

Monitor Internationale Studentenhuisvesting Utrecht 2017

Juli 2017

Siebren Teule (VIDIUS)

Max Bos (BoKS)

Sara Arts (ESN)

Richard Gertsen (Buddy Go Dutch)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Methode	3
3. Steefproefbeschrijving	4
4. Resultaten	6
4.1 Aankomst en communicatie (enkel SSH)	6
4.1.1 Website - SSH	6
4.1.2 Communicatie voor aankomst - SSH	6
4.1.3 Voorwaarden overeenkomst - SSH	7
4.1.4 Wachtijd sleutels ophalen - SSH	7
4.1.5 Naar de accommodatie - SSH	7
4.1.6 SSH-contactpersoon	7
4.1.7 Voorwaarden voor vertrek - SSH	7
4.2 Schoonmaak (enkel SSH)	8
4.3 Tevredenheid contact na aankomst (SSH en particulier)	8
4.4. Onderhoud	9
4.4.1 Aantal onderzoeksverzoeken	9
4.4.2 Reactietijd onderhoudsverzoeken	9
4.4.3 Tevredenheid onderzoeksverzoeken	10
4.5 Kenmerken	11
4.5.1 Outside noise	11
4.5.2 Grootte van kamer	11
4.5.3 Prijs-tevredenheid	12
4.5.4. Prijs-Kwaliteit verhouding	12
4.5.5 Prijs per vierkante meter	13
4.5.4 Faciliteiten en inventaris	14
4.6 Kamer vinden in Utrecht	15
5. Een international in huis?	16
5.1 Woonsituatie en woonwensen internationale studenten	16
5.2 Woonsituatie en woonwensen Nederlandse studenten	16
5.3 Overige reacties op vraagstuk Nederlandse studenten	19
6. Conclusie & aanbevelingen	21
Algemene kenmerken	21
Kenmerken SSH	21
Samenwonen Internationale studenten met Nederlandse studenten	22
7. Bijlagen	23

1. Inleiding

Elk jaar komen er ruim 3000 internationale studenten naar Utrecht voor een uitwisseling, bachelor, master of PhD. Een van de voorwaarden om te genieten van je studietijd in het buitenland is het hebben van een geschikte woonruimte. Helaas is het vinden van een goede kamer in Utrecht, zeker als internationale student, niet altijd even makkelijk. Bovendien is het voor internationale studenten niet altijd duidelijk bij wie ze terecht kunnen met vragen of opmerkingen over hun huisvesting.

Om de internationale studenten een stem te geven is in 2007 de International Student Housing Assistance (ISHA) opgericht. De ISHA bestaat uit een vertegenwoordigers van drie studentenorganisaties: BoKS, VIDUIS en ESN. BoKS is de koepelorganisatie voor huurders van de SSH, VIDUIS behartigt de belangen van alle Utrechtse studenten en ESN brengt internationale studenten in contact met elkaar en Nederlanders door middel van allerlei activiteiten gericht op het ontdekken van Utrecht en Nederland. Sinds 2017 wordt het ISHA team versterkt door een vertegenwoordiging van Buddy Go Dutch, een tweede, nieuwe internationale studentenorganisatie. Buddy Go Dutch matcht internationale studenten één op één met Nederlandse studenten. Wat deze organisaties verbindt is dat zij zich alle vier inzetten voor betere huisvesting van internationals in Utrecht.

Internationale studenten kunnen de ISHA benaderen voor advies over hun rechten wanneer zij vragen of opmerkingen hebben over hun huisvesting. Ook biedt de ISHA een platform voor feedback van internationale studenten via een enquête die elk semester wordt uitgezet. Deze enquête biedt inzicht in de huidige staat van internationale studentenhuishouding in Utrecht en geeft verbeterpunten voor de SSH en andere huisvesters.

In dit verslag zullen de belangrijkste bevindingen uit de enquête van academisch jaar 2016-2017 besproken worden. Er is 1 enquête gemaakt voor de internationale studenten die twee maal verspreid is; een keer in het najaar 2016 en een keer in het voorjaar 2017. Zo worden zowel de diplomastudenten als de halfjarige exchange studenten meegenomen in deze enquête. De enquête richt zich zowel op studenten die bij de SSH huren als op studenten bij particuliere verhuurders. Anders dan vorig jaar is er dit jaar ook een klein onderzoek uitgevoerd naar het samenwonen van internationale studenten en Nederlandse studenten. Hiervoor is een extra enquête uitgezet naar Nederlandse studenten.

2. Methode

Dit verslag bevat de resultaten van de enquête gehouden onder internationale studenten in Utrecht. Op basis van deze resultaten worden enkele aanbevelingen en aandachtspunten geformuleerd voor de betrokken partijen. De enquête, in de vorm van een online vragenlijst, is verspreid onder zo veel mogelijk internationale studenten in Utrecht via de communicatiekanalen van ESN, Buddy Go Dutch en VIDUIS. De enquête is in 2016 grootschalig herzien, en in 2017 is deze herziene versie hergebruikt. Hierdoor is het mogelijk om vergelijkingen te trekken tussen 2016 en 2017.

De enquête is op twee momenten in het academisch jaar 2016-2017 uitgezet: in oktober/november 2016 en april/mei 2017. Deze data in dit verslag gezamenlijk verwerkt om tot een statistisch meer gedegen resultaat te komen. De enquête is opgedeeld in een aantal categorieën:

1. General information
2. Landlord/SSH Short Stay related questions
3. Communication
4. Maintenance
5. Questions regarding the room
6. Housemates

Het tweede hoofdstuk, Landlord/SSH Short Stay related questions, was conditioneel. Respondenten werd bij aanvang gevraagd aan te geven of zij huren bij SSH Short Stay of elders. Studenten die aangaven bij SSH een kamer te huren, kregen specifieke vragen over de SSH Short Stay, en de studenten die aangaven ergens anders te wonen kregen over hun landlord vragen. Binnen het totaal aantal vragen per categorie is een selectie gemaakt van de meest relevante uitkomsten. De data is statistisch geanalyseerd met SPSS. Naast het beschrijven van de resultaten worden ook reacties van respondenten uitgelicht waar dit een waardevolle toevoeging vormt.

In mei 2017 is een kleinere enquête uitgezet onder Nederlandse studenten, getiteld "Een International in Huis?". Hierin werd eerst algemene informatie gevraagd over de student, waarna werd gevraagd naar enerzijds de huidige leefsituatie met huisgenoten, en vervolgens de gewenste leefsituatie met huisgenoten. Dit ging voornamelijk over het verschil in leven met Nederlandse studenten en internationals.

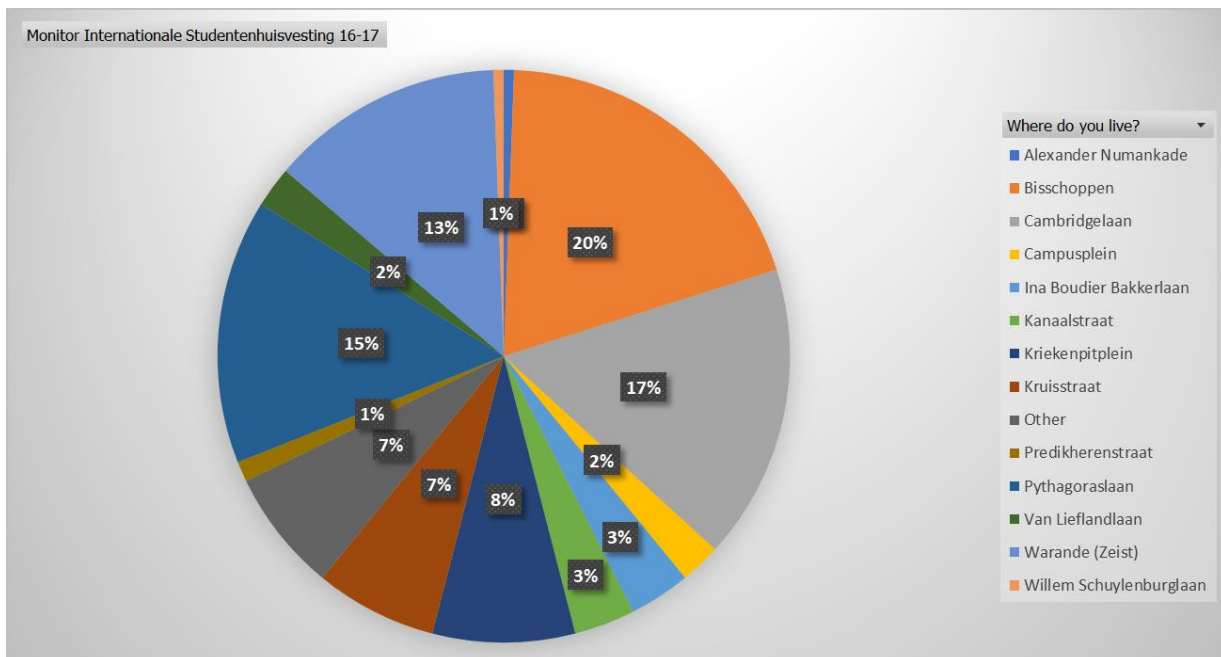
3. Steekproefbeschrijving

De steekproef bestaat uit respondenten die binnen de doelgroep van de ISHA-Utrecht vallen: internationale studenten die voor een verblijf van korte duur (maximaal 1 jaar) in Utrecht zijn. De enquête is verspreid via een mail naar SSH. Dit zijn er 700 per semester, dus 1400 totaal. Daarnaast is de enquête ook verspreid via de aangesloten organisaties van ISHAU deze bestaan uit: ESN,VIDIUS,BOKS &BGD. Hierdoor is de enquête ook terecht gekomen bij particuliere huurders en andere groepen. Er zijn in totaal 244 respondenten die de enquête hebben ingevuld. Dit is een stijging van 18% ten opzichte van vorig jaar, toen er 207 respondenten waren.

Van SSH hebben 177 respondenten meegedaan, een respons van zo'n 12%. Er kan helaas niet met zekerheid iets gezegd worden over het responspercentage van de particulier gehuisveste internationale studenten, omdat er geen duidelijke cijfers zijn hoeveel studenten daarvan bereikt zijn. Er zijn in ieder geval 67 reacties van particulier gehuisveste studenten, 16 via een huisvestingbureau en 51 bij particulier algemeen. De meeste respondenten blijven hier voor één semester (50%). De groep respondenten die hier voor een jaar blijft is aanzienlijk kleiner (15%), net als de groep die hier een hele masteropleiding volgt (20%). Slechts enkelen volgen hier hun

hele bacheloropleiding (9%). Er is ook nog een minieme groep die slecht voor 3 maanden of korter in Nederland is (1,4%).

Binnen de groep respondenten die huren bij SSH Short Stay is onderscheid gemaakt tussen de 10 grootste complexen van SSH Short Stay (zie figuur 1). Hier is te zien dat de grootste groep respondenten op de Bisschoppen woont gevolgd door de Cambridgelaan, Pythagoraslaan, Warande etc. De verdeling is vrijwel gelijk aan vorig jaar, hoewel toen relatief net wat meer studenten vanuit de Cambridgelaan reageerden.



Figuur 1: Verdeling van waar de respondenten wonen die bij SSH Short Stay huren

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Enkel de meest relevante en belangrijke gegevens en onderwerpen worden benoemd.

4.1 Aankomst en communicatie (enkel SSH)

In de enquête hebben we respondenten een aantal stellingen voorgelegd over hoe zij bepaalde aspecten van de service van SSH Short Stay waarderen. Denk bijvoorbeeld aan de informatievoorziening op de website en de snelheid waarmee respondenten hun sleutels in ontvangst konden nemen. Deze vragen zijn uiteraard alleen voorgelegd aan respondenten die bij SSH Short Stay huren. De onderwerpen in dit hoofdstuk gaan over zaken voor aankomst.

4.1.1 Website - SSH

Een ruime meerderheid van de SSH Short Stay huurders, 61%, is tevreden over de informatievoorziening op de website. 28% is neutraal en 10% is ontevreden. In vergelijking met vorig jaar is het aantal respondenten dat tevreden of zeer tevreden is met de website, dus gestegen (44% naar 61%).

Er zijn maar twee opmerking over de website, en dat ging over een gebrek aan informatie over sleutels ophalen. Daar was gezien andere opmerkingen wel onduidelijkheid over, dus we raden aan dit aan te verduidelijken. Een andere respondent mistte foto's van de kamer op de website (Alexander Numankade). Zie ook bijlage 1.

- *I had to send almost ten emails to get an answer on how, when and where to pick up the keys from. I started asking a month before my arrival and only received an answer the day before I moved, when I was already in Utrecht.*
- *The communication with SSH was not very good before my arrival. I actually had to contact them about the keys pickup, and they said the keys would be ready in the morning at 10 a.m. but I was not able to get my keys until 1 p.m. And then my room wasn't cleaned at all so it was very dirty and I was not able to move in until 2 days later.*
- *Too little information about rent payment, key pick-up, laundry facilities, etc. was available online. I only received some of this necessary information a month after I'd moved in.*

4.1.2 Communicatie voor aankomst - SSH

70% van de respondenten is tevreden met de communicatie met de SSH voordat ze in Nederland aankwamen, en 20% is hier neutraal over. 10% is ontevreden. Dit is een flinke verbetering ten opzichte van vorig jaar, en veel klachten die hier vorig jaar over waren zijn verdwenen, op een enkele na die niet ingelicht was over constructiewerkzaamheden rondom de kamer. In de reacties komen vooral tips ter verbetering naar voren, waar de SSH naar kan kijken. Zie ook bijlage 2.

- I feel like I could have had more information regarding my arrival e.g. orientation packets on where to get things like food, houseware etc.

4.1.3 Voorwaarden overeenkomst - SSH

De respondenten vinden, evenals vorig jaar, de voorwaarden in de overeenkomst zeer duidelijk. 80% van de respondenten vindt deze duidelijk, 15% is neutraal, 5% vindt van niet. Hier zijn verder geen opmerkingen over.

4.1.4 Wachtijd sleutels ophalen - SSH

Respondenten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe lang ze hebben moeten wachten voordat ze hun sleutels konden ophalen. 78% is hier tevreden over en 15% is neutraal. Een kleine groep van 8% vindt dat ze te lang moesten wachten. De opmerkingen die de respondenten hadden ingevoerd over de key exchange gingen niet zozeer over de wachttijd, maar vooral over de procedure en gebrek aan goede informatie daarover. Er is geen onduideligheid of de informatievoorziening hierover niet adequaat is, of dat de handelingen nodig om de sleutels op te halen verwarrend zijn.

Er is geen duidelijke oorzaak hier aan te wijzen. Respondenten zijn ontevreden over de key exchange op de locaties Kriekenpitplein, Kruisstraat, Bisschoppen, Campusplein, Cambridgelaan, Alexander Numankade, Pythagoraslaan, Warande (Zeist). Echter zijn dit individuele gevallen bij die locaties, het gaat om uitzonderingen, voor een groot deel is de key exchange prima gegaan.

Zie ook bijlage 3.

- *Key pick up procedure was very complicated. I needed to meet a person in a different part of the city and then go to my place. Strange.*

4.1.5 Naar de accommodatie - SSH

De respondenten zijn eveneens tevreden over de hulp die ze hebben gehad om naar de accommodatie te komen. Ruim de helft (68%) is tevreden, wat een lichte stijging is ten opzichte van vorig jaar. 19% is neutraal, en 14% ontevreden. De respondenten die ontevreden zijn hebben niet aangegeven waarom ze ontevreden zijn, maar wellicht heeft het niet zozeer te maken met de hulp om naar de accommodatie te komen, maar de aankomst bij de accommodatie zelf. Vaak bleek deze niet schoon te zijn; zie ook hoofdstuk 4.2 hierna.

4.1.6 SSH-contactpersoon

De SSH Short Stay huurders zijn in verhouding tot vorig jaar meer tevreden over de hulp die is ontvangen van de SSH-contactpersoon. Ruim 56% van de respondenten geeft aan tevreden hierover te zijn, wat vorig jaar 44% was, en 24% is dit jaar neutraal over deze stelling. Deze laatste groep heeft waarschijnlijk weinig tot geen contact met de landlord gehad.

20% van de SSH Short Stay huurders zijn echter ontevreden over de hulp ontvangen van de SSH contactpersoon, wat een verdubbeling is sinds vorig jaar (9.4%). Het is niet duidelijk waar dit aan ligt; wel is het zo dat veel klachten ongehoord zijn gegaan, over o.a. de schoonmaak, zie in hoofdstuk 4.2.

4.1.7 Voorwaarden voor vertrek - SSH

58% van de respondenten is tevreden, 26%, en 15% ontevreden. Dit is iets minder goed dan vorig jaar, maar niet significant genoeg (lijkt ons niet iets veranderd).

4.1.7.2 Voorwaarden voor vertrek – Overig

De meeste respondenten geven aan dat de voorwaarden voor vertrek duidelijk zijn. 57% is zeer tevreden of tevreden, 20% ontevreden, en 23% geeft aan neutraal te zijn. Dit een kleine daling ten opzichte van vorig jaar, maar dit is geen significant verschil.

4.2 Schoonmaak (enkel SSH)

Ondanks dat er geen vragen in de enquête zijn opgenomen over schoonmaak zijn er veel opmerkingen gemaakt over de schoonmaak voor SSH Short Stay kamers. Dit bleek vorig jaar al een probleem te zijn, en helaas blijkt dit niet adequaat opgelost te zijn. Studenten betalen voor SSH Short Stay kamers een bedrag voor de schoonmaak zodat gegarandeerd kan worden dat ze in een schone kamer arriveren. Respondenten merken echter op dat hun kamer niet schoon is opgeleverd.

Aan respondenten is wel gevraagd of ze tevreden waren over de staat waarin ze de kamer aantreffen. Opvallend is dat bijna een derde van de SSH huurders, 31%, aangaf dat ze ontevreden over de staat waarin ze de kamer aantreffen. Gebrekkige schoonmaak was vorig jaar ook al een probleem. We adviseren de SSH hier goed naar te kijken.

Er zijn 47 losse commentaren geleverd over de manier waarop de kamers schoongemaakt zijn (wat in totaal 30% van alle SSH huurders betreft). Dit betreft meerdere SSH complexen. Het vaakst worden de Bisschoppen, Pythagoraslaan, Warande en Cambridgelaan genoemd (allen ongeveer 10 klachten). Als er wordt gekeken naar het totaal aantal respondenten uit een complex, en het aantal respondenten dat klaagt over de schoonmaak, blijkt dat juist de Van Lieflandlaan, de Warande, de Kruisstraat en het Kriekenpitplein een probleem zijn. Daar is minstens 40% van het totaal aantal bewoners dat onze enquête heeft ingevuld, negatief verrast door slechte schoonmaak bij aankomst. Zie ook bijlage 4.

4.3 Tevredenheid contact na aankomst (SSH en particulier)

We hebben alle respondenten gevraagd naar hun tevredenheid over het contact met de verhuurder na hun aankomst. Studenten die bij SSH Short Stay huren lijken minder tevreden dan particuliere huurders en huurders van huisvestingsbureaus. Dit bleek vorig jaar ook al het geval te zijn, hoewel het verschil nu kleiner is geworden.

126 bewoners van een SSH Short Stay kamer hebben contact gehad met SSH gedurende hun verblijf, dat is 73%. 50% van deze groep respondenten is tevreden over dit contact, 26% neutraal en 24% geeft aan ontevreden te zijn. Vorig jaar was slechts 39% tevreden en 28,5% ontevreden.

42 (65%) van de studenten die bij een particuliere verhuurder woonden, hebben contact gehad met hun verhuurder. 67% van deze groep respondenten is tevreden over dit contact, 14% neutraal en 19% geeft aan ontevreden te zijn. Vorig jaar was 20% ontevreden, dus dat percentage is ongeveer gelijk gebleven. Al met al zijn internationale studenten nog steeds meer tevreden over hun contact met een particuliere verhuurder, maar wordt het contact met de SSH ten opzichte van vorig jaar al veel beter beoordeeld.

Voor de SSH Short Stay bewoners was er ook nog gevraagd, hoe vaak zij de verschillende methoden van contact gebruikten en hoe zij deze beoordelen, op een schaal van 1 (zeer

negatief) tot 5 (zeer positief). Respondenten kunnen verschillende methoden aanvinken. 83% gaf aan het vaakst contact via e-mail te hebben; 43% via housing officer/resident assistant, 25% via telefoon en 11% via online formulieren. Contacten via e-mail krijgt een gemiddelde score van 3,3 (neutraal tot redelijk positief). Contact via resident assistant krijgt score 3,18 (neutraal). Via telefoon en (2,96) en online formuliere (2,85) worden minder positief beoordeeld.

4.4. Onderhoud

Gemiddeld heeft 76% van de bezoekende studenten wel eens een verzoek om onderhoud gedaan; 78% bij SSH Short Stay en 69% bij particuliere verhuuders. Dit kan variëren van het repareren van een lamp (klein onderhoud, wat de huurder vaak zelf moet doen) tot het oplossen van lekkage.

4.4.1 Aantal onderzoeksverzoeken

Van de 177 SSH respondenten heeft 78% een of meerdere onderhoudsverzoeken ingediend. Een derde van die groep, 26% van het totaal, heeft 3 of meer verzoeken gedaan om onderhoud. Het is niet gevraagd of dit ging om onderhoud aan eenzelfde probleem, of een nieuw probleem. Dit is veel meer dan vorig jaar, toen 58% van de respondenten een verzoek indienden. Ook is het gespreider. Dit zou kunnen betekenen dat er meer problemen waren waar vaker een onderzoeksverzoek over werd ingediend, maar er zijn geen significante conclusies hierover te trekken.

Van de 65 particuliere respondenten heeft 69% een of meerdere onderhoudsverzoeken ingediend. Ook hier is het aantal studenten dat meer dan 1 verzoek heeft ingediend, toegenomen. Waar vorig jaar ruim de helft van de studenten 1 verzoek om onderhoud indienden, blijkt dat nu maar 19% procent te zijn. Echter zijn ook hier geen significante conclusies over te trekken.

4.4.2 Reactietijd onderhoudsverzoeken

Gemiddeld worden problemen binnen SSH Short Stay woningen binnen 3,2 dagen opgelost. Dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen dit gemiddeld 4,9 dagen duurde. De snelste oplossing kwam binnen een dag, de langzaamste na 5 weken. Bij andere verhuuders is opvallend dat deze gemiddeld 3,5 dagen nodig hebben om een probleem op te lossen. Dat is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar, toen daar nog 1,67 dagen voor nodig was, en dit jaar blijkt dat SSH onderhoudsverzoeken sneller aanpakt.

Echter zijn er 5 mensen die bij SSH Short Stay huren en aangeven nooit geholpen te zijn, dat hun verzoeken herhaaldelijk zijn genegeerd, en 1 persoon die particulier huurt en hetzelfde aangeeft. Dit is een probleem wat vorig jaar ook al speelde, en echt op moet worden gelost.

Contact over het algemeen ging het vaakst via e-mail of via de Housing Assistant. Voor onderhoudsverzoeken benaderden de respondenten iets vaker (maar niet significant) de resident assistant. In totaal ging zo'n 75% van alle communicatie via deze kanalen. De tevredenheid over het contact via deze methoden is ook het hoogst, ze krijgen allebei scores van 2.7-2.8 op een schaal van 1 tot 5.

Via telefoon (1.7) of via online formulieren (2.3-2.5) wordt er minder vaak contact gezocht met de SSH; zo'n 25% van de contacten gaan via deze methoden. Beide worden ook negatiever beoordeeld door respondenten. Het contact via online formulieren geven ze een 2.3-2.5 qua tevredenheid, en het contact via telefoon zelfs een schamele 1.7. De SSH kan hier veel aandacht aan schenken. Alle onderhoudsverzoeken bij SSH die uiteindelijk niet opgelost werden, kwamen via telefoon binnen. Zie ook bijlage 5.

- *The resident assistant never answered my emails. (SSH Short Stay)*
- *It's almost impossible to contact him. There is an email and a number but he never answers. He rents his place through an agency that also never answers. In order to solve a really pressing issue I had to contact our makelaar so he could contact the agency of the landlord. Otherwise it is impossible to have any response from him (particuliere huisbaas)*

4.4.3 Tevredenheid onderzoeksverzoeken

De respondenten van SSH Short Stay hebben aangegeven dat 79% van alle onderhoudsverzoeken gehonoreerd is en dat het probleem werd opgelost. Over deze aanpak is 57% tevreden, 21% neutraal, en 21% ontevreden. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen 46% tevreden was, maar er valt nog steeds veel te winnen. Een aantal opmerkingen van de respondenten kunnen wellicht duidelijk maken, dat hier ook veel verschillende opvattingen bestaan over wat 'goed onderhoud' is.

- *Reply to emails is fast, maintenance in minor things is usually accomplished quite fast (e.g. replacement of light bulb) but major problems take a lot of time. Some requests were not answered at all.*
- *We have a cleaning crew that comes every Friday. The only thing that I'm aware of them doing is to vacuum the halls and take out the building's trash cans. The bathrooms have become filthy, the showers have become filthy, and the kitchen is consistently filthy. While I don't expect them to clean the building spotlessly, I've kept a watch and the basic things that I would assume a cleaning crew to take responsibility for (such as picking up paper from the floor), are never done.*

De respondenten van particuliere verhuurders hebben aangegeven dat 69% van de onderhoudsverzoeken zijn opgelost. Hier scoort de SSH dus beter. Slechts een ruime minderheid van 41% van deze respondenten geeft aan tevreden te zijn met het onderhoud, en een groep van ruim 38% van de huurders geeft aan, ontevreden te zijn over deze oplossing. Een aantal citaten ook hierbij ter illustratie:

My landlord lives in the same house. It sometimes took long until he put things into action.

- *For coming to Utrecht with my partner to study, we had difficulties to find an apartment, and the only option left was a very small, expensive and poorly maintained studio. The landlord refused to clean the apartment before the move in and to do maintenance on the several broken furniture. One night we woke up with a rat inside our bedroom, and every night we would hear mice running on the ceiling. Later we discovered that our landlord was famous for renting these kind of apartment to international students, who did not*

know the regulation or just did not have any other option (like us). In addition, we also found out that she provided a fake name to communicate with us, probably fearing that we would discover information about her online.

- *He is very good and always attentive, only not answering when he left for Malaysia (as you do)*

4.5 Kenmerken

In dit hoofdstuk wordt gesproken over opvallende kenmerken van de gehuurde kamer. Dit jaar waren dat de reacties op geluidsoverlast, kamergrootte en prijs en de tevredenheid over dat laatste onderdeel.

4.5.1 Outside noise

Vaak wordt gesproken over het lawaai dat studenten maken, maar zelden wordt er gekeken naar de geluidsoverlast waar juist studenten last van hebben. Dit jaar zijn er meer dan anders zijn geluiden over geluidsoverlast. Op de vraag hoe studenten problemen met geluidsoverlast scoren, blijkt het volgende:

Geluidsoverlast		
Huisbaas	1=laag 5 =hoog	norm
SSH Short Stay	3,4	172
Huisvestingsbureau	3,6	16
Particulier	3,6	51
Total	2,65	239

Vrijwel alle studenten blijken dus aan te geven, dat ze relatief veel last hebben van geluidsoverlast. De oorsprong van deze overlast blijkt veelzijdig. Uit de survey komen een aantal commentaren naar voren hierover.

- *I live on the bridge of Cambridgelaan and when it is very windy, my house shakes a lot. That can be quite frightening. '*
- *The apartment is located in the entrance of the campus. It is impossible to sleep during night hours, as our bedroom window is apparently the chosen place for bachelor gathering. The students use this area to pee, throw up, eat and yell. '*
- *Out of SSH's control, but the construction around Cambridgelaan has been incredibly disruptive for our sleep..*
- *The walls are really thin. You can here the music or talks very clearly in your rooms like its taking place in your room instead of the other rooms.*

4.5.2 Grootte van kamer

De respondenten die bij SSH Short Stay huren zijn zeer te spreken over de grootte van hun kamer of appartement. Van de SSH Short Stay huurders geeft de helft, 53,2%, aan zeer tevreden te zijn over de grootte. Ruim één derde, 35,3%, is tevreden met de grootte. Slechts 8,1% is ontevreden noch tevreden over de grootte en een nog kleiner deel, 3,5%, is ontevreden over de grootte van de accommodatie. Niemand heeft aangegeven zeer ontevreden te zijn over de grootte. Dit is vrijwel gelijk met de resultaten van vorig jaar. Zie ook bijlage 6.

Respondenten die niet bij SSH Short Stay huren laten een iets wat gematigder beeld zien. 7,1% is zeer ontevreden, 11,4% is ontevreden, 14,3% is niet ontevreden nog tevreden, 37,1% is tevreden en 30% is zeer tevreden over de kamer grote. Dit is een flinke vermindering van vorig jaar, toen in totaal 41% nog zeer tevreden was, en 2,9% zeer ontevreden. Zie bijlage 7.

4.5.3 Prijs-tevredenheid

Helaas heeft alles zijn prijs, zo ook vierkante meters. De gemiddelde huurprijs voor een SSH kamer is €492,8 tegen over €503,13 bij particuliere verhuurders. Dit verschil zit hem vooral in een paar mensen die een eigen appartement particulier huren of hebben aangeschaft voor rond de €1000,- per maand. Dit laat een zeer ander beeld zien dan vorig jaar, toen een SSH kamer gemiddeld €458,- kostte en particuliere verhuurders zelfs onder de €400,- gemiddeld zaten.

SSH Short Stay huurders zijn een redelijk tevreden over de huurprijs die zij betalen voor onder andere al die vierkante meters. Zo is slechts 8,7% zeer ontevreden wel is 23,9% ontevreden, 30,9% is nog tevreden nog ontevreden, 25,15% is tevreden en 11,1% is zeer tevreden. Vorig jaar was nog 23% tevreden of zeer tevreden, en 43,1% was vorig jaar ontevreden of zeer ontevreden. Zie ook bijlage 8.

Respondenten die niet bij SSH Short Stay huren zijn negatiever over hun huurprijs. Er is veel onvrede over de prijs van de kamer, en waar vorig jaar nog mensen positiever waren bij externe huurders dan SSH is het nu omgedraaid. 21,4% van de particuliere huurders is erg ontevreden, 34,3% ontevreden en 22,9% is nog tevreden nog ontevreden, 12,9% is tevreden en 8,6% is zeer tevreden. Vorig jaar was 44,2% nog tevreden of zeer tevreden, en 28% is ontevreden of zeer ontevreden.

4.5.4. Prijs-Kwaliteit verhouding

Uit de bovenstaande twee paragrafen valt te stellen dat een grotere kamer nog niet betekent dat mensen er veel voor willen betalen. Als er dieper wordt gekeken naar enerzijds de grootte van de kamer en anderzijds de tevredenheid over de prijs die internationale studenten ervoor betalen, valt op dat een grotere kamer niet direct betekent dat de prijs-kwaliteitverhouding beter gewaardeerd wordt. De respondenten die erg ontevreden zijn over de prijs van hun kamer, hebben gemiddeld een kamer van 16,9m², en mensen die ontevreden zijn hebben gemiddeld 14,3m². Studenten die een hier geen sterke mening over hebben, hebben gemiddeld 17,2 m² tot hun beschikbaarheid. De respondenten die tevreden zijn over de prijs van hun kamer hebben gemiddeld 17,4m², en mensen die erg tevreden zijn slechts 10,3 m². Zie bijlage 9

Interessant is dat als de kamer grootte gemiddelde bij SSH-SHORT boven de 20m² ligt en bij de niet SSH maar op 15m², als het gemiddelde wordt genomen bij prijswaardering. Waar bij SSH de grootte van de kamer en de tevredenheid van de prijs samenhangen is dit niet geval bij de niet SSH kamers. Zie bijlage 10.

4.5.4.1 Gewenste prijs-kwaliteitverhouding

Als extra toevoeging is er dit jaar ook gevraagd, wat de voorkeur is van internationale studenten qua de prijs die ze betalen voor een bepaalde kamer qua grootte en locatie in de stad. Hier hadden de internationale studenten de keuze tussen een aantal opties, die als volgt zijn beantwoord:

Opties	Voorkeur voor internationals?
City center, average sized room for €600 per month	4 (16,67%)
City center, very small room for €400 per month	12 (50%)
Outside city center, average sized room for €400 per month	6 (25%)
Outside city center, very small room for €300 per month	2 (8,33%)
City center, small room with a lot of extra services (cleaning, gym, activities, etc.) for €800 per month	0 (0,00%)

Een kleine kamer in het centrum heeft de voorkeur met 50% van de respondenten. Voor de luxe optie met extra faciliteiten wordt niet gekozen. Hierbij moet wel worden gezegd, dat deze optie helemaal op het einde van de enquête kwam, en dat deze daardoor door veel mensen niet is ingevuld. Dit zijn dus geen significante resultaten, enkel indicatieve.

4.5.5 Prijs per vierkante meter

Als we verder op de kamer prijs induiken zien we het volgende. De gemiddelde prijs voor op de gehele Utrechtse kamermarkt in ons onderzoek is €488,60. Zoals te zien in onderstaande tabel betalen mensen bij particuliere huurders meer. Een huisvesting bureau heeft goedkopere kamers maar biedt minder m2 aan. Een kamer kost gemiddeld daar 455,7 euro. Particuliere verhuurders zijn het duurste met €517,3. Zie bijlage 11 voor de huurprijzen van vorig jaar. Het valt op dat in alle prijsklassen de huurprijs per m2 gestegen is. Bij de SSH, waar de student het goedkoopst uit is in 2017, is een gemiddelde huurprijs iets duurder geworden: niet significant en in verhouding tot inflatie. Bij particuliere verhuurders en huisvestingsbureau's echter zijn kamers in verhouding tot vorig jaar veel duurder geworden. Helaas is de steekproef van dit onderzoek waarschijnlijk te klein om goede conclusies te trekken, over of deze stijging plaatsvindt over de hele linie particuliere verhuurders.

Huisbaas	Gemiddelde huurprijs	N	Gemiddeld m2	N	Gemiddelde huurprijs per m2	Gemiddelde huurprijs per m2 2016
SSH Short Stay	492,8	175	21,3	175	€23,14	€21,59
Huisvestingsbureau	455,7	16	14	16	€32,55	€16,24
Particulier	517,3	51	15,6	51	€33,16	€23,67
Total/Gemiddelde	488,6	242	16,97	242	€28,79	€21,71

Net zoals vorig jaar komen er uit de survey een aantal commentaren naar voren over de hoge huurprijs in relatie tot de grootte van de kamers.

- *Extremely overpriced for such place 'I pay a lot of money for my accommodation and it doesn't correspond to my expectations.'*

- *I don't really need that much space, but it was the best option considering that I should have shared a flat with 11 people (here we are 4) or share the room if I wanted anything cheaper..*
- *I'm getting ripped off paying what I do for what I get but with the housing market being what it was I was desperate and took the first available*
- *The size of the room is good, but it would be better to have a smaller room in the perfect estate than the big room in the bad estate. The price corresponds to the size, not quality!*

4.5.4 Faciliteiten en inventaris

In de enquête is gevraagd naar hoe de internetverbinding wordt gewaardeerd. Hier is een enorme verbetering te zien ten opzichte van vorig jaar. Een meerderheid van de respondenten was vorig jaar tevreden over de internetverbinding, maar er bleek nog veel ontevredenheid te zijn. 9,4% van de respondenten in 2016 bleek ontevreden, en 15,1% bleek zelfs zeer ontevreden over de internetverbinding.

Tevredenheid internet	SSH-SHORT	
1=laag 5 =	Hoeveelheid	Percentage van totaal
1	5	2,94%
2	11	6,47%
3	26	15,29%
4	52	30,59%
5	76	44,71%
Totaal	170	100,0%

Als je kijkt naar de bovenstaande tabel kan je zien dat de hoeveelheid zeer ontevreden gedaald is naar bijna 3% in 2017. Ook ontevreden is gedaald naar 6,5 procent. Meer dan 75% is tevreden of zeer tevreden over het internet waar dit vorig jaar nog geen 60% was. Het werk dat SSH aan de internetverbindingen heeft gedaan, heeft effect gehad.

Ondanks er geen expliciete vraag is opgenomen over de tevredenheid van studenten over de service en faciliteiten in het algemeen, zijn er over deze zaken wel een aantal opmerkingen naar voren gekomen in antwoorden op de enquête. Uit de opmerkingen blijkt dat de inventaris niet in alle gevallen op orde of van adequate kwaliteit is.

- *'Maintenance hasn't been great - comments have been made to the Landlord about a broken chair, plus kitchen issues like electrical sockets not working, taps/drains not working, someone else in the flat's keys don't work - but nothing has been done to fix it..'*
- *"While I understand that SSH is "the only game in town", and that housing is in short supply in Utrecht, simple repairs and maintenance, such as a coat of paint and a nominal cleaning between tenants, would go far to justify the rental price. I understand that these units are rented to young college students who often don't care, are often careless or destructive, that many will vacate a month before their lease ends gives SSH ample time to review the room and to make simple cosmetic repairs. I'm still pulling up hair from my carpet that has clearly been here for a long time. That the room was not cleaned, especially as the 50 euro cleaning fee is mandatory and automatic, is offensive to me. I realize that there are substantial costs associated with maintaining such an enterprise but,*

again, with the high level of vacancies paid for this appears to be a profit-making machine with very little going back into the properties."

- *"showers are moulding badly"*

4.6 Kamer vinden in Utrecht

242 respondenten hebben ingevuld hoe lang zij hebben gezocht naar een kamer in Utrecht. Opvallend is dat er een groot verschil is in het aantal weken dat studenten zoeken naar een kamer. Dit varieert van 0 tot 24 weken, wat langer is dan vorig jaar. De gemiddelde duur dat studenten zoeken is 4,5 weken waar dit vorig jaar nog 3,17 weken was; een ernstige toename dus.

Deze vraag is vorig jaar toegevoegd omdat het sommige studenten niet was gelukt om huisvesting te vinden voordat zij in Nederland aankwamen. Deze situatie is uiteraard onwenselijk. Met de vraag werd beoogd meer te weten te komen over hoe lang de zoektocht naar een geschikte accommodatie duurt.

Het beeld dat de cijfers schetsen is dat respondenten gemiddeld ruim vier weken nodig hebben om huisvesting te vinden. Interessant is om te kijken of de zoektijd bij SSH Stort Staybewoners korter is dan bij studenten er (gedwongen) voor kiezen om ergens anders te huren. SSH Short Stay huurders zoeken gemiddeld 3,3 weken naar huisvesting. Studenten die uiteindelijk niet bij SSH Short Stay komen wonen, zoeken gemiddeld 7,3 weken naar huisvesting. Dit bevestigt het beeld dat veel studenten eerst bij SSH een kamer proberen te vinden, alvorens het op de particuliere markt proberen.

5. Een international in huis?

Als deel van het onderzoek naar alle internationale studenten zijn dit jaar een aantal vragen toegevoegd aan de enquête. De achtergrond van deze vragen is uitzoeken tot in hoeverre het mogelijk is, om internationale studenten en Nederlandse studenten te laten samenwonen. Voorsnog wonen deze studenten vaak in internationals-only huizen, of huizen met enkel Nederlandse studenten. De manier waarop SSH deze studenten huisvest is niet anders.

5.1 Woonsituatie en woonwensen internationale studenten

244 respondenten hebben deze vragen beantwoordt. Zij hebben gemiddeld 5,41 huisgenoten. Een ruim meerendeel (195 respondenten, 79,9%) geeft aan enkel met andere internationale studenten te wonen. 11,5% (28 respondenten) woont in een "gemixt" huis en 21 respondenten (8,61%) geven aan als enige international bij Nederlandse studenten te wonen. Echter blijkt dit totaal niet te voldoen aan de woonwensen van deze internationale studenten. 67,4% geeft aan dat ze graag in een gemixt huis willen wonen, waar zowel meerdere Nederlandse studenten als meerdere internationale studenten wonen. Maar 26% van de internationals wil in een huis met enkel andere internationals wonen, terwijl dat nu bij 4 op de 5 internationals gebeurt. De overige 6,6% geeft aan op andere manieren te willen wonen, bijvoorbeeld als enige international in een Nederlands huis.

Op het moment woont dus maar 20,09% van de internationale studenten met NL studenten samen, terwijl 74,01% van de internationale studenten aangeeft graag met NL studenten samen te wonen. De grootste groep hiervan (67,40%) wil het liefst in een gemixt huis wonen (meerdere internationale studenten en NL studenten). Vanaf de kant van de international kan er dus flink veel worden aangepast aan deze situatie.

Uit het commentaar op deze vragen blijkt ook dat veel mensen graag een meer gemixte combinatie van huisgenoten hadden gezien. Vooral op het gebied van nationaliteit: nu zijn er vaak veel mensen van dezelfde nationaliteit in 1 huis, terwijl ze het juist leuk zouden vinden om met meerdere nationaliteiten samen te wonen, ook vanwege bijvoorbeeld Engels oefenen. Ook geven een aantal respondenten aan dat de ze graag beter gematched hadden willen worden als het gaat om studie fase / leeftijd.

Het valt op dat de internationale exchange en bachelorstudenten momenteel het vaakst enkel bij andere internationale studenten wonen. Daarnaast valt het op dat het de masterstudenten zijn, die het liefst samen met Nederlandse studenten willen wonen. Ruim 80% van de masterstudenten geeft aan graag gemixt te wonen, waar dit voor ruim 60% van de bachelor en exchangestudenten geldt. Zie bijlage 12.

5.2 Woonsituatie en woonwensen Nederlandse studenten

Als tweede onderdeel van dit onderzoek, is een extra enquête uitgezet in mei 2017 onder Nederlandse SSH huurders. Hier hebben 54 mensen op gereageerd. Dit ging om 34 UU studenten, 7 HU studenten, en 13 aan andere onderwijsinstellingen die wel in Utrecht wonen. Hiervan hebben 37 respondenten een kamer, 15 als studio of appartement. Hoewel de laatste groep momenteel geen huisgenoten heeft, hebben ze wel allemaal aangegeven een kamer te hebben gehad. Gemiddeld hebben deze studenten 4,3 huisgenoten.

Op de vraag, wat hun ideale woonsituatie was, is als volgt gereageerd (men kon meerdere opties aanvinken). Hierbij is onderscheid gemaakt tussen internationale exchange studenten (voor een half jaar) of diploma studenten (voor een complete bachelor of master) die naar Nederland komen.

Opties	Gekozen door...
1 Maakt niet uit, zolang mijn huisgenoten maar gezellig zijn	1
2 Alleen Nederlandse huisgenoten	42 (waarvan 17 dit als enige optie kiezen)
3 Maximaal 1 internationale huisgenoot	25
4 Zowel NL als internationale huisgenoten (enkel diplomastudenten)	29
5 Zowel NL als internationale huisgenoten (enkel exchangestudenten)	0
6 Zowel NL als internationale huisgenoten (geen voorkeur diplomastudenten of exchangestudenten)	10

Op een of andere manier samen wonen met internationals (optie 3, 4, 5 of 6) wordt door 35 van de unieke respondent gekozen, wat in totaal 65% is. Waarom zijn de resultaten zo verdeeld? We hebben dezelfde respondenten een aantal stellingen voorgelegd.

Waar wordt positief op gereageerd?



Samenwonen met een International is leerzaam

72% van de respondenten vindt dat samenwonen met een internationale student leerzaam is.



Ik vind het leuk om met andere culturen in contact te komen door samenwonen met internationale studenten.

55% wil graag via het samenwonen met andere culturen in contact komen

Waar wordt negatief op gereageerd?



Wonen met een international is onpraktisch
70% van de respondenten vindt dat samenwonen met een internationale student onpraktisch is.



Taal- en cultuurverschillen maken het lastig om samen te wonen met internationals
59% vindt dat taal- en cultuurverschillen het lastig maakt om samen te wonen met internationals

Concluderend was er een laatste stelling, waarbij werd gevraagd *“Als ik op een hospiteeravond moet kiezen tussen een Nederlander en international, kies ik altijd voor de Nederlander”*



Op een hospiteeravond zal 57,41% toch kiezen voor een Nederlandse student.

5.3 Overige reacties op vraagstuk Nederlandse studenten

Een aantal reacties kan wellicht wat duidelijkheid scheppen, want de groep lijkt heel verdeeld te zijn over de vraag of ze met internationals samen willen wonen.

Het systeem

- *Het lijkt me leuk en leerzaam om met een international te wonen, alleen wil ik wel dat het een leuk persoon is. Daarom ben ik voor hospi's voor internationale studenten. Ik woon met 10 in totaal (Willem Schuylenburglaan Utrecht) en ik denk dat het een goed idee is om ons te verplichten om een internationale student in huis te nemen, maar dan alleen als we deze zelf uit mogen kiezen bij een hospiteeravond.*
- *Ga niet internationale studenten voordeel geven ten opzichte van Nederlandse studenten wat betreft wachttijd. En ga voor deze studenten ook geen ruimte reserveren. Eigen volk eerst!*

Exchange vs. Diplomastudenten

- *Als het zou gaan om een international die hier gewoon komt studeren zou ik er minder moeite mee hebben dan de exchange students.*
- *Belangrijk dat de international voor lange tijd in NL is. Steeds wisselen van huisgenoot is niet fijn.*
- *Mijn beeld is een beetje vertekend omdat er op mijn gang international wonen als exchange. Deze denken geloof ik dat het leven 1 groot feest is als het tentamenperiode is en zorgen dan voor veel overlast. Overlast zoals heen en weer rennen over de gang en rond 4 uur smacht een aantal keer op de bel drukken*
- *Ik sta open voor internationals, maar feit blijft dat er een taalbarrière kan zijn. Daarom zou ik liever geen exchangers willen (sowieso jammer als ze tijdelijk zijn, geldt ook voor NL'ers). Internationale diploma studenten kunnen leuk zijn, maar uiteindelijk gaat het mij om de persoon, of die nou wel of niet Nederlands is.*
- *Een exchange student (voor één semester) is veel minder bezig met studeren. Over het algemeen feesten ze veel en ze zijn na een paar maanden weer verdwenen. Het kost energie om om de paar maanden een nieuwe relatie met huisgenootjes op te bouwen als ze daarna toch weer verwijnen. Ik heb in mijn begin jaren op de warande altijd 1 exchange student gehad maar die leefden als een soort geest in huis, je zag ze amper en ze deden niet mee aan huistaken etc. Als het iemand voor een hele bachelor of master is vind ik het anders, dan heb je voldoende tijd om een band op te bouwen.*

Taalbarriere

- *Voornamelijk de taalbarrière is een probleem. Hoewel iedereen natuurlijk Engels spreekt, kijken we gewone televisie gezamenlijk en gaan wij ook als huis uit en spelen we muziek. Met internationals in huis kan dat natuurlijk wel, maar ons huis is heel erg verbonden en wij zijn echt vrienden van elkaar. Zo eten we zeker 4 dagen in de week samen en hebben we een huis-app. Alles is overkomelijk, maar niet praktisch. Wij zullen dus vrijwel altijd kiezen voor een student die Nederlands spreekt of dit leert en met wie we ook een langdurige vriendschap kunnen opbouwen. Een exchange student zou wellicht in geval van onderhuur in aanmerking komen (kortdurig en gemeubileerd).*
- *Het is erg lastig om met mensen met een andere taal en cultuur samen te leven. Het is maar mijn mening ook niet de bedoeling dat Nederlandse studenten zich gaan*

aanpassen aan buitenlandse studenten met taal en cultuur. Daarom zou ik het ook weigeren om in het Engels te communiceren met een huisgenoot.

- *Ik voel mij best onzeker over mijn Engelse taal vaardigheden. En natuurlijk is het dan leerzaam en nuttig om met een international samen te wonen. Maar dit betekent ook dat ik mij in mijn eigen huis vaak niet op mijn gemak zal voelen en dat vind ik een zeer groot nadeel.*

Overige nadelen

- *Het is in mijn omgeving vaak gebleken dat Internationals vaker feesten en onrustiger zijn in huis. In Nederland kunnen ze 'eindelijk' wiet roken en daar heb ik geen zin in.*
- *Ik heb met internationals gewoond, en meestal was het geen succes. Ze blijven in hun kamer of gaan alleen feesten met andere internationals. Daarnaast waren ze altijd tijdelijk, waardoor ze niet geven om het huis waar de Nederlanders wel langer wonen (niet schoonmaken, huisrekening negeren, deurwaarders die langskomen als ze weer vertrokken zijn, spullen slopen). Daarnaast moet alles in het Engels, en aan het einde van een lange dag heb je daar soms gewoon geen zin in. In de praktijk hebben internationals vaak geen zin om deel te zijn van het huis.*
- *Wij zijn een hecht huis waarin sommige relaties meer vriendschappen zijn dan huisgenoten. Een international is lastig vanwege het communiceren maar vooral omdat ze kort blijven. Ik heb geen behoefte om tijd te steken in en vrienden te worden met iemand die je maar drie maanden om je heen hebt en dan weggaat naar de andere kant vd wereld. Dit is anders bijv met een Nederlandse onderhuurder.*
- *Het gaat om iets waar je woont, dat moet je 100% jezelf kunnen zijn, zonder rekening te hoeven houden met cultuur verschillen. Verder zijn er kamers te kort voor Nederlandse studenten die internationale mensen hebben genoeg keuze en vaak ook nog mooie goede kamers ook!*
- *Ik ga heel veel met internationals om, maar het nadeel van wonen met een international is dat ze vaak een andere instelling hebben als ze op exchange zijn dan ik als masterstudent. Als ze hier voor een semester zijn, gaan ze vaak 4 keer per week feesten, waardoor samenwonen wat onhandig is. Daarnaast hebben ze een tijdelijke kamer nodig, waar ik liever langere tijd met dezelfde mensen in een huis woon.*

Voordelen/geen verschil

- *Ook met Nederlandse studenten kun je soms niet klikken. Het ligt dus vaak niet alleen aan culturele verschillen, maar ook aan persoonlijke.*
- *In Duitsland woonde ik in gemengd huis. 7 internationals, 7 Duitsers. Ik heb dit ervaren als heel prettig. Je zit als international niet in de ESNzone. Het geeft een veilige omgeving.*
- *Het maakt niet uit of iemans internationaal of nederlands is. Als er een klik is, zit daar geen verschil in. Het is juist leuk interessant en leerzaam om met mensen van andere landen en culturen te wonen.*
- *Het is anders als je zelf al een keer de buitenlandse student bent geweest zoals ik. Het is niet altijd makkelijk, maar wel super leerzaam en heel leuk. Vooral als je een goeie klink hebt met elkaar. Het blijft hetzelfde met hospiteren, je moet vooral de leukste en meest passende huisgenoot vinden. Dan moet het eigenlijk niet uitmaken waar diegene vandaan komt. Als huis moet je dan wel echt besluiten dat je er achter staat. Want als buitenlandse student is het wel heel fijn om je thuis te voelen en hulp te krijgen.*

6. Conclusie & aanbevelingen

Algemene kenmerken

Enorme toename in zoektijd tot kamer

De toename in tijd totdat de student een kamer heeft is schrikbarend. De gemiddelde duur dat studenten zoeken is 4,5 weken waar dit vorig jaar nog 3,17 weken was. Het feit dat dit een stijging van meer dan 25% is betekent dat de toegankelijkheid ernstig onder druk staat.

Kenmerken SSH

Website SSH voor internationals verbeterd

Een ruime meerderheid van de SSH Short Stay huurders is tevreden over de informatievoorziening op de website. In vergelijking met vorig jaar is het aantal respondenten dat tevreden of zeer tevreden is met de website, dus gestegen 44% naar 61%.

Sleuteloverdracht SSH nu en dan nog onduidelijkheid

Respondenten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe lang ze hebben moeten wachten voordat ze hun sleutels konden ophalen. Echter zijn er een aantal opmerkingen hierover, waaruit bleek dat voor sommige studenten er gebrek is aan goede informatie over de sleutelophaalprocedure. Er is geen onduidelijkheid of de informatievoorziening hierover niet adequaat is, of dat de handelingen nodig om de sleutels op te halen verwarrend zijn. Er is geen duidelijke oorzaak hier aan te wijzen. Respondenten zijn ontevreden over de key exchange over verschillende locaties. Dit gaat om individuele gevallen op deze locaties, voor een groot deel is de key exchange prima gegaan. Aangeraden wordt aan de SSH om hier intern naar te gaan kijken.

Schoonmaak van kamers vooraf soms gebrekkig

Ondanks dat er geen vragen in de enquête zijn opgenomen over schoonmaak, zijn er veel opmerkingen gemaakt over de schoonmaak voor SSH Short Stay kamers. Dit bleek vorig jaar al een probleem te zijn, en helaas blijkt dit niet adequaat opgelost te zijn. Studenten betalen voor SSH Short Stay kamers een bedrag voor de schoonmaak zodat gegarandeerd kan worden dat ze in een schone kamer arriveren. Ruim 1/3^e van de SSH respondenten merken echter op dat hun kamer niet schoon is opgeleverd. Dit betreft meerdere SSH complexen. Het vaakst worden de Bisschoppen, Pythagoraslaan, Warande en Cambridgelaan genoemd, maar als er wordt gekeken naar het totaal aantal respondenten uit een complex, en het aantal respondenten dat klaagt over de schoonmaak, blijkt dat juist de Van Lieflandlaan, de Warande, de Kruisstraat en het Kriekenpitplein een probleem zijn. Aangeraden wordt om uit te zoeken, welke schoonmaakbedrijven verantwoordelijk zijn voor deze complexen, te kijken wat de reden is dat kamers niet zijn schoongemaakt, en deze redenen voor komend jaar te verhelpen.

Onderhoudsverzoeken via telefoon minst gebruikt, maar ook slechtst beoordeeld

Contact over het algemeen ging het vaakst via e-mail of via de Housing Assistant. Voor onderhoudsverzoeken benaderden de respondenten iets vaker (maar niet significant) de resident assistant. Respondenten zijn tevreden over deze methoden van contact. Via telefoon wordt het minst vaak contact gezocht, maar deze methode krijgt ook een zeer lage tevredenheidsscore (zeer ontevreden-onteverden). De SSH kan hier veel aandacht aan schenken, en proberen uit te zoeken waarom de contacten via telefoon vaak negatief worden beoordeeld.

SSH heeft internet op orde

Waarbij vorig jaar internet nog een van de grootste klachten waren is dat dit jaar enorm afgenomen. Meer dan 75% is tevreden of zeer tevreden over het internet waar dit vorig jaar nog geen 60% was.

Samenwonen Internationale studenten met Nederlandse studenten

Visie internationale studenten

Op het moment woont maar 20,09% van de internationale studenten met NL studenten samen, terwijl 74,01% van de internationale studenten aangeeft graag met NL studenten samen te wonen. De grootste groep hiervan (67,40%) wil het liefst in een gemixt huis wonen (meerdere internationale studenten en NL studenten). Nu zijn er vaak veel mensen van dezelfde nationaliteit in 1 huis, terwijl ze het juist leuk zouden vinden om met meerdere nationaliteiten samen te wonen, ook vanwege bijvoorbeeld Engels oefenen. Ook geven een aantal respondenten aan dat de ze graag beter gematched hadden willen worden als het gaat om studie fase / leeftijd. Daarnaast valt het op dat het de masterstudenten zijn, die het liefst samen met Nederlandse studenten willen wonen. Ruim 80% van de masterstudenten geeft aan graag gemixt te wonen, waar dit voor ruim 60% van de bachelor en exchangestudenten geldt.

Visie Nederlandse studenten

Op een of andere manier samen wonen met internationals wordt door 65% van de unieke respondent gekozen als een voorkeursoptie boven wonen met Nederlandse studenten. Echter is de verdeeldheid hier groot. Taalbarrières en cultuurverschillen worden aangekaart als mogelijke problemen bij het samenwonen met internationale studenten, maar het wordt ook aangekaart als erg leerzaam. Echter geeft alsnog ruim 57% aan dat ze uiteindelijk op een hospiteeravond toch een Nederlandse student boven een internationale student kiezen.

Aanbevelingen

Er zijn zeker mogelijkheden tot het samen laten wonen van internationale en Nederlandse studenten. Echter blijkt dat niet iedereen hiervoor warm loopt, van beide kanten. Er wordt vanuit de Nederlandse populatie erg negatief gekeken naar exchange studenten, en ook exchange studenten zijn niet erg welwillend tegenover het samenwonen met Nederlandse studenten. Daarom wordt geadviseerd om te kijken naar een mogelijke manier om het samenwonen tussen internationale diplomastudenten (bachelor/master) met Nederlandse studenten, voor een klein deel van de studentenpopulatie. Hierbij moet in overweging worden genomen, dat het **vanaf het begin** dat een student in een complex woont, duidelijk moet zijn dat er mogelijk of zeker internationale studenten in huis kunnen wonen. Ook moet er verder onderzoek worden gedaan naar een goede verhouding internationale studenten-Nederlandse studenten in huis. Daarnaast moet er zeer goed gematched worden op studievoortgang en voorkeur, het liefst via een deels selectief hospiteersysteem zodat Nederlandse studenten net als nu invloed blijven uitoefenen over wie hun huisgenoten worden.

7. Bijlagen

Bijlage 1: tevredenheid informatievoorziening Website

De informatievoorziening op de SSH website	Percentage van totaal
Erg ontevreden	0.6%
Ontevreden	10.4%
Neutraal	28.3%
Tevreden	42.8%
Erg tevreden	17.9%

Bijlage 2: communicatie voor aankomst.

De communicatie met SSH voor de aankomst	Percentage van totaal
Erg ontevreden	4.6%
Ontevreden	5.8%
Neutraal	19.7%
Tevreden	45.7%
Erg tevreden	24.3%

Bijlage 3: Key Exchange.

Locatie bewoner ontevreden over Key Exchange	Aantal bewoners ontevreden over key exchange	Percentage van totaal aantal bewoners
Kriekenpitplein	1	6.7%
Kruisstraat	2	16.7%
Bisschoppen	2	5.9%
Campusplein	2	40%
Cambridgelaan	2	6.9%
Alexander Numankade	1	100.0%
Pythagoraslaan	2	7.69%
Warande (Zeist)	1	4.35%

Bijlage 4: Schoonmaak

Studentencomplex	Hoeveel incidenten?	Percentage van totaal aantal bewoners in studentencomplex
Bisschoppen	8	23.5%
Campusplein	2	40.0%

Ina Boudier Bakkerlaan	1	14.3%
Kanaalstraat	1	12.5%
Kruisstraat	5	41.7%
Pythagoraslaan	10	38.5%
Van Lieflandlaan	3	75.0%
Warande (Zeist)	11	47.8%
Cambridgelaan	10	34.8%
Kriekenpitplein	2	13.3%

Bijlage 5: tevredenheid communicatie

Tevredenheid communicatie algemeen

Type contact	Aantal respondenten met contact via deze manier	Score tevredenheid over dit contact (1-5)
Online formulieren	7 (9%)	2.28
Telefoon	12 (16%)	1.75
E-mail	31 (40%)	2.71
Housing officer/RA	27 (35%)	2.74

Tevredenheid communicatie onderhoudsverzoeken

Type contact	Aantal respondenten met contact via deze manier	Score tevredenheid over dit contact (1-5)
Online formulieren	6 (10%)	2.50
Telefoon	9 (15%)	1.78
E-mail	24 (39%)	2.75
Housing officer/RA	22 (36%)	2.72

Bijlage 6: Tevredenheid kamergrootte SSH Short Stay

Tevredenheid kamergrootte SSH-Shortstay		
1=laag 5 =hoog	Hoeveelheid	Percentage van totaal
1	0	0,0%
2	6	3,5%
3	14	8,1%
4	61	35,3%
5	92	53,2%
Totaal	173	100,0%

Bijlage 7: Tevredenheid kamergrootte niet-SSH Short Stay

Tevredenheid kamergrootte niet SSH Shortstay		
1=laag 5 =hoog	Hoeveelheid	Percentage van totaal
1	5	7,1%
2	8	11,4%
3	10	14,3%
4	26	37,1%
5	21	30,0%
Totaal	70	100,0%

Bijlage 8: Tevredenheid kamerprijs SSH Short Stay

Tevredenheid kamerprijs SSH-Shortstay		
1=laag 5 =hoog	Hoeveelheid	Percentage van totaal
1	15	8,77%
2	41	23,98%
3	53	30,99%
4	43	25,15%
5	19	11,11%
Totaal	171	100,0%

Bijlage 9: Gemiddelde grootte kamer vs. tevredenheid prijs niet SSH Short Stay

Gemid grootte kamer vs
tevredenheid prijs SSH-Short

1=laag 5 =hoog	Grootte kamer m2
1	16,3
2	23,6
3	20,2
4	22
5	22
gemiddelde	20,82

Bijlage 10: Gemiddelde grootte kamer vs. tevredenheid prijs niet SSH Short Stay

Gemid grootte kamer vs tevredenheid prijs niet SSH-Short	
1=laag 5 =hoog	Grootte kamer m2
1	16,9
2	14,3
3	17,2
4	17,4
5	10,3
gemiddelde	15,22

Bijlage 11: gemiddelde huurprijs per m2 in 2016. Bron: ISHA rapport 2016, VIDUIS studentenunie.

Huisbaas	Gemiddelde huurprijs	N	Gemiddeld m2	N	Gemiddelde huurprijs per m2	N
SSH Short Stay	466,72	137	21,62	116	€21,59	116
Huisvestingsbureau	411,00	10	25,30	10	€16,24	10
Particulier	452,72	47	19,12	42	€23,67	42
Anders	383,50	6	18,89	9	€20,31	6
Total	458,15	200	21,10	177	€21,71	174

Bijlage 12:

Exchange	n	%
I live in I live as the only international in a house with Dutch housemates	13	11%
I live in a house with a mix of Dutch and international students	10	8%
I live with international students only, from different nationalities	99	81%
I would like to live in a house with a mix of Dutch and international students	77	64%
I would like to live with international students only, all different nationalities	34	28%
I would like to live with another international student with Dutch housemates	6	5%
I would like to live as the only international in a house with Dutch housemates	3	3%

BAMA Bachelor	n	%
I live in I live as the only international in a house with Dutch housemates	2	9%
I live in a house with a mix of Dutch and international students	1	5%
I live with international students only, from different nationalities	19	86%
I would like to live in a house with a mix of Dutch and international students	15	68%
I would like to live with international students only, all different nationalities	7	32%
I would like to live with another international student with Dutch housemates	0	0%
I would like to live as the only international in a house with Dutch housemates	0	0%

BAMA Master	n	%
I live in I live as the only international in a house with Dutch housemates	4	8%
I live in a house with a mix of Dutch and international students	10	20%
I live with international students only, from different nationalities	35	71%
I would like to live in a house with a mix of Dutch and international students	36	84%
I would like to live with international students only, all different nationalities	5	12%
I would like to live with another international student with Dutch housemates	2	5%
I would like to live as the only international in a house with Dutch housemates	0	0%