

Betreft: Reactie op BRES Enquête van mei 2013



T.a.v. Walter Cruccru  
Huurdersvereniging BRES

**BEZOEKADRES**  
Rapenburg 33  
2311 GG Leiden

**CORRESPONDENTIEADRES**  
Postbus 54  
2600 AB Delft

Leiden, 24 januari 2014

T 088 - BelDuwo-  
088 - 2353896  
I DUWO.nl

Beste Walter,

Met deze brief wil Duwo Leiden graag reageren op de uitkomsten van de Enquête die door de huurdersorganisatie BRES is gehouden in mei 2013.

Duwo is blij dat de Accommodate huurders ons beter beoordelen dan in 2012. Wij verheugd om te zien dat de gemiddelde beoordeling met meer dan 1 punt is gestegen. Ondanks dit mooie resultaat zien wij ruimte voor verbetering.

Wij zullen in deze brief ingaan op de vier aanbevelingen en conclusie die BRES heeft gedaan op deze enquête.

#### **Communicatie**

*Contractduur is niet altijd duidelijk voor de huurder. Geef dit duidelijk aan op de website en bij aanbiedingen. Daarnaast geven huurders aan dat zij soms een antwoordapparaat krijgen, terwijl er een spoedgeval is.*

In januari 2014 is onze organisatie onderdeel van Duwo geworden. Daarmee is de oude Accommodate website vervallen. Vanaf heden gebruiken wij de Duwo website ([www.duwo.nl](http://www.duwo.nl))

Duwo geeft bij elke aanbieding aan wat de huurperiode van het contract is. Dit is altijd een vaste periode. Huurcontracten zijn niet opzegbaar en kennen een vaste all-in huur. Op de website van Duwo bij de categorie "direct offer" staan de voorwaarden van huur van kort verblijf beschreven. Ook verhuurt Duwo voor verschillende onderwijsinstelling in Nederland woningen. Bij deze onderwijsinstellingen staan de voorwaarden van verhuur voor deze instelling beschreven.

Buiten werktijd krijgen onze huurders een antwoord apparaat met keuze menu. De huurder kan bij calamiteiten altijd een persoon aan de lijn krijgen. Met nr. 3 kiezen zij voor vestiging Leiden, vervolgens nr. 1 voor spoed. De huurder wordt dan verbonden met een telefooncentrale van bedrijf "Interswitch". De personen die hier dienst hebben kunnen dan onze achterwacht inschakelen.

#### **Font Office**

*De openingstijden Accommodate kantoren zijn ontoereikend.*

Met alle veranderingen door interne reorganisatie en fusie met de Duwo organisatie, zijn wij in 2013 niet in staat geweest onze kantoren consequent op de aangegeven tijden te bemannen.

In 2014 sluiten de Accommodate kantoren definitief. De huurders kunnen dan terecht op onze vestiging. Op de verschillende locaties zullen wij een informatiebord plaatsen met daarop het adres van onze vestiging (Rapenburg 33) en bijbehorende openingstijden. Voordeel hierbij is dat de internationale gast nu veel vaker terecht kan. Onze balie is geopend van maandag t/m donderdag de hele dag open en op vrijdag tot 12.30 uur.

#### **Stofzuigers en Wasmachines**

*Ontevredenheid over de bereikbaarheid en capaciteit van stofzuigers en wasmachines. De bereikbaarheid van stofzuigers wordt mede veroorzaakt door de geringe openingstijden van de Accommodate kantoren.*



Vanaf de zomer 2013 heeft Accommodate ervoor gezorgd, dat alle woningen met vloerbedekking standaard een stofzuiger in het inventaris krijgen. Alle woningen met PVC of marmoleum krijgen standaard in het inventaris een bezem- op steel met blik, een luiwagen en een dwel met emmer om de vloer schoon te houden.

Verder heeft Accommodate vanaf september 2013 voor extra capaciteit gezorgd voor wassen- en drogen, door het plaatsen van professionele wasmachines en drogers. Deze machines kunnen veel meer capaciteit aan en vallen veel minder vaak uit dan de machine die Accommodate hiervoor gebruikte. De machines die Accommodate gebruikte waren vooral geschikt voor particulier gebruik. Deze machines konden het vele gebruik niet goed aan en waren hierdoor te vaak buiten werking.

#### **Pand specifieke zaken**

*Vanuit de BRES enquête zijn ook enkel opmerkingen naar voren gekomen over verbeteringen van een specifiek pand. Deze aanpassingen zijn soms wel en soms niet mogelijk. Dit hangt af van de kosten en mogelijkheden op een locatie.*

#### Fietsenstalling Smaragdlaan.

In het gebouw zelf is geen plaats voor een fietsenstalling. Buiten het gebouw staan voldoende rekken waar fietsen geplaatst kunnen worden. Wij zullen op korte termijn een actie organiseren om fietsen van reeds vertrokken huurders te verwijderen

#### Common rooms in grote complexen.

Er zijn geen mogelijkheden voor common rooms in de grote complexen. Dit punt is in het verleden al eens bekeken, maar er bleken te weinig ruimtes te voldoen en de investering was te hoog. Er kan wel gekeken worden of er iets georganiseerd kan worden voor de student om bij elkaar te komen. Dit initiatief kan natuurlijk ook vanuit de student zelf komen. Bijvoorbeeld via een 'facebook group'. Duwo zal ook kijken of wij het studentbeheer hierbij kunnen betrekken.

#### Geluidsoverlast

Met Café Olivier zijn gesprekken gaande over de geluidsoverlast. Deze gaan over het beheer, de communicatie van feesten en geluid. Inmiddels heeft Olivier ons een protocol aangeleverd om de overlast te voorkomen. Wij hebben er vertrouwen in dat dit voor 2014 verbeterd wordt.

Met vriendelijke groet,

