

Monitor Internationale Studentenhuisvesting Utrecht

International Student Housing Assistance

2018

Achter Sint Pieter 25 3512 HR Utrecht
Tel. 030 253 6251 info@ishau.nl www.ishau.nl

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Inhoudsopgave | 1 |
| 1. Inleiding | 2 |
| 2. Methode | 3 |
| 3. Steekproefbeschrijving | 4 |
| 4. Resultaten | 5 |
| 4.1 Aankomst en communicatie (enkel SSH) | 5 |
| 4.1.1 Website | 5 |
| 4.1.2 Communicatie voor aankomst | 6 |
| 4.1.3 Voorwaarden overeenkomst | 6 |
| 4.1.4 Sleutels ophalen | 7 |
| 4.1.5 Naar de accommodatie | 8 |
| 4.1.6 Contactpersoon SSH | 9 |
| 4.1.7 Voorwaarden voor vertrek | 9 |
| 4.2 Schoonmaak (enkel SSH) | 10 |
| 4.3 Tevredenheid contact na aankomst (SSH en particulier) | 13 |
| 4.4 Onderhoud (SSH en particulier) | 15 |
| 4.4.1 Aantal onderhoudsverzoeken | 15 |
| 4.4.2 Reactietijd onderhoudsverzoeken | 16 |
| 4.4.3 Tevredenheid onderhoudsverzoeken | 17 |
| 4.5 Algemene kenmerken (SSH en particulier) | 18 |
| 4.5.1 Geluidsoverlast | 19 |
| 4.5.2 Grootte van kamer | 20 |
| 4.5.3 Huurprijs en tevredenheid | 20 |
| 4.5.4 Faciliteiten en inventaris | 22 |
| 4.5.5 Gewenste prijs-kwaliteitverhouding | 23 |
| 4.5.6 Prijs per vierkante meter | 24 |
| 4.6 Een kamer vinden in Utrecht | 25 |
| 5. Conclusies | 27 |
| Algemeen | 27 |
| SSH | 27 |
| 7. Bijlagen | 29 |

1. Inleiding

In deze monitor staan de belangrijkste resultaten over de kwaliteit van wonen van internationale studenten in de stad Utrecht. De enquête richt zich zowel op studenten die bij de SSH huren als op studenten bij particuliere verhuurders. Er is één enquête gemaakt voor de internationale studenten die tweemaal verspreid is; één keer in het najaar 2017 en één keer in de zomer van 2018. Zo worden zowel de diplomastudenten als de halfjarige exchange-studenten meegenomen in deze enquête.

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, lastig. 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 vertegenwoordigers van vier studentenorganisaties: BoKS, VIDUIS, ESN en BuddyGoDutch. 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 de ISHA versterkt door een vertegenwoordiging van BuddyGoDutch, een tweede, nieuwe internationale studentenorganisatie. BuddyGoDutch 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. Per 1 september 2018 zal de ISHA verder geformaliseerd en geprofessionaliseerd worden in de vorm van een nog op te richten stichting.

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 studentenhuishuisvesting in Utrecht en geeft verbeterpunten voor de SSH en andere huisvesters.

| | | |
|-----------------------|--------------|-----------------------|
| Martijn Grul | VIDIUS | <i>Voorzitter</i> |
| Lotte Klaassen | ESN | <i>Secretaris</i> |
| Guido de Groot | BoKS | <i>Penningmeester</i> |
| Rosalie Worp | BuddyGoDutch | <i>Algemeen Lid</i> |

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, BuddyGoDutch, VIDIOUS en SSH. De enquête is in 2016 grootschalig herzien, en ook in 2018 is deze herziene versie hergebruikt. Hierdoor is het mogelijk om vergelijkingen te trekken tussen 2016, 2017 en 2018. Alle percentages zijn op gehele getallen afgerond.

De enquête is op twee momenten in het academisch jaar 2017-2018 uitgezet: in oktober/november 2017 en juni/juli 2018. De data in dit verslag zijn gezamenlijk verwerkt om tot een statistisch meer gedegen resultaat te komen. De enquête is opgedeeld in een aantal categorieën:

- Algemene informatie (General information)
- Huisbaas/SSH Short Stay (Landlord/SSH Short Stay related questions)
- Communicatie (Communication)
- Onderhoud (Maintenance)
- Vragen omtrent kamer (Questions regarding the room)

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 vragen over hun huisbaas. 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.

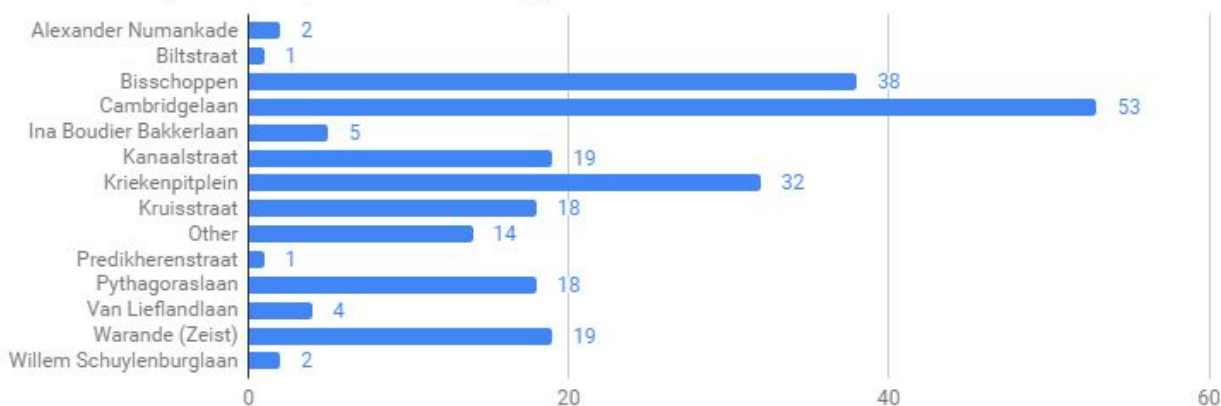
3. Steekproefbeschrijving

De steekproef bestaat uit respondenten die binnen de doelgroep van de ISHA in 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-huurders. Dit zijn er 700 per semester, dus 1400 in totaal. Daarnaast is de enquête ook verspreid via de aangesloten organisaties van ISHA in Utrecht. Dit zijn: ESN, VIDUIUS, BoKS en BuddyGoDutch. Hierdoor is de enquête ook terecht gekomen bij particuliere huurders en andere groepen. Er zijn in totaal 265 respondenten die de enquête hebben ingevuld. Dit is een stijging van 9% ten opzichte van vorig jaar, toen er 244 respondenten waren.

Via de SSH hebben 226 respondenten gereageerd, een respons van 16%. Het responspercentage van de particulier gehuisveste internationale studenten valt helaas niet te berekenen omdat het onduidelijk is hoeveel van hen bereikt zijn. 24 particulier gehuisveste studenten en zeven studenten die huren via een huisvestingsbureau hebben gereageerd op de enquête. Van de respondenten verbleef 46% hier voor één semester. De groep respondenten die hier voor een jaar blijft is aanzienlijk kleiner (26%), net als de groep die hier een hele masteropleiding volgt (17%). Slechts enkelen volgen hier hun hele bacheloropleiding (5%). Er is ook nog een minieme groep die slechts voor drie maanden of korter in Nederland is (1%).

In het figuur hieronder zijn de respondenten opgesplitst per complex van SSH Short Stay. Hierdoor is te zien dat de grootste groep respondenten op de Cambridgelaan woont, gevolgd door de Bisschoppen en daarna Kriekenpitplein. De verdeling is iets anders dan vorig jaar, toen relatief meer studenten vanuit de Bisschoppen reageerden.

Where do you live? (SSH Short Stay)



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

4. Resultaten

De enquête is door 226 internationale studenten ingevuld die een accommodatie hebben gehad bij SSH Short Stay. In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Enkel de meest relevante en belangrijke gegevens en onderwerpen worden benoemd. Daarnaast hebben de cijfers van de eerste twee paragrafen slechts betrekking op SSH-accommodaties. De respondenten hadden de keuze tussen een getal op een schaal van 1 (completely disagree) tot 5 (completely agree).

4.1 Aankomst en communicatie (enkel SSH)

In de enquête hebben wij de respondenten een aantal stellingen voorgelegd met betrekking op de waardering van verschillende aspecten van de service van SSH Short Stay, met de nadruk op de communicatie (voor aankomst) met de SSH en de aankomst zelf. Denk hierbij aan de informatievoorziening op de SSH-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

De meerderheid van de SSH Short Stay huurders (62%) geeft aan tevreden te zijn over de informatievoorziening op de SSH-website. Dit is hetzelfde percentage als wat vorig jaar uit de enquête kwam. 22% geeft aan neutraal te zijn, en 17% zegt ontevreden te zijn. Vorig jaar was het percentage dat aangaf niet tevreden te zijn 10%. Dat betekent dat dit jaar internationale studenten vaker aangeven ontevreden zijn over de informatievoorziening op de SSH-website.

| Tabel 1: De informatievoorziening op de website SSH Short Stay is duidelijk | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Helemaal oneens | 8 | 4% |
| Oneens | 29 | 13% |
| Neutraal | 50 | 22% |
| Mee eens | 107 | 47% |
| Helemaal mee eens | 32 | 14% |
| Totaal | 226 | 100% |

Er was een viertal opmerkingen bij deze vraag. Twee opmerkingen hadden betrekking op het feit dat de website niet zo veel informatie gaf over de accommodatie (*'Not that much information about the house'*) en dat de informatie op verschillende plekken op de website staat en daardoor lastig is om terug te vinden (*'Information is put in different places and can be hard to find again. E.g. exact floor plan of the rooms'*). De andere twee opmerkingen gingen over het feit dat de website crashte tijdens het boeken (*'Website crashed, awful experience to book'* & *'The website was so jammed and it was very hard to book an accommodation'*). Deze opmerkingen hebben dus geen betrekking op de informatievoorziening, maar zijn wellicht relevant om te noemen.

4.1.2 Communicatie voor aankomst

| Tabel 2: De communicatie met de SSH voor aankomst was goed | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Helemaal oneens | 15 | 7% |
| Oneens | 21 | 9% |
| Neutraal | 46 | 20% |
| Mee eens | 90 | 40% |
| Helemaal mee eens | 54 | 24% |
| Totaal | 226 | 100% |

64% van de respondenten zegt tevreden te zijn met de communicatie met de SSH voordat ze in Nederland aankwamen, 20% zegt hier neutraal over te zijn en 16% geeft aan ontevreden te zijn. Opmerking verdient dat het percentage respondenten dat aangeeft ontevreden te zijn met 6% is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het percentage respondenten dat aangeeft de communicatie als neutraal te hebben ervaren is hetzelfde gebleven en het percentage respondenten die zegt tevreden te zijn over de communicatie is met 6% afgenomen.

In de reacties (3 stuks) wordt twee keer gewenst wat meer informatie gekregen te hebben over praktische zaken, zoals waar je boodschappen kunt doen. Eén respondent vond het vervelend geen fysieke ontmoeting gehad te hebben met een SSH-persoon; dit heeft echter niet direct betrekking op de communicatie voorafgaand aan de aankomst.

4.1.3 Voorwaarden overeenkomst

| Tabel 3: De voorwaarden van de huurovereenkomst waren duidelijk genoeg | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
|---|---------------|-------------------|

| | | |
|-------------------|------------|-------------|
| Helemaal oneens | 5 | 2% |
| Oneens | 13 | 6% |
| Neutraal | 35 | 15% |
| Mee eens | 91 | 40% |
| Helemaal mee eens | 82 | 36% |
| Totaal | 226 | 100% |

De respondenten geven net als vorig jaar aan dat de voorwaarden in de overeenkomst als zeer duidelijk worden ervaren. Een grote meerderheid van 76% zegt deze duidelijk te vinden, 15% geeft aan neutraal te zijn en 8% zegt deze niet duidelijk te vinden. Deze percentages zijn nagenoeg gelijk aan die van vorig jaar gebleven.

4.1.4 Sleutels ophalen

| Tabel 4: Ik heb niet te lang hoeven wachten tijdens het ophalen van mijn sleutels | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Helemaal oneens | 9 | 4% |
| Oneens | 20 | 9% |
| Neutraal | 33 | 15% |
| Mee eens | 64 | 29% |
| Helemaal mee eens | 95 | 43% |
| Totaal | 221 | 100% |

Respondenten geven aan over het algemeen zeer tevreden over de wachttijd bij het ophalen van de sleutels te zijn. 72% zegt tevreden te zijn en 15% geeft aan neutraal te zijn. 13% zegt ontevreden te zijn. Vijf respondenten hebben deze vraag niet ingevuld. Vorig jaar gaf 78% van de respondenten aan tevreden over de wachttijd bij het ophalen van de sleutels te zijn en 8% gaf aan ontevreden te zijn. Dit percentage is dit jaar dus ietwat afgenomen; het is niet duidelijk waarom.

Iets dat een opmerking verdient zijn de vele opmerkingen bij deze vraag. De opmerkingen gaan niet zozeer over de wachttijd, maar vooral over de procedure van het sleutels ophalen. Er is veel geklaagd dat het inefficiënt en onhandig is voor de studenten om eerst naar Johanna te gaan voor

de sleutels en daarna pas naar de desbetreffende accommodatie. Hieronder de betreffende opmerkingen:

- *It was kind of inconvenient to go to the Uithof to pick up the keys*
- *I think it is extremely inefficient to have everyone pick up their keys at Johanna. This resulted in many people waiting at least 2 hours to pick up their keys and make their way home. This was an extremely stressful and exhausting process as many international students had just arrived the day they had to pick up their keys. It makes more sense for people to pick up their keys at the place of their accommodation. This would make transitioning to Utrecht a lot easier.*
- *Maybe could collect keys from the building of stat itself?*
- *I don't understand why there was no person at Kanaalstraat handing out the keys, it would be easier than going to other side of the town by bus with all my luggage.*
- *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.*
- *I arrived at Central Station (as almost everybody I think), so it was not practical to go to the campus to pick up the keys, considering that my house - Kanaalstraat - is 5 minutes from the train station. So I would have appreciated to be able to pick up the keys closer to the center.*
- *The pick up location was very far out of the way.*
- *Would be better if they met the new guests at the building rather than making us go pick up keys after long international journey*

Een groot deel van de opmerkingen en klachten komen van respondenten die verbleven in de Kanaal- en Kruisstraat. Voor deze groep internationale studenten was de Uithof geen logische locatie om hun sleutel op te halen.

4.1.5 Naar de accommodatie

| Tabel 5: Ik heb genoeg hulp gekregen om naar mijn accommodatie te komen | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Helemaal oneens | 16 | 8% |
| Oneens | 15 | 7% |
| Neutraal | 35 | 17% |
| Mee eens | 71 | 34% |
| Helemaal mee eens | 70 | 34% |
| Totaal | 207 | 100% |

Het merendeel van de respondenten zegt tevreden te zijn over de hulp die ze hebben gekregen om naar hun accommodatie te komen. Ruim de helft (68%) geeft aan tevreden te zijn, hetzelfde percentage als vorig jaar (68%). 17% zegt neutraal te zijn en 15% geeft aan ontevreden te zijn. Het percentage respondenten dat aangeeft ontevreden te zijn is hetzelfde als vorig jaar. De meeste respondenten die niet het gevoel hebben genoeg hulp te hebben gekregen, hebben niet aangegeven waarom niet. Er is slechts één iemand die een uitleg heeft gegeven. De respondent arriveerde laat in Utrecht en vond het vervelend om midden in de nacht de sleutels op te halen bij de Kruisstraat om vervolgens met de bagage naar de Kanaalstraat te lopen.

4.1.6 Contactpersoon SSH

| Tabel 6: Ik ben voldoende geholpen door mijn SSH contactpersoon | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Helemaal oneens | 28 | 12% |
| Oneens | 27 | 12% |
| Neutraal | 54 | 24% |
| Mee eens | 62 | 27% |
| Helemaal mee eens | 55 | 24% |
| Totaal | 226 | 100% |

Deze vraag heeft betrekking op de vraag of respondenten zich voldoende geholpen voelen door hun SSH-contactpersoon. 51% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over (de hulp van) hun SSH-contactpersoon, hier is een lichte daling van 3% te zien ten opzichte van vorig jaar, maar niet significant. 24% van de respondenten is neutraal en 24% is ontevreden. Het percentage dat aangeeft ontevreden te zijn, is met 4% gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het is niet eenduidig aan te geven waar dit aan ligt, maar er zijn twee opmerkingen over het ongehoord gaan van gemelde klachten:

- *I emailed SSH when I arrived with some features that were not good (plugs, holes in the wall) and they didn't even replied.*
- *Some pieces of furniture were broken upon arrival and I messaged my contact person and the issue was never resolved.*

4.1.7 Voorwaarden voor vertrek

| Tabel 7: De voorwaarden voor vertrek waren duidelijk | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
|---|---------------|-------------------|

| | | |
|-------------------|------------|-------------|
| Helemaal oneens | 5 | 2% |
| Oneens | 12 | 5% |
| Neutraal | 54 | 24% |
| Mee eens | 81 | 36% |
| Helemaal mee eens | 74 | 33% |
| Totaal | 226 | 100% |

69% van de respondenten hebben aangegeven dat de voorwaarden van vertrek duidelijk waren. Dit is een stijging van 11% ten opzichte van vorig jaar. 24% van de respondenten zegt neutraal te zijn en 7% van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn. Het percentage dat ontevreden is, is tevens afgenomen met 6%.

4.2 Schoonmaak (enkel SSH)

De afgelopen jaren kwamen in de enquête steeds opmerkingen naar voren met betrekking tot de kwaliteit van de schoonmaak van de SSH-kamers. Studenten betalen voor SSH Short Stay-kamers een bedrag voor de schoonmaak zodat gegarandeerd kan worden dat ze in een schone kamer arriveren. Respondenten merkten de afgelopen jaren echter op dat hun kamer niet schoon was opgeleverd. Daarom is dit jaar besloten een aantal vragen op te nemen in de enquête met betrekking tot de schoonmaak van de SSH-kamers, zodat ook dit onderdeel kan worden meegenomen in de statistiek. Naast deze vragen zijn ook dit jaar weer veel opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van de schoonmaak en de staat van de kamer bij aankomst.

| Tabel 8: Staat van kamer bij arriveren op locatie | Aantal | Gemiddelde |
|--|---------------|-------------------|
| Kanaalstraat | 19 | 1.8 |
| Warande (Zeist) | 19 | 1.8 |
| Biltstraat | 1 | 2.0 |
| Predikherenstraat | 1 | 2.0 |
| Ina Boudier Bakkerlaan | 5 | 2.4 |
| Pythagoraslaan | 18 | 2.5 |
| Kruisstraat | 18 | 2.9 |

| | | |
|-------------------------|------------|------------|
| Willem Schuylenburglaan | 2 | 3.0 |
| Cambridgelaan | 53 | 3.2 |
| Kriekenpitplein | 32 | 3.3 |
| Other | 14 | 3.8 |
| Bisschoppen | 38 | 3.8 |
| Van Lieflandlaan | 4 | 4.5 |
| Alexander Numankade | 2 | 4.5 |
| | 226 | 3.1 |

Ten eerste is aan respondenten is 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 waren over de staat waarin ze de kamer aantreffen. Dit kan te maken hebben met de schoonmaak, maar ook dat bepaalde spullen niet aanwezig/kapot waren op het moment van aankomst. We zien dat er op dit punt ook maar weinig verbetering is gekomen ten opzichte van vorig jaar. Toen gaf ook 31% van de respondenten aan dat ze ontevreden waren over de staat waarin ze de kamer aantreffen.

| Tabel 9: Staat van kamers bij arriveren SSH Short Stay | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 31 | 14% |
| Ontevreden | 38 | 17% |
| Neutraal | 40 | 18% |
| Tevreden | 56 | 25% |
| Erg tevreden | 61 | 27% |
| Totaal | 226 | 100% |

Naast deze vraag zijn er ook nog 13 losse opmerkingen gemaakt over de staat van de kamers bij aankomst. Opvallend zijn de opmerkingen over de Kanaalstraat, waarbij niet alleen over de kamers, maar over het gehele pand werd geklaagd.

- *Room was dirty on arrival, and the building itself needs a lot of repair and renovation!*
- *My room was probably renovated the last time in 1960 and does look like that.*
- *Dirty place, incomplete stove, freezer working improperly*

Daarnaast werd in 7 opmerkingen vermeld dat niet alle spullen die op de inventarislijst stonden, aanwezig waren. Een aantal respondenten had hiervan een melding gemaakt bij de SSH, maar daar hebben ze van de SSH nooit een reactie op gehad.

- *Some pieces of furniture were broken upon arrival and I messaged my contact person and the issue was never resolved*

Er is dit jaar voor het eerst aan de respondenten gevraagd of alles in de kamer schoon was op het moment van aankomst. 39% van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn over de schoonmaak van de kamer bij aankomst, 17% zegt neutraal te zijn en 44% heeft gereageerd tevreden te zijn. Voornamelijk de respondenten wonende op de Kanaalstraat, Warande, Biltstraat en Predikherenstraat geven aan ontevreden te zijn over de schoonmaak.

| Tabel 10: Kamer was schoon bij arriveren SSH Short Stay | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 52 | 23% |
| Ontevreden | 37 | 16% |
| Neutraal | 38 | 17% |
| Tevreden | 45 | 20% |
| Erg tevreden | 54 | 24% |
| Totaal | 226 | 100% |

Er zijn in totaal 29 losse commentaren geleverd over de manier waarop de kamers zijn schoongemaakt. Dit betreft meerdere SSH-complexen. Het vaakst worden de Cambridgelaan (9) Warande (6) en de Pythagoraslaan (4) en de Kanaalstraat (4) genoemd.

In de opmerkingen komt naar voren dat de hoge fee die studenten moeten betalen voor de schoonmaak van de kamers/ gemeenschappelijke ruimte niet in verhouding staan tot de kwaliteit waarop de kamers zijn schoongemaakt.

- *Cleaning job was not worth the 30 euros we ALL paid*
- *It was not clean. Spiderwebs everywhere, the windows oh my god, they look like they've never been cleaned before. Stains on the floor. And we pay 60 euros per person for this? Pfff*
- *After having paid 50 Euros cleaning fee, I had expected a cleaner flat. Also because there is no one cleaning after I leave. So I expect the 50 Euros (200 in total for the flat) go into SSH's pocket.*
- *Unfortunately my room wasn't cleaned at all. I was disappointed since I had already paid for something which I obviously didn't get. In my opinion, this is very unprofessional of SSH, and the money should be paid back to me since I never got the cleaning I paid for.*

Een aantal van de klachten van de studenten gaat ook over de gemeenschappelijke ruimtes en dan met name de keuken. Wij adviseren de SSH om er op te letten dat het schoonmaakbedrijf de keukenspullen zoals de oven, borden, bestek en dergelijke niet overslaat tijdens het schoonmaken.

- *The pots, crockery and cutlery were poorly washed and oily. I could not use them.*
- *Non functioning stove and unclean kitchen equipment.*
- *The room and Common area showed no signs that someone had made an effort to clean. There was trash on my balcony and in the common area. The stove and cabinets were a mess. No cleaning supplies were provided.*

Er zijn wel minder losse commentaren geleverd over de schoonmaak dan vorig jaar. Vorig jaar waren dit er 37. Dit lijkt een verbetering, maar kan ook komen doordat wij dit jaar een extra vraag over de schoonmaak hebben ingevoegd, en mensen minder geneigd waren hier nog een extra opmerking over te maken.

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. Van alle respondenten geeft 76% aan contact te hebben gehad met de SSH na arriveren in Nederland. 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. 76% van de SSH Short Stay kamerbewoners geeft aan contact te hebben gehad met de SSH gedurende hun verblijf. 55% van de respondenten is tevreden over dit contact, 22% neutraal en 22% geeft aan ontevreden te zijn. Vorig jaar was 50% tevreden, 26% neutraal en 24% ontevreden. Deze tevredenheid van de studenten lijkt iets te zijn gestegen.

| Tabel 11: Tevredenheid contact met SSH Short Stay | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 19 | 11% |
| Ontevreden | 21 | 12% |
| Neutraal | 37 | 22% |
| Tevreden | 70 | 41% |
| Erg tevreden | 24 | 14% |
| Totaal | 171 | 100% |

| Tabel 12: Aard van contact met SSH Short Stay | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Problem handling (housemates) | 18 | 7% |
| Contract | 23 | 9% |
| Rent | 37 | 15% |
| Conditions upon department | 41 | 17% |
| Maintenance | 128 | 52% |
| Totaal | 247 | 100% |

77% van de studenten die bij een particuliere verhuurder woonden, geven aan contact te hebben gehad met hun verhuurder. 59% van deze groep respondenten zegt tevreden te zijn over dit contact, 17% zegt neutraal te zijn en 25% geeft aan ontevreden te zijn. Vorig jaar gaf 67% van de respondenten aan tevreden te zijn en 19% van de respondenten ontevreden. Dit jaar lijken de respondenten dus meer ontevreden te zijn dan vorig jaar over het contact met hun huisbaas.

| Tabel 13: Tevredenheid contact met particuliere verhuurder | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 1 | 4% |
| Ontevreden | 5 | 21% |
| Neutraal | 4 | 17% |
| Tevreden | 4 | 17% |
| Erg tevreden | 10 | 42% |
| Totaal | 24 | 100% |

Al met al geven de internationale studenten aan redelijk tevreden met het contact met de SSH Short Stay danwel met het contact met hun particuliere verhuurder. Dit jaar lijken de internationale studenten iets meer te spreken over het contact met de SSH ten opzichte van vorig jaar. Daar tegenover is juist de ontevredenheid over het contact met particuliere verhuurders iets gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Aan de SSH Short Stay-bewoners is 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 konden verschillende methoden aanvinken. Dit jaar geven de

respondenten aan iets positiever over contact met SSH te zijn. Vorig jaar gaven zij als gemiddelde beoordeling een 3.1, dit jaar 3.2.

| Tabel 14: Beoordeling contact SSH Short Stay | Percentage | Gemiddelde |
|---|-------------------|-------------------|
| E-mails | 48% | 3.3 |
| Online formulieren | 12% | 3.0 |
| Telefoon | 14% | 2.8 |
| Housing officer / Residential Assistant | 26% | 3.4 |
| | 100% | 3.2 |

4.4 Onderhoud (SSH en particulier)

84% van de bezoekende studenten geeft aan wel eens een verzoek om onderhoud te hebben gedaan; Van deze 84% kwam 94% bij SSH Short Stay vandaan en 6% bij particuliere verhuurders. Het grootste deel van de ingediende verzoeken was dus bij SSH. 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 onderhoudsverzoeken

Van de 226 SSH respondenten zegt 86% een of meerdere onderhoudsverzoeken te hebben ingediend. De grootste groep heeft twee keer een verzoek ingediend. Dit was 35% van de respondenten. Het is niet gevraagd of dit ging om onderhoud aan eenzelfde probleem, of een nieuw probleem.

| Tabel 15: Aantal keer contact met SSH Short Stay over onderhoud | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| 1 | 40 | 26% |
| 2 | 53 | 35% |
| 3 | 31 | 20% |
| 4 of meer | 29 | 19% |
| Totaal | 153 | 100% |

Van de 24 particuliere respondenten heeft 58% een of meerdere onderhoudsverzoeken ingediend. Echter zijn ook hier geen significante conclusies over te trekken omdat het aantal respondenten te laag is.

| Tabel 16: Aantal keer contact met particuliere verhuurder over onderhoud | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| 1 | 3 | 21% |
| 2 | 4 | 29% |
| 3 | 1 | 7% |
| 4 of meer | 6 | 43% |
| Totaal | 14 | 100% |

4.4.2 Reactietijd onderhoudsverzoeken

Gemiddeld worden problemen binnen SSH Short Stay-woningen binnen 4 dagen opgelost. Dit is een verslechtering ten opzichte van vorig jaar, toen dit gemiddeld 3 dagen duurde. De snelste oplossing kwam binnen een dag, de langzaamste na drie maanden. Van de 153 verzoeken konden er 119 behandeld worden. In 34 keer van de gevallen was dat niet mogelijk.

| Tabel 17: Was SSH Short Stay in staat onderhoud verzoek te behandelen | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Nee | 34 | 22% |
| Ja | 119 | 78% |
| Totaal | 153 | 100% |

Bij andere verhuurders is gemiddeld 3 dagen nodig om een probleem op te lossen. Dat is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen daar nog 4 dagen voor nodig was. Jammer genoeg valt hier vrij weinig over te zeggen omdat het aantal respondenten laag is. Van de verzoeken konden er 9 verholpen worden, de overige 5 niet.

| Tabel 18: Was particuliere verhuurder in staat onderhoud verzoek te behandelen | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Nee | 5 | 36% |

| | | |
|---------------|-----------|-------------|
| Ja | 9 | 64% |
| Totaal | 14 | 100% |

4.4.3 Tevredenheid onderhoudsverzoeken

Over de aanpak van de onderhoudsverzoeken zegt 50% tevreden of erg tevreden te zijn, 21% neutraal, en 29% geeft aan ontevreden te zijn. Dit is een kleine verslechtering ten opzichte van vorig jaar, toen 57% tevreden was.

| Tabel 19: Tevredenheid over onderhoud SSH Short Stay | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 23 | 15% |
| Ontevreden | 22 | 14% |
| Neutraal | 32 | 21% |
| Tevreden | 46 | 30% |
| Erg tevreden | 30 | 20% |
| Totaal | 153 | 100% |

Ondanks dat een meerderheid van de respondenten aangeeft tevreden te zijn over het onderhoud worden er in de reacties wel een aantal pijnlijke voorbeelden gegeven. Een aantal opmerkingen van de respondenten kunnen wellicht duidelijk maken, dat hier ook veel verschillende opvattingen bestaan over wat 'goed onderhoud' is.

- *We were given the most unprofessional plumber imagineable. He used our dust pins to clear out the drains and left our bedrooms and shower in an absolute mess and did not clean up after himself. The substance and dirt that was removed from the drains (from previous residents) was left on our bedroom floors and in our bins which had a horrible stench to it. He was also extremely rude. We were extremely unhappy with this service so I would suggest hiring a new plumber for the area.*
- *My roof was dripping water and crumbling lots of dust. It was deemed 'unsafe' to fix the issue before I left. I left the NL earlier than planned - in significant part due to the mold and dust in the room.*
- *They replaced our broken stove with another broken stove, then didnt respond to us when we told them it was still broken..*

- *They just did not care about certain complaints they didn't consider important enough - for example, notable spots on walls when I moved in, overall state of the room. I had to make 4 calls and send 3 e-mails just to get curtains in my room. When I moved in, the room was dirty, workers had left their cables on the floor and nobody answered my inquiry about returning the cleaning fee that I paid.*
- *Many things were in a very bad condition, after our arrival. Some of them were repaired, some others not for 5 months already.*
- *The second maintenance was never completed. If the student is not aggressive enough, the resident assistant and the maintenance worker will forget about the request. There needs to be a better system for recording requests and making sure they are completed.*
- *It was a shame! As the heating did not work for the first 6 weeks straight, me and my housemates wrote many e-mails to the SSH, but we got answers like "I checked the weather forecast and it should be sunny, so it will not be too cold in the house" or "If you are freezing, buy yourself a portable heater" - of course we were freezing, because the heating did not work!!!*
- *The overall condition of the house was not very good when we arrived. It had clearly not been cleaned properly, despite how much we each payed in cleaning fees. We would have lodged many more maintenance complaints if we believed that we would actually get a response, but more minor issues were often ignored.*

Een ruime minderheid van 57% van deze respondenten geeft aan tevreden te zijn met het onderhoud, en een groep van ruim 43% van de huurders geeft aan, ontevreden te zijn over deze oplossing. SSH scoort beduidend hoger dan de particuliere verhuurders.

- *He lives at the same apartment I do, so contact is immediate. However, he has not provided good solutions to my problems.*
- *I got only one response, it was the day after my email but it was not really satisfactory*

| Tabel 20: Tevredenheid over onderhoud particuliere verhuurder | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 4 | 29% |
| Ontevreden | 2 | 14% |
| Neutraal | 0 | 0% |
| Tevreden | 3 | 21% |
| Erg tevreden | 5 | 36% |
| Totaal | 14 | 100% |

4.5 Algemene kenmerken (SSH en particulier)

In dit hoofdstuk wordt gesproken over algemene kenmerken van de gehuurde kamer. Dit jaar waren dat de reacties op geluidsoverlast, de tevredenheid over de grootte en prijs van de kamer, en nog een aantal overige faciliteiten.

4.5.1 Geluidsoverlast

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 de scores bij de vraag over geluidsoverlast beter dan in 2017. Uit de vraag of studenten geluidsoverlast ervaren, blijkt het volgende:

| Tabel 21: Last van geluidsoverlast | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 25 | 9% |
| Ontevreden | 33 | 12% |
| Neutraal | 63 | 24% |
| Tevreden | 71 | 27% |
| Erg tevreden | 73 | 28% |
| Totaal | 265 | 100% |

| Tabel 22: Geluidsoverlast omgeving | Gemiddelde (1=hoog 5=laag) | Aantal |
|---|-----------------------------------|---------------|
| Huisvestingsbureau | 3.4 | 7 |
| Particulier | 4.3 | 24 |
| SSH Short Stay | 3.4 | 226 |
| Totaal | 3.5 | 257 |

Zo'n 21% is niet tevreden en heeft hier blijkbaar in meer of mindere mate last van. De reden van de overlast wordt vaak niet aangegeven, maar dit kan vanalles zijn. Eén student vertelt bijvoorbeeld dat er recht onder zijn raam een rookpaal staat, en dat er daardoor de hele avond mensen staan te roken en praten. 55% zegt wel tevreden te zijn op dit gebied. Al met al is de score van deze vraag een stuk positiever dan vorig jaar, toen het merendeel nog ontevreden was.

- *My room is next to my neighbor. Sometimes I can hear some big noise (sounds like a machine is running) on the other side of the wall when I am sleeping.*
- *Wish the room doors are more soundproof, and for the kitchen as well. Loud noise from the tv or people speaking loudly can be really annoying and distracting especially when flatmates organise parties. Especially when my room is right beside the kitchen/living room*
- *The place is a complete shithole, incomplete stove, freezer stopped working repeatedly, annoying noises from radiators during evenings(even being turned off), deficient lamps*
- *Only issue is sometimes other people on the campus weren't respectful of others. Left rubbish around, made lots of noise in early hours of the morning, and occasionally even climbed on the roof above my flat.*

4.5.2 Grootte van kamer

| Tabel 23: Tevredenheid over oppervlakte kamer | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 4 | 2% |
| Ontevreden | 7 | 3% |
| Neutraal | 27 | 10% |
| Tevreden | 84 | 32% |
| Erg tevreden | 143 | 54% |
| Totaal | 265 | 100% |

De respondenten zijn net als vorig jaar behoorlijk positief over de grootte van hun kamer. Meer dan de helft, 54%, geeft zelfs aan zeer tevreden te zijn. Slechts zo'n 5% is er echt niet over te spreken. Interessant is dat zowel de respondenten die bij een particulier huren als bij SSH erg tevreden zijn. Deze resultaten verschillen weinig met die van vorig jaar en het jaar daarvoor, toen het zwaartepunt van de score ook bij zeer tevreden lag.

Een opvallend stukje commentaar komt van een student die zegt dat haar kamer erg fijn is, maar ze vraagt zich wel af waarom die zo groot is.

- *Why are these so big? We have a HOUSING CRISIS especially for the marginalized international students here for a full Bachelor or Masters Degree and yet we have these massive rooms that could have been made into smaller ones like any normal north american university*

4.5.3 Huurprijs en tevredenheid

De gemiddelde huurprijs voor een kamer is in ons onderzoek dit jaar €487 per maand. Voor SSH is dit €482 tegenover €518 bij een particuliere verhuurder. De vraag is door 257 respondenten

beantwoord. Bij particuliere verhuurders en huisvestingsbureaus is het maandbedrag aanzienlijk hoger dan bij SSH. Dit is een trend die voortgezet wordt, net zoals voorgaande jaren. In de afgelopen drie jaar is de toename inmiddels bijna €150.

| Tabel 24: Gemiddelde huurprijs per maand | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Huisvestingsbureau | 411 | 456 | 540 |
| Particulier | 452 | 517 | 518 |
| SSH Short Stay | 467 | 493 | 482 |
| Gemiddeld | 458 | 488 | 487 |

Hoewel de prijzen van SSH Short Stay-kamers alleen met inflatie mee stijgen, rekenen particuliere verhuurders vaak de maximale stijging per jaar. Dat is in de resultaten van dit jaar terug te zien, hoewel het aantal respondenten dat particulier huurt wel beduidend lager is dan SSH-huurders, dus dit is niet per se representatief voor heel Utrecht.

De respondenten zijn verdeeld over hoe tevreden zij zijn met hun kamerprijs. Zo'n 38% is niet of helemaal niet tevreden, en vindt de prijs te hoog. Het zwaartepunt ligt met 34% bij respondenten die er geen sterke mening over hebben. 24% is wel tevreden, waarbij moet worden aangemerkt dat hiervan slechts 5% zeer tevreden heeft ingevuld, zoals hieronder te zien is.

| Tabel 25: Tevredenheid over huurprijs | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 42 | 16% |
| Ontevreden | 57 | 22% |
| Neutraal | 89 | 34% |
| Tevreden | 64 | 24% |
| Erg tevreden | 13 | 5% |
| Totaal | 265 | 100% |

In vergelijking met vorig jaar is de balans iets verschoven richting ontevreden. Hiermee wordt een trend van de laatste paar jaar doorgezet. Van de respondenten heeft zo'n 4% meer dan in 2016 aangegeven ontevreden of zeer ontevreden te zijn. Ook is opvallend dat het percentage studenten dat zeer tevreden invullen, dit jaar gedaald is van ongeveer 10% naar 5%. Het lijkt er dus op dat internationale studenten steeds vaker vinden dat ze teveel betalen voor hun kamer.

Dit zien we ook terug in een aantal reacties. De meeste respondenten die een reactie schrijven, weten van tevoren dat het moeilijk is om een kamer te vinden, maar geven toch aan dat ze verrast waren door de hoogte van hun huurprijs. In het ergste geval weten ze dat ze teveel moeten betalen voor een kamer, bijvoorbeeld bij een huisbaas die erom bekend staat, maar accepteren ze de kamer toch, uit noodzaak, omdat ze niets anders kunnen vinden.

- *My only issue is the price.*
- *The room prices seemed totally detached from the quality of the room.*
- *The price is too high, international students would prefer to furnish the room by themselves than to pay the extra money.*

4.5.4 Faciliteiten en inventaris

In de enquête is dit jaar opnieuw aandacht besteed aan de overige faciliteiten van de kamer. Zo wilden we graag weten hoe de internetverbinding, het aanwezige meubilair en het onderhoud worden gewaardeerd. Wat betreft het internet is een overgrote meerderheid tevreden over de verbinding, ongeveer 75% in totaal, en maar 12% zegt niet tevreden te zijn. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, en we kunnen dus concluderen dat de internetverbinding in de meeste huizen prima op orde is.

| Tabel 26: Tevredenheid over internet | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 14 | 5% |
| Ontevreden | 19 | 7% |
| Neutraal | 33 | 12% |
| Tevreden | 79 | 30% |
| Erg tevreden | 120 | 45% |
| Totaal | 265 | 100% |

Ook over het meubilair dat aanwezig is in de kamers zijn respondenten erg tevreden. 61% van de ondervraagden is tevreden of zeer tevreden, en zo'n 15% is er niet over te spreken (zie bijlage). De klachten die we het meest lezen, gaan over de verouderde meubels van de SSH; een paar huurders vinden dat deze aan vernieuwing toe zijn.

| Tabel 27: Tevredenheid over meubilair | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 19 | 7% |

| | | |
|---------------|------------|-------------|
| Ontevreden | 27 | 10% |
| Neutraal | 57 | 22% |
| Tevreden | 113 | 43% |
| Erg tevreden | 49 | 18% |
| Totaal | 265 | 100% |

Tenslotte is er nog de vraag over het onderhoud van de kamer. Dit kan breed geïnterpreteerd worden. Het kan hier gaan om het onderhoud dat gedurende het verblijf gedaan is, maar sommigen hebben het opgevat als de algemene staat van de kamer. Deze vraag is dus erg algemeen, maar in andere delen van de enquête, over de schoonmaak van de SSH en het onderhoud dat een huisbaas heeft gepleegd, wordt dit verder uitgediept.

In dit geval is zo'n 29% niet tevreden over het onderhoud, ongeveer 26% is neutraal, en bij elkaar is 45% wel tevreden. Het is lastig om hier specifieke conclusies uit te trekken, maar het is wel een goede algemene graadmeter.

| Tabel 28: Tevredenheid over onderhoud kamer | Aantal | Percentage |
|--|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 35 | 13% |
| Ontevreden | 42 | 16% |
| Neutraal | 69 | 26% |
| Tevreden | 74 | 28% |
| Erg tevreden | 45 | 17% |
| Totaal | 265 | 100% |

4.5.5 Gewenste prijs-kwaliteitverhouding

Een kamer buiten het centrum met een gemiddeld formaat voor €400 per maand heeft met 42% de grootste voorkeur. Dit is een interessante ontwikkeling gekeken naar vorig jaar. Toen gaf 50% van de respondenten nog aan liever een kleine kamer in het centrum te willen.

Voor de luxe optie van een kleine kamer met veel faciliteiten is net zoals vorig jaar weinig interesse. Dit is interessant aangezien deze optie in andere steden in de vorm van bijvoorbeeld The Student Hotel wel steeds meer wordt aangeboden. De populariteit van concepten als deze

kan dus te wijten zijn aan de krapte op de kamermarkt en niet aan de extra service die geboden wordt.

| Tabel 29: Gewenste prijs-kwaliteitverhouding studenten | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Centrum, kleine kamer met veel extra service (stomerij, gym, activiteiten etc.) voor €800 per maand | 4 | 2% |
| Buiten centrum, kleine kamer for €300 per maand | 21 | 8% |
| Centrum, gemiddeld formaat kamer voor €600 per maand | 42 | 16% |
| Centrum, heel kleine kamer for €400 per maand | 87 | 33% |
| Buiten centrum, gemiddeld formaat kamer voor €400 per maand | 111 | 42% |
| Totaal | 265 | 100% |

4.5.6 Prijs per vierkante meter

Als we verder op de kamerprijs induiken zien we het volgende. De gemiddelde prijs voor op de gehele Utrechtse kamermarkt in ons onderzoek is €487. Zoals te zien in onderstaande tabel betalen mensen bij particuliere huurders meer. Een particuliere verhuurder heeft duurere kamers maar biedt ook meer m² aan. Een kamer kost daar gemiddeld €518 euro. Huisvestingsbureaus zijn het duurste met €540.

Het valt op dat in alle prijsklassen de huurprijs ongeveer hetzelfde is gebleven. Bij de SSH, waar de student het goedkoopst uit is, is een gemiddelde huurprijs iets goedkoper geworden maar niet significant. Bij huisvestingsbureaus 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 van deze soort aanbieder.

| Huisvester | Aantal | Huurprijs | Gemiddelde m² | Huurprijs per m² |
|--------------------|---------------|------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Huisvestingsbureau | 7 | 540 | 15 | €43 |
| Particulier | 24 | 518 | 23 | €29 |
| SSH Short Stay | 226 | 482 | 21 | €26 |
| Totaal | 257 | 487 | 21 | €27 |

Tabel 30: Gemiddelde huurprijs, gemiddeld aantal vierkante meters en gemiddelde vierkante meterprijs per verhuurder.

4.6 Een kamer vinden in Utrecht

| Tabel 31: Tijd in weken gezocht naar kamer | Aantal | Gemiddelde (in weken) |
|---|---------------|------------------------------|
| Huisvestingsbureau | 7 | 7.9 |
| Particulier | 24 | 6.6 |
| SSH Short Stay | 226 | 3.7 |
| Totaal | 257 | 4.1 |

Dit jaar hebben we voor de derde keer gevraagd naar hoe lang het duurt voordat internationale studenten een kamer hebben gevonden. Zo krijgen we elk jaar meer inzicht in hoe moeilijk internationals het hebben op de Utrechtse woningmarkt. Deze keer hebben 256 respondenten aangegeven hoeveel weken het duurde voordat zij een kamer hadden gevonden. Daarvan geven 47 studenten aan dat zij van tevoren, of meteen vanaf het begin, al een kamer hadden. Dit zijn 44 respondenten die bij SSH huurden en 2 die bij een particuliere verhuurder een kamer hadden.

Het zwaartepunt ligt tussen de 1 en 4 weken, maar er zijn een paar hoge uitschieters. Het gemiddelde aantal dat internationale studenten nodig hebben is 4 weken. Dit is een kleine daling tegenover vorig jaar. Te zien is dat als er geen kamer via SSH gevonden wordt dat de zoektijd om een kamer te vinden met minimaal 3 weken toeneemt onder de respondenten. Deze extra weken resulteren vaak in veel stress en onzekerheid voor de internationale studenten.

Dit is net iets minder dan vorig jaar, toen dit gemiddelde flink omhoog schoot naar 4.5 (van 3.2 in 2016). Een mogelijke verklaring voor deze lichte daling ten opzichte van 2017 is dat de voorlichting van de onderwijsinstellingen steeds duidelijker en beter is geworden sinds vorig jaar. Er wordt de studenten nog meer op het hart gedrukt dat ze op tijd moeten beginnen met zoeken.

| Tabel 32: Tevredenheid over vinden van een kamer | Aantal | Percentage |
|---|---------------|-------------------|
| Erg ontevreden | 13 | 5% |
| Ontevreden | 32 | 12% |
| Neutraal | 63 | 24% |



| | | |
|---------------|------------|-------------|
| Tevreden | 56 | 21% |
| Erg tevreden | 101 | 38% |
| Totaal | 265 | 100% |

17% van de respondenten geeft aan niet tevreden te zijn, en vond het dus moeilijk of vervelend om een kamer te vinden. 34% zegt er neutraal over te zijn, maar wat vooral opvalt is dat bij elkaar ongeveer 59% zegt wel tevreden over het vinden van een kamer te zijn. Ook als men een paar weken nodig heeft voordat een kamer is gevonden, lijkt meer dan de helft van de respondenten dit wel te accepteren. Ook hier kan het te maken hebben met het gegeven dat studenten beter voorbereid zijn dan andere jaren, en dat ze weten dat er een kamertekort is in Utrecht. Natuurlijk is het tekort nog steeds aanwezig, en ook in deze enquête staan weer een paar schrijvende reacties:

- *I had to use couchsurfing in the end as the worst choice and was damn lucky that a person felt sorry for me. You people are so bad at this.*
- *Yes, about how much do internationals get discriminated against when trying to find housing, and how international full time permanent students (non exchange) should be given priority. We do not have free OV, we do not know to be on the waitlist for 3 years before we get here, we do not know of the insane laws about student housing, and we do not know about just how many Dutch people and fellow students discriminate against internationals. We are marginalized in a country that is meant to be very modern. I am shocked and debating transferring back to Canada for uni simply because of the lack of housing, and also the insane lack of help, for me.*

5. Conclusies

Algemeen

Voorkeur huisvesting

In de enquête geven respondenten aan geen behoefte te hebben aan luxe kamers met veel faciliteiten in het centrum. Deze kamers worden onder andere door bijvoorbeeld The Student Hotel aangeboden in steden als Amsterdam en Eindhoven. Van alle respondenten zegt maar 2% interesse te hebben in deze manier van huisvesten. De voorkeur van respondenten gaat naar een kamer met gemiddeld formaat buiten het centrum voor rond de €400 euro per maand.

Zoektocht kamer

Vorig jaar was er een hoge stijging te zien in het aantal weken dat een respondent moest zoeken voordat hij of zij een kamer vonden. Dit jaar is hier een lichte daling te zien van 4.5 weken naar 4.1. Nog steeds is deze bijna maand lang moeten zoeken een signaal dat de toegankelijkheid ernstig onder druk staat. Ook duurt de zoektijd voor respondenten die niet bij SSH huren minimaal twee weken langer. Met het oog op de verdere toestroom van internationale studenten naar Utrecht is onze voorspelling dat de zoektijd alleen maar langer gaat worden.

SSH

Sleuteloverdracht SSH

Respondenten die via SSH in binnenstad wonen vonden het vervelend dat ze toch een sleutel op de Uithof moeten ophalen. Voor hen was de omweg met bagage lastig en zijn de respondenten van mening dat ze de procedure onnodig complex vinden. Als suggestie geven de respondenten zelf dat ze graag de sleutel bij hun eigen gebouw willen ontvangen. Voor een aantal respondenten was de extra reistijd na aankomst een verrassing die niet gewaardeerd werd.

Schoonmaak

Respondenten hebben veel klachten over de schoonmaak bij Kanaalstraat, Warande, Biltstraat en Predikherenstraat. Ze zijn ontevreden over de schoonmaak en hebben weinig begrip voor de hoge kosten. In de reacties is terug te lezen dat respondenten niet snappen waarom ze een bedrag moeten betalen voor de schoonmaak als ze bij aankomst arriveren in een vieze kamer.

Aangeraden wordt om uit te zoeken, welke schoonmaakbedrijven verantwoordelijk zijn voor deze complexen. Zo valt te achterhalen wat de reden is dat kamers niet zijn schoongemaakt.

Onderhoud Kanaalstraat

Opvallend zijn de opmerkingen over de Kanaalstraat, waarbij niet alleen over de kamers, maar over het gehele pand werd geklaagd. Zo geven respondenten aan dat het pand oud is en er veel



achterstallig onderhoud gedaan moet worden. Bij de inventaris ontbreken spullen en de schoonmaak voor aankomst was niet zichtbaar.

Communicatie

Over het algemeen zijn respondenten tevreden over hun contact met SSH. Hier en daar zijn er wat klachten maar over het algemeen zijn respondenten positief. Bij contact hebben respondenten de voorkeur aan het sturen van een mail. Van alle beoordelingen over contact wordt de Housing officer of Residential Assistant het beste beoordeeld.