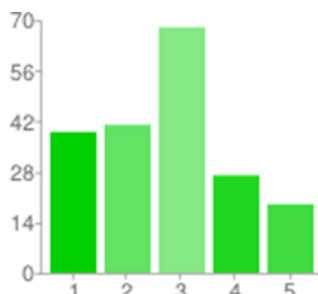
## 3. Gender



Female	111	57%
Male	83	43%

## Het front office

### 7. How do you feel about the availability of the front office?



1 -	very poor	<b>39</b>	20%
2		<b>41</b>	21%
3		<b>68</b>	35%
4		<b>27</b>	14%
5 -	excellent	<b>19</b>	10%

**Gemiddelde: 2,72.** Gemiddelde 2012: 2,86.

De beschikbaarheid van het frontoffice is op grond van de gemiddelde uitkomst redelijk tot goed. Met name van de bewoners van de panden aan de Smaragdlaan en Kloosterpoort geeft een groot deel een zeer laag cijfer (1 of 2 uit 5) voor dit onderdeel van de service. Wat betreft de respons binnen andere panden is er een grote verscheidenheid in de hoogte van de waardering van dit onderdeel te zien (van zeer slecht tot uitstekend), maar de gemiddelde score per pand is over het algemeen gelijk aan, of iets hoger dan het bovengenoemde gemiddelde, en daarmee redelijk tot goed. Er is echter wel degelijk ruimte voor verbetering.

#### Opmerkingen

##### Hooigracht:

- Front office is never open
- when we need help we want a response not a message from an answering machine saying that you are not available at the moment

##### Kloosterpoort:

- The availability of the office for technical emergencies is non existent.
- The availability of front office hours is really quite pitiful. To only be open once a week for a few hours is not enough.
- It's hard to get a vacuum cleaner for cleaning.
- There should be proper cleaning equipment and vacuum cleaners.

##### Hugo de Grootstraat:

- Terrible office hours. How can they only be available one day a week during the day when students have class.

##### Smaragdlaan:

- There are too few vacuum cleaners and the opening hours of the smaragdlaan office in a week is too short

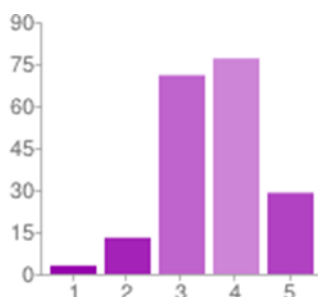
## 8. What is the main purpose for you to go to the front office of your accommodation?

Er zijn drie algemene categorieën te onderscheiden:

- Algemene vragen, klachten en problemen
- Ophalen of inleveren van formulieren of sleutels
- Schoonmaakspullen en stofzuigers

## Informatie en service

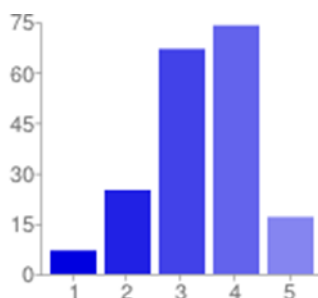
### 9. How do you feel about het clarity of the forms?



1 -	very poor	<b>3</b>	2%
2		<b>13</b>	7%
3		<b>71</b>	37%
4		<b>77</b>	40%
5 -	excellent	<b>29</b>	15%

**Gemiddelde: 3,58.** Gemiddelde 2012: 3,45. De respons op deze vraag geeft te kennen dat de formulieren als duidelijk genoeg worden ervaren.

### 10. How do you feel about the information on the SLS website?



1 -	very poor	<b>7</b>	4%
2		<b>25</b>	13%
3		<b>67</b>	35%
4		<b>74</b>	38%
5 -	excellent	<b>17</b>	9%

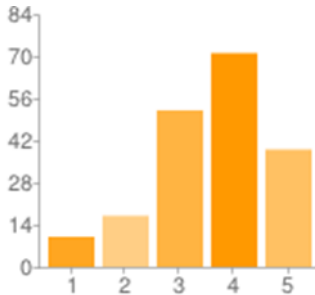
**Gemiddelde: 3,29.** Gemiddelde 2012: 3,26. Uit de enquête blijkt dat de informatie op de SLS Wonen website over het algemeen meer dan voldoende is.

### Opmerkingen

#### Rijnsburgerweg

- Clearly specify that accommodation is from Augst 15 irrespective of your actually occupying it.

**11. How do you feel about the friendliness of SLS Wonen?**

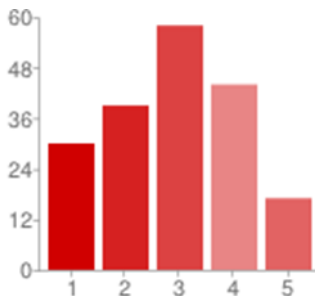


1 -	very poor	<b>10</b>	5%
2		<b>17</b>	9%
3		<b>52</b>	27%
4		<b>71</b>	37%
5 -	excellent	<b>39</b>	20%

**Gemiddelde: 3,50.** Gemiddelde 2012: 3,42.

De klantvriendelijkheid van SLS Wonen wordt over het algemeen meer dan goed gevonden. Opvallend is dat de klantvriendelijkheid van het personeel aan de Hugo de Grootstraat relatief vaak en ruim onder het bovenstaande gemiddelde wordt gewaardeerd. De waardering van de klantvriendelijkheid door de bewoners aan de Smaragdlaan is structureel zeer goed tot uitstekend.

**12. How do you feel about het way complaints are handled?**



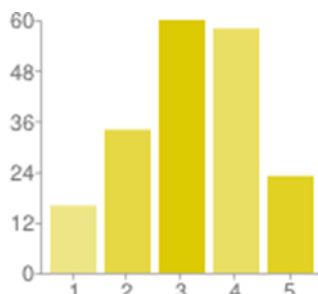
1 -	very poor	<b>30</b>	15%
2		<b>39</b>	20%
3		<b>58</b>	30%
4		<b>44</b>	23%
5 -	excellent	<b>17</b>	9%

**Gemiddelde: 2,80.** Gemiddelde 2012: 2,86.

Wat betreft de behandeling/afhandeling van de klachten is redelijk goed, maar er kan verbetering worden doorgevoerd. Met name bij de Kaarsenmakerstraat, Kloosterpoort en Hugo de Grootstraat wordt zeer regelmatig onder het bovenstaande gemiddelde gescoord. Uit de reacties blijkt dat de klachten van bewoners aan de Smaragdlaan bovengemiddeld goed worden afgehandeld. De overige wijzen van behandeling van klachten worden bij benadering op het voornoemde gemiddelde gewaardeerd.

## De kamers

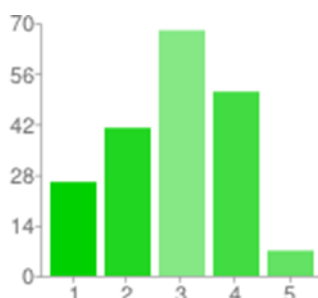
### 13. How do you feel about the information given on the available rooms?



1 -	very poor	<b>16</b>	8%
2		<b>34</b>	18%
3		<b>60</b>	31%
4		<b>58</b>	30%
5 -	excellent	<b>23</b>	12%

**Gemiddelde: 3,15.** Gemiddelde 2012: 2,99. De informatie over de beschikbaarheid van de kamers wordt voldoende geacht.

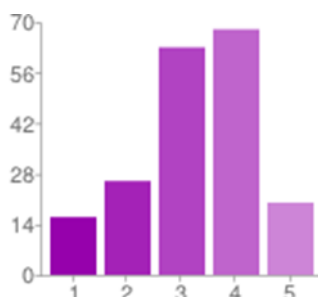
### 14. How do you feel about the diversity in price between the available rooms?



1 -	very poor	<b>26</b>	13%
2		<b>41</b>	21%
3		<b>68</b>	35%
4		<b>51</b>	26%
5 -	excellent	<b>7</b>	4%

**Gemiddelde: 2,84.** Gemiddelde 2012: 2,63. De prijsdifferentiatie van het kameraanbod wordt voldoende geacht.

### 15. How do you feel about the diversity in the amount of space between the available rooms?

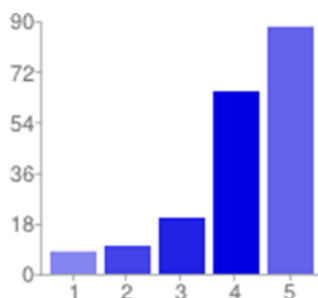


1 -	very poor	<b>16</b>	8%
2		<b>26</b>	13%
3		<b>63</b>	32%
4		<b>68</b>	35%
5 -	excellent	<b>20</b>	10%

**Gemiddelde: 3,24.** Gemiddelde 2012: 3,20. De variatie in grootte van de kamers wordt redelijk goed geacht.



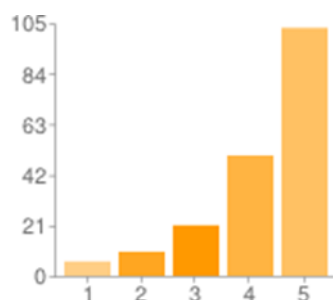
### 16. How do you feel about the location of your room?



1 -	very poor	<b>8</b>	4%
2		<b>10</b>	5%
3		<b>20</b>	10%
4		<b>65</b>	34%
5 -	excellent	<b>88</b>	45%

**Gemiddelde: 4,10.** Gemiddelde 2012: 4,19. De locaties van het kameraanbod worden erg goed gevonden. Opvallend is dat de waardering van de locatie door de bewoners van de Kloosterpoort een duidelijke dissonant is in het hierboven geschetste beeld.

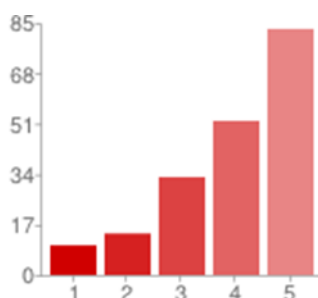
### 17. How do you feel about the safety of your neighbourhood?



1 -	very poor	<b>6</b>	3%
2		<b>10</b>	5%
3		<b>21</b>	11%
4		<b>50</b>	26%
5 -	excellent	<b>103</b>	53%

**Gemiddelde: 4,14.** Gemiddelde 2012: 4,25. De omgeving van de accommodaties van internationale studenten worden als zeer veilig ervaren. Wat opvalt is dat een substantieel deel van de respondenten die aan de Smaragdlaan wonen zich duidelijk minder veilig voelt dan de modale Accommodate huurder.

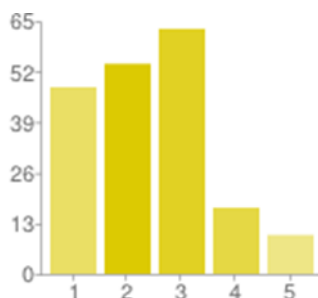
### 18. How do you feel about the amount of space of your room?



1 -	very poor	<b>10</b>	5%
2		<b>14</b>	7%
3		<b>33</b>	17%
4		<b>52</b>	27%
5 -	excellent	<b>83</b>	43%

**Gemiddelde: 3,92.** Gemiddelde 2012: 3,64. De kamergroottes worden door internationale studenten als goed ervaren. Er zijn, afgezien van de waardering door de bewoners van de Kloosterpoort, geen duidelijk afwijkend patronen te ontdekken.

## 19. How do you feel about the price of your room?



1 -	too expensive	<b>48</b>	25%
2		<b>54</b>	28%
3		<b>63</b>	32%
4		<b>17</b>	9%
5 -	cheap	<b>10</b>	5%

**Gemiddelde: 2,39.** Gemiddelde 2012: 2,34.

De prijs van de kamers wordt als (te) hoog ervaren. Alleen de bewoners aan de Smaragdlaan zijn bovengemiddeld tevreden over de kamerprijs.

### Opmerkingen

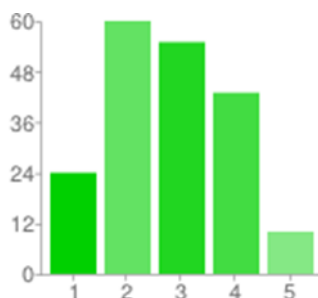
#### Hugo de Grootstraat:

- Having lived in private accommodation in the first term, it is clear that the international students pay a premium, the space to price ratio is bordering on extortionate. Clearly international students have little choice when it comes to finding accommodation in Leiden and this is taken advantage of. From personal experience finding student housing (outside of Accommodate) is difficult if you don't speak Dutch, especially with competition from local students at the start of the year. The justification that the rooms are furnished hardly accounts for the price difference.
- Pricing comparable to central London - outrageously high. Furniture is sparse and hardly justifies price of room. Contract structure seems specifically designed to milk money from students. No cleaning services provided whatsoever - this was never explained or pointed out and is contrary to published cleaning schedule. Response to flooding was appalling. Underwhelming compensation offer taken in the fear that to protest would see the offer withdrawn completely. It is clear that the firm is taking advantage of dominant position and unavailability of rooms. New curtains inhibit the opening of windows. Terms and rules draconian and unfair. I shall be recommending my University to boycott the accommodation offered through Leiden University.

#### Smaragdlaan:

- Considering the real estate market in the Netherlands (as I experienced it) I am more than happy to have spend almost one year at Smaragdlaan. The price is fine, the apartment really nice, the balcony great. No complaints.

**20. How do you feel about the price/quality of your room?**

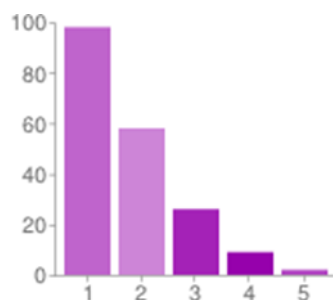


1 -	very poor	<b>24</b>	12%
2		<b>60</b>	31%
3		<b>55</b>	28%
4		<b>43</b>	22%
5 -	excellent	<b>10</b>	5%

**Gemiddelde: 2,74.** Gemiddelde 2012: 3,10.

De prijs/kwaliteitsverhouding van de kamers wordt als matig tot voldoende ervaren. Wat opvalt is dat de beoordeling van de bewoners van de Hugo de Grootstraat en de Kloosterpoort in negatieve zin van het bovenstaande gemiddelde afwijkt.

**21. How much would you pay for the same type of room with the same type of facilities at home?**



1 -	less	<b>98</b>	51%
2		<b>58</b>	30%
3		<b>26</b>	13%
4		<b>9</b>	5%
5 -	more	<b>2</b>	1%

**Gemiddelde: 1,74.**

Deze vraag is in deze enquête voor het eerst gesteld. Uit de respons blijkt dat SLS Wonen hogere prijzen stelt ten opzichte van buitenlandse studentenhuisvesters.

## 22. How do you feel about the sound and temperature insulation of your room?



**Gemiddelde: 3,10.** Gemiddelde 2012: 3,10. De geluids- en temperatuurisolatie wordt over het algemeen redelijk goed geacht.

### Opmerkingen

#### Kaarsenmakerstraat:

- I live between a laundry room, a bike rack, and directly below stairs. VERY noisy for the price.

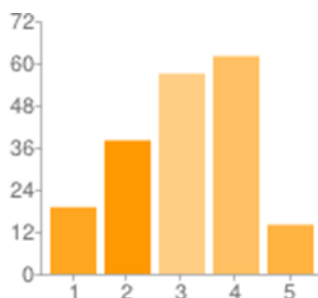
#### Hugo de Grootstraat:

- Meerdere reacties die blijken geven van slechte geluidsisolatie (5).

#### Kloosterpoort:

- the room is below a club and this should have been advised to all students
- Cafe Olivier often holds a party. Their noise is so terrible that we cannot go to sleep until 3 or 4 o'clock.
- The radiator is too old and does not heat properly

### 23. How do you feel about the room maintenance?



1 -	very poor	<b>19</b>	10%
2		<b>38</b>	20%
3		<b>57</b>	29%
4		<b>62</b>	32%
5 -	excellent	<b>14</b>	7%

**Gemiddelde: 3,01.** Gemiddelde 2012: 2,97.

Het onderhoud van de kamers wordt over het algemeen niet ondermaats geacht. Toch blijkt uit de opmerkingen dat ook op dit gebied winst te behalen valt. De respondenten van de Kloosterpoort zijn relatief ontevreden over het onderhoud. Opvallend is dat de doorgaans bovengemiddeld tevreden bewoners aan de Smaragdlaan beduidend minder tevreden zijn over het onderhoud van hun kamer.

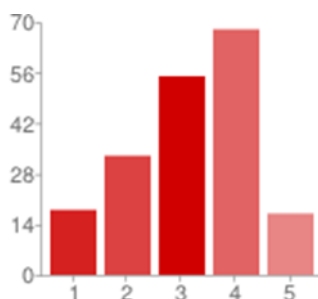
#### Opmerkingen

##### Smaragdlaan:

- If I complain about the service in some points, I definitely do not complain about your staff. The caretaker for example was always very friendly and helpful and competent. But I felt everyone was also very busy with other problems in other places that there was simply no time to fix some problems. But I think that is more a problem of capacity, I felt you are kind understaffed in some respects.

## Toiletten, keukens, douches en wasmachines

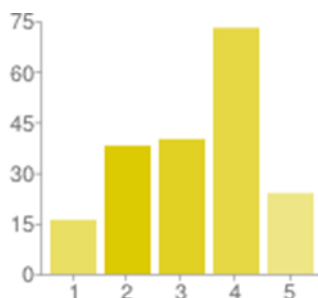
### 24. How do you feel about the lavatories?



1 -	very poor	<b>18</b>	9%
2		<b>33</b>	17%
3		<b>55</b>	28%
4		<b>68</b>	35%
5 -	excellent	<b>17</b>	9%

**Gemiddelde: 3,12.** Gemiddelde 2012: 2,94. Uit de gesloten vraag blijkt dat de wc's als voldoende worden gewaardeerd. Dit betekent echter, ook met het oog op de opmerkingen op dit gebied, dat er wel degelijk ruimte voor verbetering is. Door de bewoners van sommige panden wordt verschillend op deze vraag geantwoord. Zo is er een substantieel deel van de respondenten van de Hugo de Grootstraat, de Kaarsenmakerstraat, de Herengracht en de Kloosterpoort ontevreden over de wc's.

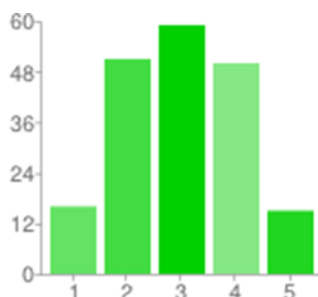
## 25. How do you feel about the showers?



1 -	very poor	<b>16</b>	8%
2		<b>38</b>	20%
3		<b>40</b>	21%
4		<b>73</b>	38%
5 -	excellent	<b>24</b>	12%

**Gemiddelde: 3,22.** Gemiddelde 2012: 2,42. Wat de douches betreft is er een duidelijke verbetering qua tevredenheid te zien. De douches worden goed genoeg geacht, terwijl ze in 2012 als onvoldoende werden bestempeld. Er wordt door respondenten uit dezelfde panden zeer uiteenlopend gereageerd, waardoor er geen duidelijk van het gemiddelde afwijkend patroon te ontdekken valt.

## 26. How do you feel about the kitchen?



1 -	very poor	<b>16</b>	8%
2		<b>51</b>	26%
3		<b>59</b>	30%
4		<b>50</b>	26%
5 -	excellent	<b>15</b>	8%

**Gemiddelde: 2,94.** Gemiddelde 2012: 2,10. Ook wat betreft de keukens is er een duidelijke verbetering qua tevredenheid te constateren. Toch blijkt uit de opmerkingen dat er wel degelijk ruimte voor verbetering is. Met name de bewoners aan de Kaarsenmakerstraat zijn over het algemeen erg ontevreden over de keukens. Ook aan de Hooigracht en de Herengracht is een substantieel deel van de respondenten ontevreden over de keukens. De reacties van de bewoners van de Hugo de Groot straat zijn wisselend. Een flink deel van deze bewoners is ontevreden, terwijl een ander deel de keukens als voldoende waardeert. De respondenten van de Smaragdlaan zijn over het algemeen tevreden met hun keukens.

### Opmerkingen

#### Kloosterpoort:

- For the kitchen, it can be better if it equips with ventilation port. since we cook with oil, there are always lampblack surrounding in the room which will make the room dirty.

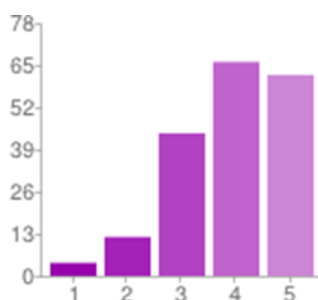
**Kaarsenmakerstraat:**

- Our kitchen has been falling apart forever and no one has done anything about it. i.e. clogged sinks and broken fridge. The fridges are way too small.
- The kitchens are very shabby, although cleaned well. Need improvements.

**Hugo de Grootstraat:**

- Ovens should be included in the kitchens (5x)

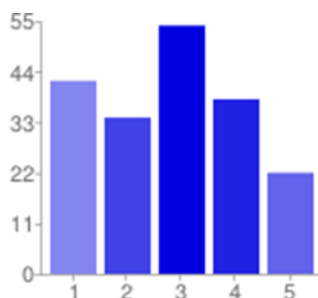
**27. How do you feel about the availability of the lavatories, showers, kitchens?**



1 -	very poor	<b>4</b>	2%
2		<b>12</b>	6%
3		<b>44</b>	23%
4		<b>66</b>	34%
5 -	excellent	<b>62</b>	32%

**Gemiddelde: 3,78.** Gemiddelde 2012: 3,01. De beschikbaarheid van de sanitaire voorzieningen en de keukens wordt over het algemeen als goed bestempeld. De respondenten van de Kloosterpoort zijn kritischer.

**28. How do you feel about the availability of the washing machines?**



1 -	very poor	<b>42</b>	22%
2		<b>34</b>	18%
3		<b>54</b>	28%
4		<b>38</b>	20%
5 -	excellent	<b>22</b>	11%

**Gemiddelde: 2,75.** Deze vraag wordt in deze enquête voor het eerst gesteld. De beschikbaarheid van de wasmachines wordt net voldoende geacht. Ruimte voor verbetering is zeker aanwezig. Uit de opmerkingen blijkt dat men in verschillende panden niet tevreden is over de wasmachines. De bewoners van de panden aan de Herengracht en de Kaarsenmakerstraat zijn over het algemeen ontevreden over de beschikbaarheid van de wasmachines. De meningen van de bewoners aan de Hugo de Grootstraat lopen erg uiteen. Dit betekent dat over het algemeen zeker ruimte voor verbetering is qua kwaliteit, onderhoud en de aantallen wasmachines.

Opvallend is dat de respondenten van de Kloosterpoort bovengemiddeld tevreden zijn, terwijl zij in het algemeen qua tevredenheid (ruim) onder het gemiddelde scoren.

### Opmerkingen

#### **Kaarsenmakerstraat:**

- The washing machines and driers barely work
- Here are only two wash machines for about 100 students. We always have to wait for hours for an available machine.
- The washing machines were broken for half the semester and it took way too long to fix them, plus 2 is not enough for a building this size.
- About the laundry at Kaarsenmakersstraat, there should be more machines, at least other 2, and also a system that can tell you through internet the availability of the machines and the status of my laundry.
- Kstraat has an upwards of 60 tenants and the laundry situation- only 2 washers and dryers- is horrible.

#### **Hugo de Grootstraat:**

- The maintenance of washing machines and dryers is very poor
- Dryer frequently were out of order on the ground floor

#### **Kloosterpoort:**

- Question 28: the new washing machines and tumble-dryers are very good, but way too slow. They need a system of time reserving, because it's very difficult to "catch" them free.
- Each washing machines room should be fitted with a sink, so we can wash the detergent and softener trays and bins for cleaning each dryer filter.

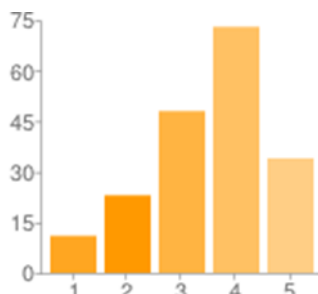
#### **Smaragdlaan:**

- Only three washing machines / dryers sometimes isn't enough for the many people living in Smaragdlaan. On the other hand having free washing machines / dryers is really nice. Although usually at least one of them isn't working.
- More washing machines would be useful.



## Overige

### 29. How do you feel about the atmosphere of your accommodation?



1 -	very poor	<b>11</b>	6%
2		<b>23</b>	12%
3		<b>48</b>	25%
4		<b>73</b>	38%
5 -	excellent	<b>34</b>	18%

**Gemiddelde: 3,42.** Gemiddelde 2012: 3,45. De sfeer in de accommodaties wordt over het algemeen als zeer goed ervaren.

### 30. Do you have anything to add about the answers you have given on the previous questions?

De inhoudelijke en relevante opmerkingen bij deze vraag zijn aan de voorgaande gesloten vragen van de desbetreffende onderwerpen toegevoegd.

### 31. Do you have any other suggestions or complaints?

#### Kaarsenmakerstraat:

- The caretaker is unresponsive and Accommodate have been very unclear about the role of the landlord.
- Accommodate needs to clarify the role of the caretaker. His behavior is sometimes very troubling and detracts from both the atmosphere and security of the building. Overall accommodation very good
- unclear rules, intimidating caretaker, the quality of cleaning by the cleaners is poor, only 2 washing machines for over around 50 people, overpriced accommodation especially that we are required to sign a contract till mid-August
- The contract is WAYYY too long. It is unreasonable to expect people to stay until the middle of August. The contract terms should be shorter
- The sink has been clogged in the kitchen for weeks, the vacuum cleaners don't work well, and the sound insulation of my room is particularly bad as it is directly above the common room and I can hear everything that goes on below me.
- There are no vacuum cleaners available.

**Kloosterpoort:**

- 1) Would be nice to get receipts for my monthly rent payments (I pay online). I assume LU receives my money but never receive acknowledgement 2) Ideally, caretaker would live in the area to be more easily reachable for emergency situations 3) Front office should have more extensive opening hours 4) It would be nice if there was some kind of common area for residents 5) Issuing residents with 2 sets of keys (ie a spare) would allow them to give one to a friend/fellow resident for use in situations where the resident has locked themselves out. I haven't done this, but know many who have, and they always have to get the caretaker to let them in again. 6) Emergency number needs to be manned - there have been times that phonecalls have not been answered (and/or residents should be issued with list of approved tradespeople to contact in emergencies - such as broken toilet, electrical fault etc).
- A common room would have been nice in Hooigracht/Kloosterpoort. And more vacuum cleaners.
- you should notify tenants when the rooms are below bars which have parties until 6am and the level of noise is so loud

**Smaragdlaan:**

- The laundry machines and the vacuum cleaners are not enough for all people in the building. you have to have a better parking lot for bikes
- 1. The front-office is better to open more frequently; 2. It is better to set up a bike store-room
- The number of washing and dry machine in Smaragdlaan is not enough.

**Hugo de Grootstraat:**

- Tenants that frequently host loud parties and that dirty the common room and kitchen should be fined. Prices too high. More safety regarding the bike parking space and more bike parking space. Students with a 2 year master should be allowed to stay in the same building for longer than one year.
- I don't like how every floor requires a key to enter. It doesn't allow for people from different floors to meet.
- While the cleaning services are good any repairs that need to be made (e.g. lights being replaced or washing machines being fixed) are very slow.

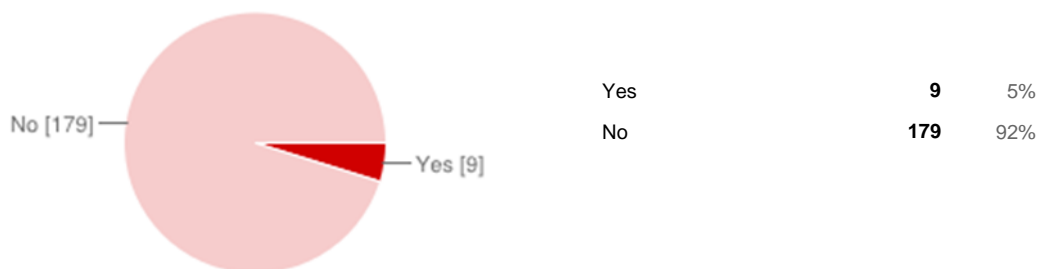
**Hooigracht:**

- Unable to socialise due to lock systems

**Middelstegracht:**

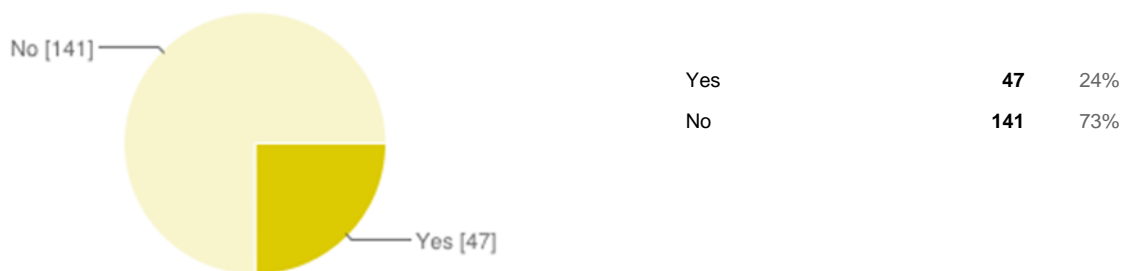
- There is a fire alarm every month although no fire. Nobody pays attention to the fire alarm now. It's dangerous situation if a real fire happened.

**32. In response to previous surveys: would you have preferred a non-furnished room if the rent was € 30,- a month lower?**



In 2012 zouden 13 personen (9%) € 30,- op de meubilering van de kamer willen besparen, terwijl 126 personen (86%) negatief op de vraag antwoorde. Het is duidelijk dat het overgrote deel van de doelgroep een hoger nut ontleent aan meubels dan aan een maandelijkse korting van € 30,-.

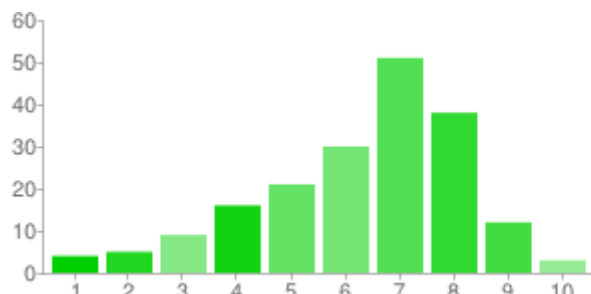
**33. In response to previous surveys: would you have preferred a non-furnished room if the rent was € 50,- a month lower?**



Ten opzichte van de vorige vraag zijn er meer personen bereid zelf voor meubels te zorgen wanneer dat betekent dat men € 50,- per maand op de huurprijs bespaart. Het is duidelijk dat echter nog steeds het grootste deel van de doelgroep een hoger nut ontleent aan meubilering dan aan een maandelijkse korting van € 50,-.

## Algemeen cijfer SLS Wonen

### 34. Overall, what grade would you give SLS Wonen?



1 -	very poor	<b>4</b>	2%
2		<b>5</b>	3%
3		<b>9</b>	5%
4		<b>16</b>	8%
5		<b>21</b>	11%
6		<b>30</b>	15%
7		<b>51</b>	26%
8		<b>38</b>	20%
9		<b>12</b>	6%
10 -	excellent	<b>3</b>	2%

**Gemiddelde: 6,13.** Gemiddelde 2012: 4,95.

Er is een duidelijke verhoging van de tevredenheid ten opzichte van 2012 te constateren.

De panden waarvan de bewoners SLS Wonen het vaakst (ruim) onder het gemiddelde waarderen zijn:

- Kloosterpoort
- Kaarsenmakerstraat
- Hugo de Grootstraat
- (Hooigracht)

## Aanbevelingen en conclusie

SLS Wonen - Accommodate levert goed werk. De internationale huurders zijn over het algemeen tevreden over het door Accommodate verzorgde gedeelte van hun verblijf in Leiden.

BRES is van mening dat de bevindingen voortvloeiend uit de enquête goed zicht geven op wat de internationale huurders bij Accommodate belangrijk achten, en ook waar ruimte voor verbetering is. BRES verwacht dat SLS Wonen de tijd neemt om dit rapport uitgebreid te analyseren en dat de ruimte voor verbeteringen daadwerkelijk benut wordt. De signalen die van de beantwoording van de gesloten vragen uitgaat moeten serieus worden genomen, en in combinatie met de opmerkingen die bij de beantwoording van de open vragen zijn gedaan is inzichtelijk gemaakt waar de oorzaak voor (on)tevredenheid ligt. BRES vraagt SLS Wonen adequaat op deze signalen te reageren.

Naast deze algemene aanbeveling heeft BRES er een aantal belangrijke aanbevelingen:

### Communicatie

Communicatie tussen verhuurder en huurder is erg belangrijk en dat gaat over het algemeen goed. Er zijn echter een aantal punten waarop de communicatie gebreken vertoont. Zo acht BRES het van groot belang dat SLS Wonen duidelijk de contractduur duidelijk op de website vermeld, en dit in de precontractuele fase naar de aankomende huurder communiceert. Daarnaast is het erg belangrijk

dat spoedgevallen worden behandeld door een persoon, en niet via een antwoordapparaat worden afgedaan.

Daarvoor is het belangrijk te specificeren wat er onder 'spoed' wordt verstaan. Ook de rol van de *caretaker* en de verantwoordelijkheden van Accommodate moeten bij de huurder duidelijk zijn. Ook mogelijke geluidsoverlast moet van tevoren duidelijk gecommuniceerd worden of de geluidsisolatie moet drastisch verbeterd worden (Kloosterpoort heeft veel last van de feesten die door Café Olivier worden georganiseerd). Dit draagt bij aan een goed en realistisch *management of expectations*, wat een voorwaarde is voor tevredenheid bij de huurders.

### **De frontoffices**

Uit het rapport blijkt dat de openingstijden van de frontoffices ontoereikend zijn. BRES spoort SLS Wonen sterk aan de openingstijden van de frontoffices op effectieve wijze te verlengen. Door de openingstijden aan te passen kunnen wellicht de klachten ten aanzien van de klachtafhandeling worden verminderd.

### **Stofzuigers en wasmachines**

Uit het rapport komt duidelijk naar voren dat er een breed gedragen ontevredenheid bestaat ten aanzien van (de beschikbaarheid van) stofzuigers en wasmachines/drogers. Hier moet serieus en breed actie op worden ondernomen. Schone kleding en schone woonruimtes zijn dagelijks terugkerende en daarom belangrijke onderdelen van de leefbaarheid, en daardoor (mogelijk) een grote bron van ergernis.

### **Pand specifieke zaken**

Dit rapport geeft tot op zekere hoogte de mogelijkheid om pand specifiek pijnpunten te verzachten of weg te nemen. BRES verwacht van SLS Wonen dat van deze mogelijkheden gebruik wordt gemaakt. Een korte, en niet limitatieve opsomming:

- Geluidsafspraken Café Olivier / geluidsisolatie Kloosterpoort
- Fietsenstalling Smaragdlaan
- Common rooms in grote complexen

BRES wil graag, op termijn, de vragen die in de enquête zijn opgenomen, de wijze waarop het rapport is opgesteld, en de acties die op basis daarvan zijn ondernomen met SLS Wonen evalueren.