



RAPPORT REGULIERE
HUURDERS ENQUETE
2018



WijWonen
Delft

Voorwoord

Beste lezer,


Voor u ligt het rapport van de reguliere huurders enquête, dit is een samenvatting van de belangrijkste informatie die wij uit de enquête konden halen. De huurders is gevraagd deze enquête in te vullen in de maand juni van het jaar 2018.

Het voornaamste doel van deze enquête is het ontdekken en lokaliseren van problemen en hier ons beleid op aan te passen. Zo kunnen wij het best namens de huurders spreken bij lokale overleggen in Delft, maar ook op landelijk niveau. Hiervoor willen we alle respondenten bedanken voor hun tijd en moeite.

Mocht u verdere vragen hebben over de enquête of de resultaten hiervan kunt u een mail sturen naar bewoners@wijwonendelft.nl

Tjalie van der Voort,
Voorzitter

WijWonen Delft,
30 september 2018



Inhoud

Voorwoord	1
1. Inleiding	3
2. Woonprofiel	4
2.1 Woonsituatie	4
2.2 Woonlocatie	4
3. Kameroverdracht.....	6
3.1 Kamerstaat	6
3.2 Controle bij Overdracht.....	7
4. Faciliteiten Complex	8
4.1 Aanwezigheid	8
4.2 Wasserette in het complex.....	9
4.3 Kwaliteit Reserveer- en Betalingssysteem	10
4.4 Afvalscheiding.....	10
5. Servicepakket DUWO	11
5.1 Tevredenheid over geleverde diensten.....	11
5.2 Leveringsstoringen	11
5.3 DUWO algemeen.....	11
6. Contact DUWO	13
6.1 Het Klant Contact Centrum (KCC).....	13
6.2 Communicatievoorkeur.....	14
7. WijWonen.....	16
8. Conclusie	17

1. Inleiding

In juni 2018 zijn middels een enquête de leden van WijWonen geraadpleegd om het bestuur te ondersteunen in haar standpuntbepaling. Dit rapport dient ertoe om de leden de uitkomsten van de enquête aan te reiken. Dit rapport beperkt zich echter tot univariate analyses (analyse gericht op één variabele).

Het belangrijkste punt dat WijWonen hiermee wilt maken is om de gevoelens van de studenthuurders een dermate waarde te geven dat dit kan worden teruggekoppeld naar DUWO. Zo kan DUWO haar beleid er mogelijk op aanpassen, zodat zij haar huurders meer tevreden kan stellen.

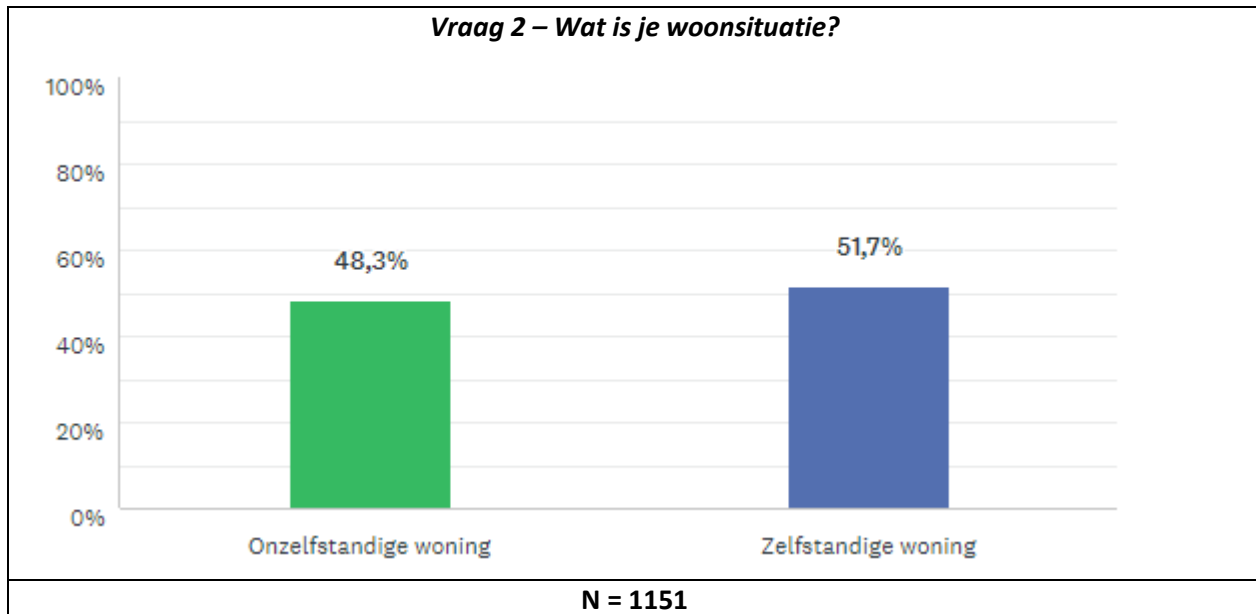
In hoofdstuk 2 zal vooral de woonsituatie worden uitgelicht, dit geeft een duidelijk beeld over wie er heeft deelgenomen en welke mening zij hebben. In hoofdstuk 3 zal er nader worden stil gestaan bij de staat van oplevering van nieuwe kamers, waarna in hoofdstuk 4 de expliciete faciliteiten van de verschillende complexen worden belicht. In hoofdstuk 5 wordt er stil gestaan bij het servicepakket dat vanuit DUWO wordt gefaciliteerd en in hoofdstuk 6 zal de informatievoorziening vanuit DUWO worden besproken. In hoofdstuk 7 wordt kort besproken hoe bij de naamsbekendheid van WijWonen ervoor staat. In hoofdstuk 8 zullen er over al het voorgaande conclusies worden getrokken.

2. Woonprofiel

Om een algemeen beeld van het woonprofiel van de respondenten te geven worden in dit hoofdstuk de woonsituatie en de woonlocatie van de respondenten uitgezet tegen het WijWonen ledenbestand.

2.1 Woonsituatie

Met de woonsituatie wordt bedoeld of de respondent zelfstandig of onzelfstandig woont.



2.2 Woonlocatie

Met de woonlocatie is een inschatting gemaakt van de omgeving waarin de respondenten wonen. Doordat niet specifiek genoeg naar de woonlocatie is gevraagd hebben we geen onderscheid kunnen maken gelijknamige complexen. Hierdoor is er bijvoorbeeld geen onderscheid gemaakt tussen Balpol II en Balpol III. Onder de categorie 'anders' zijn de locaties met slechts enkele respondenten gebundeld, waar voornamelijk huizen in de binnenstad in vallen. Deze tabel is te vinden op de volgende pagina.

In de tabel staan bij percentages het percentage respondenten ten opzichte van het aantal mensen die in dat complex wonen. Aan het totaal ledenbestand zijn de accommodatestudenten ook meegenomen aangezien hier geen onderscheid is gemaakt in de ledenlijst.

Tabel 1: Woonlocaties vs. respondenten

Woonlocatie	Respondenten	Ledenbestand (01/10/2018)	Percentage (%)
Bagijnhof	21	127	16,5
BalPol	123	708	17,4
Clara van Sparwoudestraat	12	79	15,2
E. du Perronlaan	75	450	16,7
JvB	91	560	16,3
Keverling Buismanweg	17	52	32,7
Korvezee	85	514	16,5
Lisztstraat	28	204	13,7
Michiel de Ruyterweg	38	296	12,8
Mijnbouwplein	22	59	37,3
Oost-Indieplaats	16	103	15,5
Oude Delft	18	213	8,5
Oudraadtweg	28	243	11,5
Prof. Evertslaan	23	194	11,9
Rotterdamseweg	65	267	24,3
Stieltjesweg	129	634	20,3
v. Hasseltlaan/plein	109	710	15,4
Westplantsoen	11	54	20,4
X-Ray	91	520	17,5
Anders of Niet Beantwoord/Accommodate	992	2140	46,4
Totaal (Regulier + Accommodate)	1994	8127	24,5

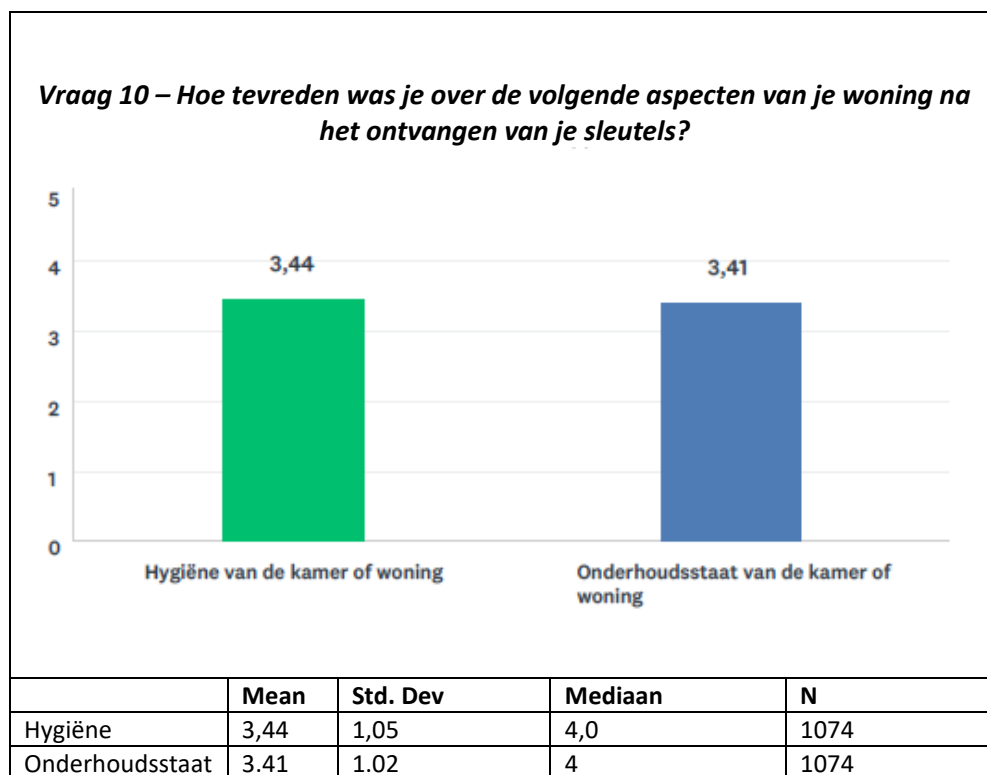
3. Kameroverdracht

Onder kameroverdracht is gevraagd naar de manier waarop de kamer door DUWO aan de huurder is overhandigd. DUWO kiest ervoor om de sleuteloverdracht via de oud-huurder te laten verlopen en tussentijds geen inspectie uit te voeren.

Naar aanleiding van de resultaten is er voor WijWonen aanleiding om de huurder beter te informeren over zijn/haar rechten bij het aannemen van een kamer die wordt overgedragen. Daarnaast is er aanleiding om met DUWO in gesprek te gaan over het beter toezicht op de overdracht van de kamers.

3.1 Kamerstaat

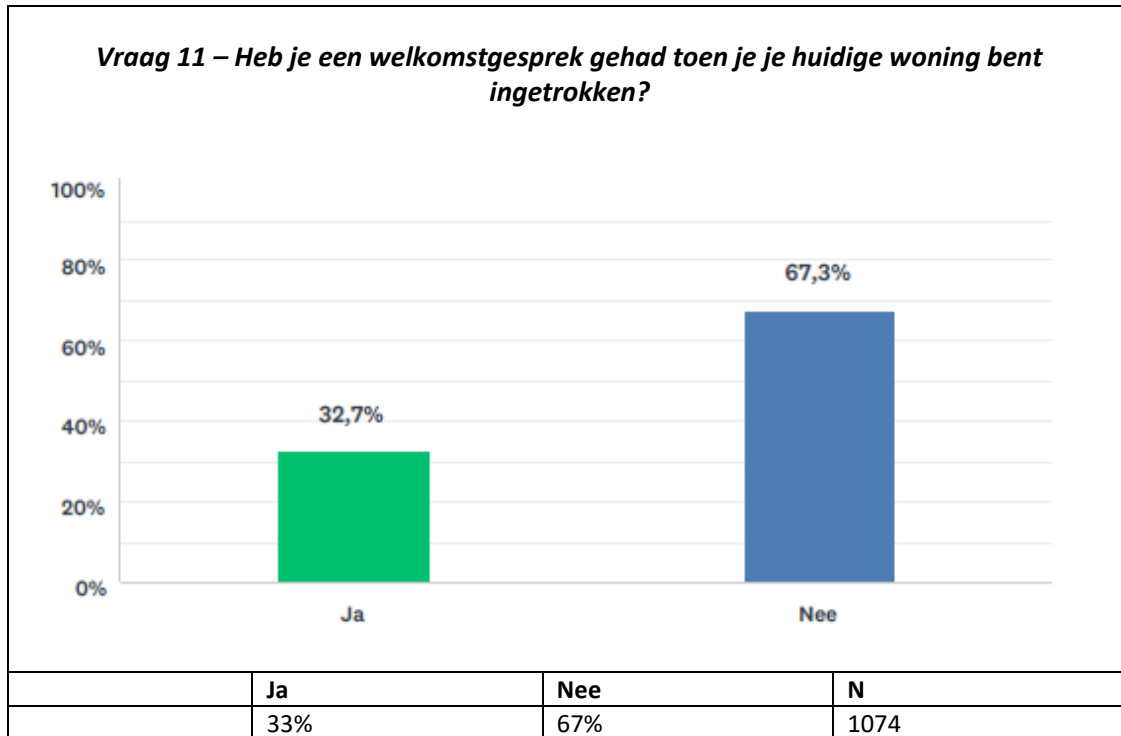
Gemeten op een ordinale vijfpuntschaal die het verschil tussen een onverzorgde en verzorgde kamerstaat bij eerste binnenkomst aangeeft. Bij de diagrammen is het gemiddelde aangegeven, daarnaast standaarddeviatie is apart aangegeven.



De huurders zijn redelijk tevreden over hoe de kamers worden opgeleverd, toch is het wenselijk om deze score omhoog te krijgen. Dit kan worden gedaan door bijvoorbeeld de welkomstgesprekken. Daarnaast is het misschien een idee om iets van een checklist te maken die de nieuwe huurders kunnen invullen. Mocht daarop iets onvoldoende zijn dan kan DUWO daarop inspelen. Ook is er nog de vraag of dat de huurders ervan op de hoogte zijn dat DUWO verantwoordelijk is voor het opleveren van de kamer als beschreven in de huurovereenkomst.

3.2 Controle bij Overdracht

Er is gevraagd bij hoeveel procent er een zogeheten welkomstgesprek heeft plaatsgevonden. Daarnaast is ook gevraagd in hoeverre zij hier tevreden over waren en of ze dit concept goed vinden.



Ongeveer 60 procent van de ondervraagden die een dergelijk welkomstgesprek heeft gehad heeft zich tevreden geuit over het welkomstgesprek. Dit waren ongeveer 400 huurders. WijWonen ziet vooral het belang om dit percentage hoger te krijgen. Dit vooral omdat DUWO dan in het eerste opzicht haar best doet om de nieuwe huurder op zijn/haar gemak te stellen. Dit zal zorgen voor een goede eerste indruk.

Van alle ondervraagden (N=1074) geeft 66% aan dat ze het concept van een welkomstgesprek wel ziet zitten. Dit vindt WijWonen hoog genoeg om DUWO ervan te overtuigen om het huidige beleid (het voeren van deze gesprekken) voort te zetten. Wel heeft WijWonen nog enkele vragen betreft de mate waarin de nieuwe huurder bewust is van de huurvoorwaarden en of zij bang zijn dat ze verantwoordelijk worden gehouden bij het intrekken in de nieuwe woning.

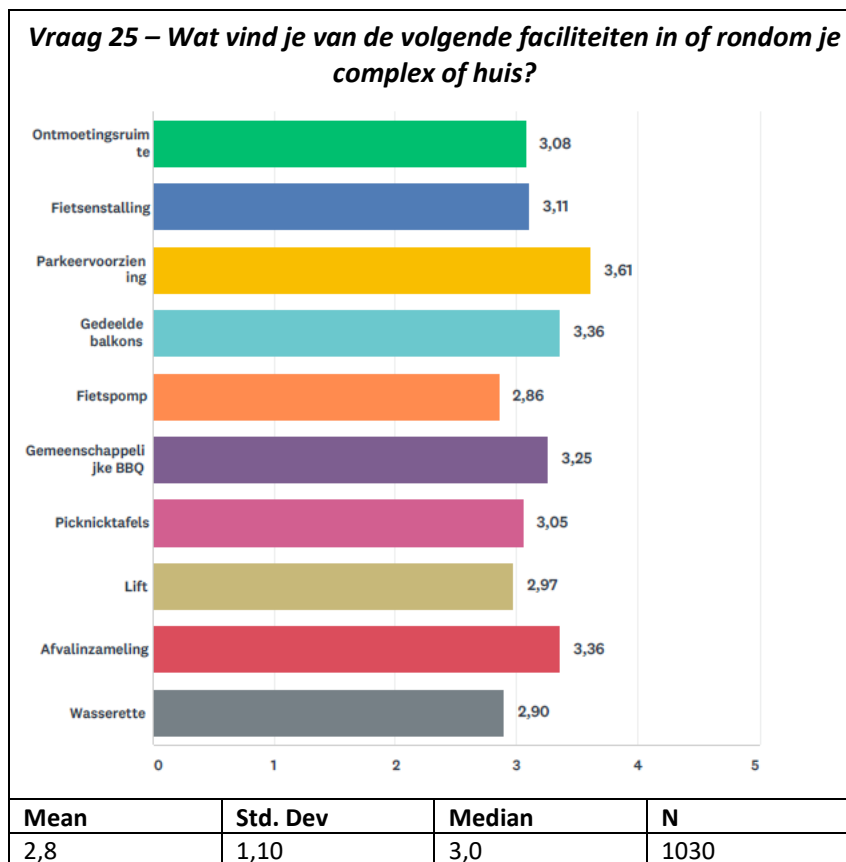
4. Faciliteiten Complex

In de categorie faciliteiten is gevraagd naar de aanwezigheid van faciliteiten in en/of rondom het complex, en de behoefte naar bepaalde faciliteiten in en/of rondom het complex. Daarnaast is gevraagd naar de tevredenheid over het betaald wassen dat in sommige complexen wordt aangeboden.

Uit de resultaten blijkt dat de huurder graag meer faciliteiten in zijn/haar complex ziet. Veel terugkomende wensen zijn een gemeenschappelijke fietspomp, voldoende fietsenstalling en picknicktafels/zitplaatsen. Voor WijWonen ligt hier de opdracht om hierover in gesprek te gaan met DUWO, de Bewonerscommissies en eventueel te zoeken naar mogelijkheden om bewonersinitiatieven te kunnen ondersteunen.

4.1 Aanwezigheid

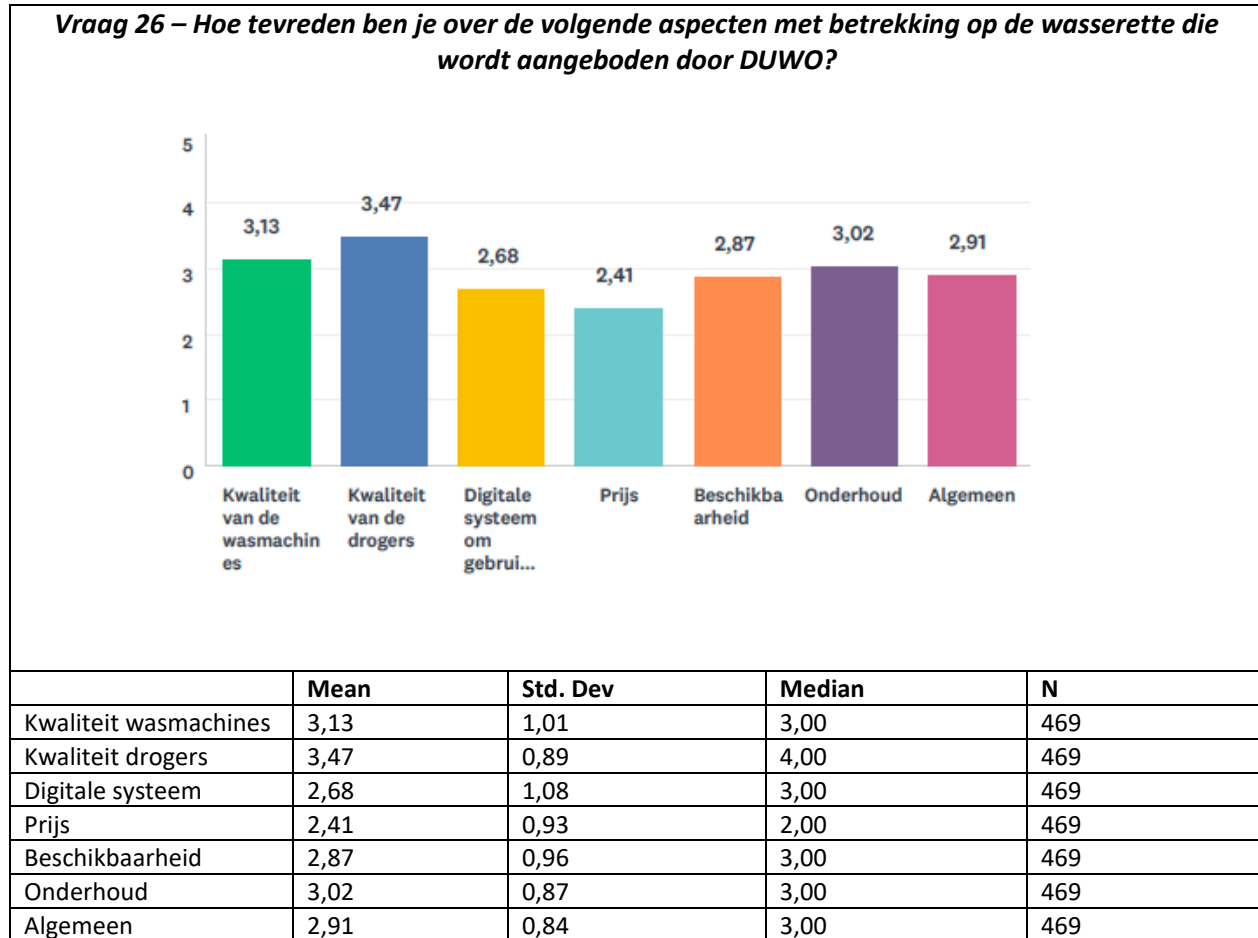
Gemeten op een ordinale vijfpuntschaal die het verschil meet tussen het onvoldoende en voldoende waardering van de verschillende faciliteiten in en/of rondom het complex.



De aanwezigheid van faciliteiten in en/of rondom complexen scoort niet bijzonder hoog, gemiddeld genomen net onder het neutrale niveau. Voornamelijk in oudere complexen, waaronder de Jacoba van Beierenlaan, Lisztstraat en de Prof. Everstlaan wordt slecht gescoord.

4.2 Wasserette in het complex

Gemeten op een ordinale vijfpuntschaal die het verschil aangeeft tussen het onvoldoende en voldoende aanwezigheid zijn van wasmachines binnen het complex.



Er zijn 469 respondenten die op deze vraag hebben geantwoord. Ik weet niet in welke complexen wasmachines aanwezig zijn en of dit aantal in de buurt komt van het aantal respondenten dat heeft gereageerd binnen deze specifieke complexen. Het onderdeel 'prijs' heeft het laagst scorende cijfer met een gewogen gemiddelde van 2,41 en een standaarddeviatie van 0,93. Wellicht dat DUWO hier heil in ziet om deze te score te verbeteren. Deze score in combinatie met de waardering van de kwaliteit van de wasmachines valt erg tegen (gewogen gemiddelde van 3.13, met een standaarddeviatie van 1.01). Dit is ook een signaal wat veel huurders hebben aangegeven bij de opmerkingen bij deze vraag. In het algemeen zijn er veel klachten over vlekken in de was en na wassen een muffe geur in de kleren. Tevens wordt er bij de X-Ray aangegeven dat ze het aantal wasmachines ook erg weinig vinden voor het aantal huurders. Hierdoor zijn de wasmachines bijna nooit beschikbaar.

4.3 Kwaliteit Reserveer- en Betalingssysteem

Deze gegevens zijn ook uit de vorige figuur te halen. Hierbij moet genoemd worden dat het digitale systeem een gewogen gemiddelde heeft van 2,68 en een standaarddeviatie van 1,08. Hier is naar de mening van WijWonen ook nog verbetering mogelijk door het systeem waar mogelijk nog wat transparanter te maken. Zo weten de huurders beter waar ze aan toe zijn, mochten ze willen wassen.

4.4 Afvalscheiding

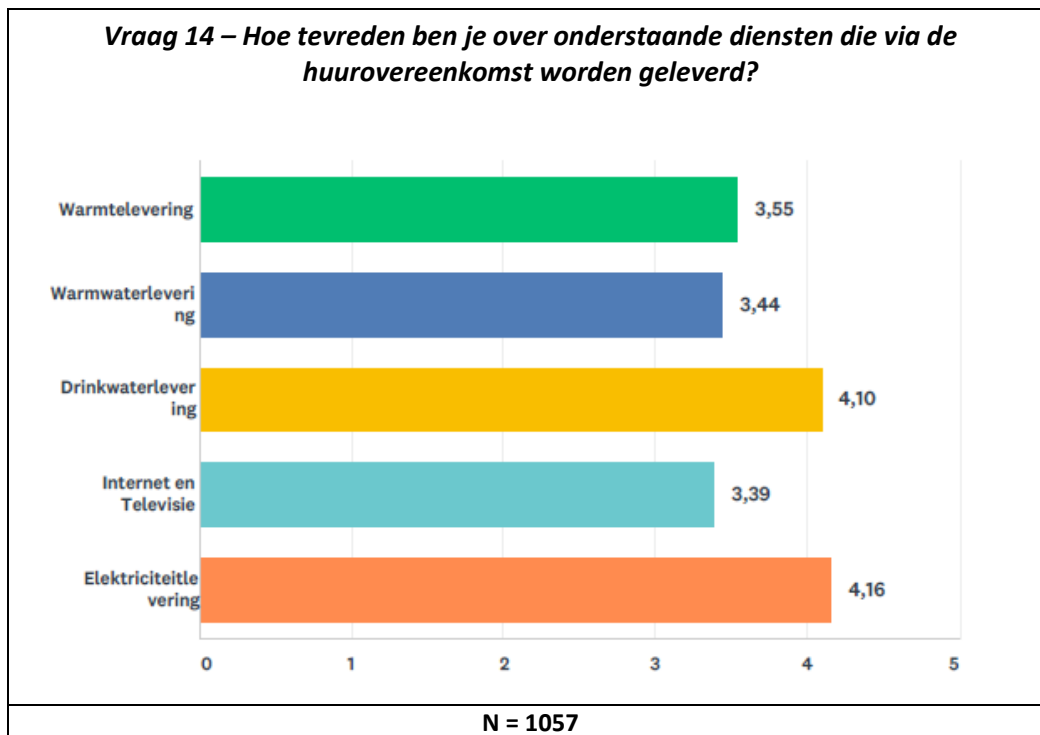
In de enquête is ook gevraagd naar de faciliteiten omtrent afvalscheiding. Ruim 1030 respondenten hebben deze vraag beantwoord. Hieruit blijkt dat veel huurders bereid zijn om al het afval te scheiden.

De voornaamste afvalsoorten, waar bij verschillende complexen nog geen aparte bakken voor zijn, zijn GFT, PMD en textiel. Voor GFT en PMD zou het aantrekkelijk zijn om nieuwe bakken te plaatsen, zodat er meer aan afvalscheiding gedaan kan worden.

5. Servicepakket DUWO

5.1 Tevredenheid over geleverde diensten

Respondent kunnen de tevredenheid aangeven op een vijfpunt schaal, hierbij is 1 zeer ontevreden en 5 zeer tevreden.



Uit de grafiek blijkt dat de algemene ervaring positief is. De dienst die het laagst scoort is Internet en Televisie, welke sterk afhankelijk is van het complex. WijWonen adviseert DUWO om deze trend aan te houden en ervoor te zorgen dat de belangrijkste basisbehoeften positief blijven scoren in de toekomst.

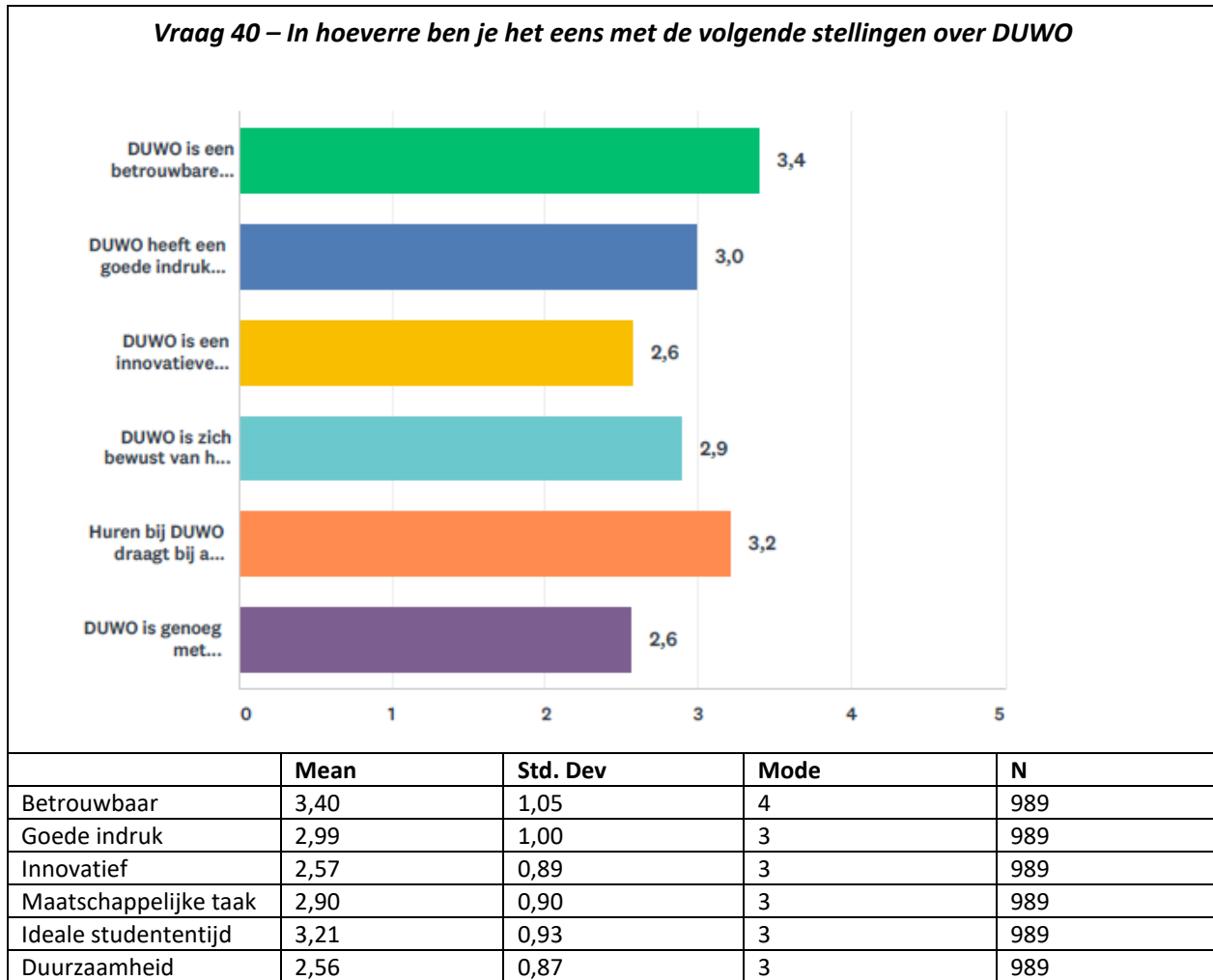
5.2 Leveringsstoringen

Omdat sommige diensten soms worden onderbroken door niet altijd voorziene redenen vond WijWonen het belangrijk om het aantal storingen per categorie vast te stellen. Uit de resultaten blijkt dat in principe de levering goed is. Toch springen de categorieën Internet en Televisie en Warmwaterlevering eruit. Hier is een groot deel aantal storingen te zien van meer dan 6x in het afgelopen collegejaar. Helaas is het niet goed te zien welke complexen dit vooral zijn. Het is misschien voor in de toekomst handig om te zien of er in bepaalde complexen er een hogere storingsgraad is dan bij andere complexen. Zo kan DUWO beter zien waar er meer in moet worden geïnvesteerd.

5.3 DUWO algemeen

Voor WijWonen en DUWO is het belangrijk hoe de huurders DUWO zien. Vooral om een ijkpunt te geven waar DUWO in de ogen van de studenten staat, zodat zij hier beter op kunnen inspelen. De respondenten

konden op een vijfpunt schaal aangeven in hoeverre ze het eens waren met de volgende stelling over DUWO.



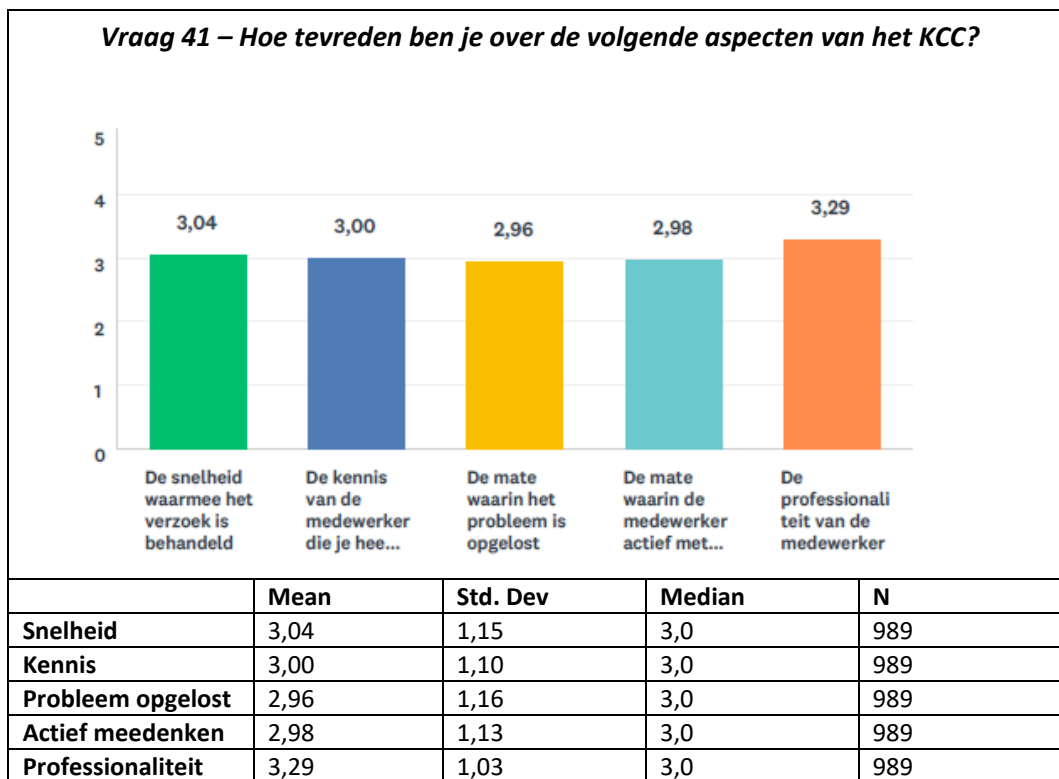
Uit de grafiek blijkt dat de huurders DUWO minder zien als een duurzame en innovatieve onderneming. Dit vindt WijWonen jammer, aangezien zij wel het idee heeft dat DUWO deze punten belangrijk vindt in haar beleid.

6. Contact DUWO

In dit hoofdstuk zal de waardering van de huurder voor de verschillende contact diensten van DUWO worden toegelicht. Hieronder vallen o.a. het Klant Contact Centrum en de Reparatieverzoeken. Ook zal er worden gekeken hoe de huurders het liefst contact opnemen met DUWO.

6.1 Het Klant Contact Centrum (KCC)

Bij het KCC kun je terecht voor vragen over huurpunten, klachtafhandeling, bewonersinformatie of informatie over woningaanpassingen. Er zijn verschillende aspecten van het KCC behandeld, welke allemaal op een vijfpuntschaal zijn beoordeeld door de huurders.

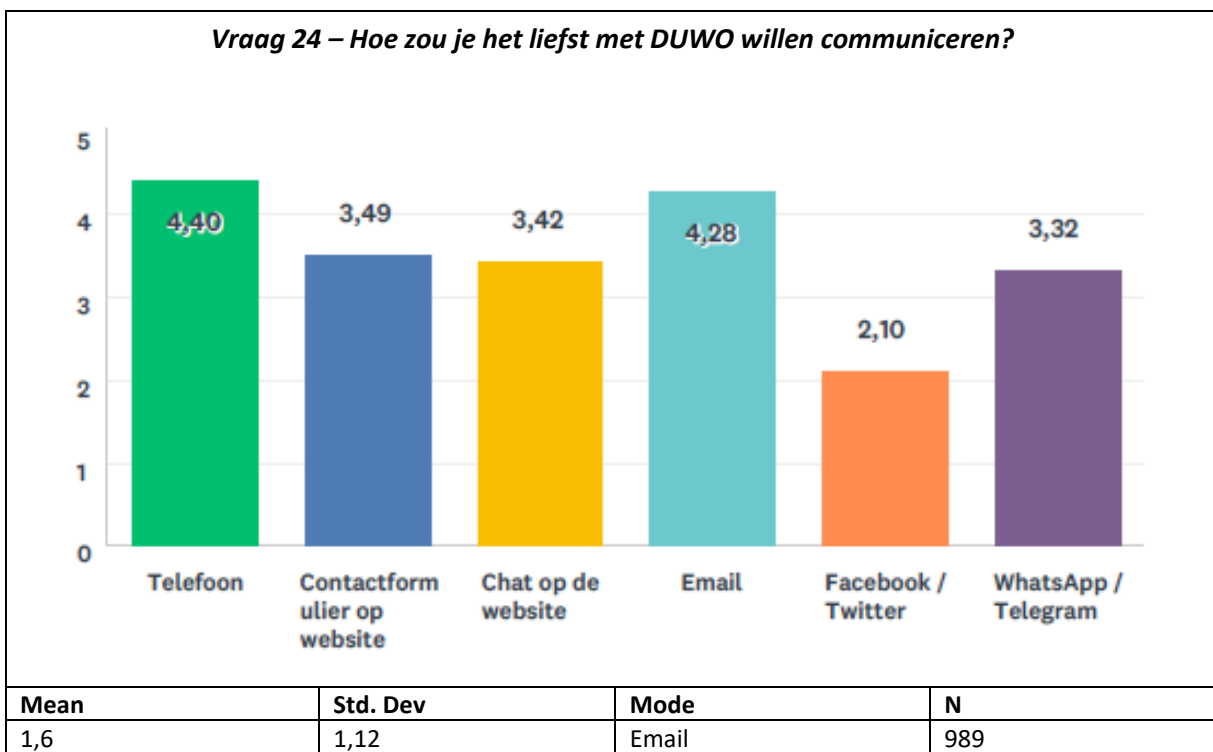


Uit de grafiek blijkt dat er in het algemeen een redelijk positief beeld is van het KCC.

6.2 Communicatievoorkeur

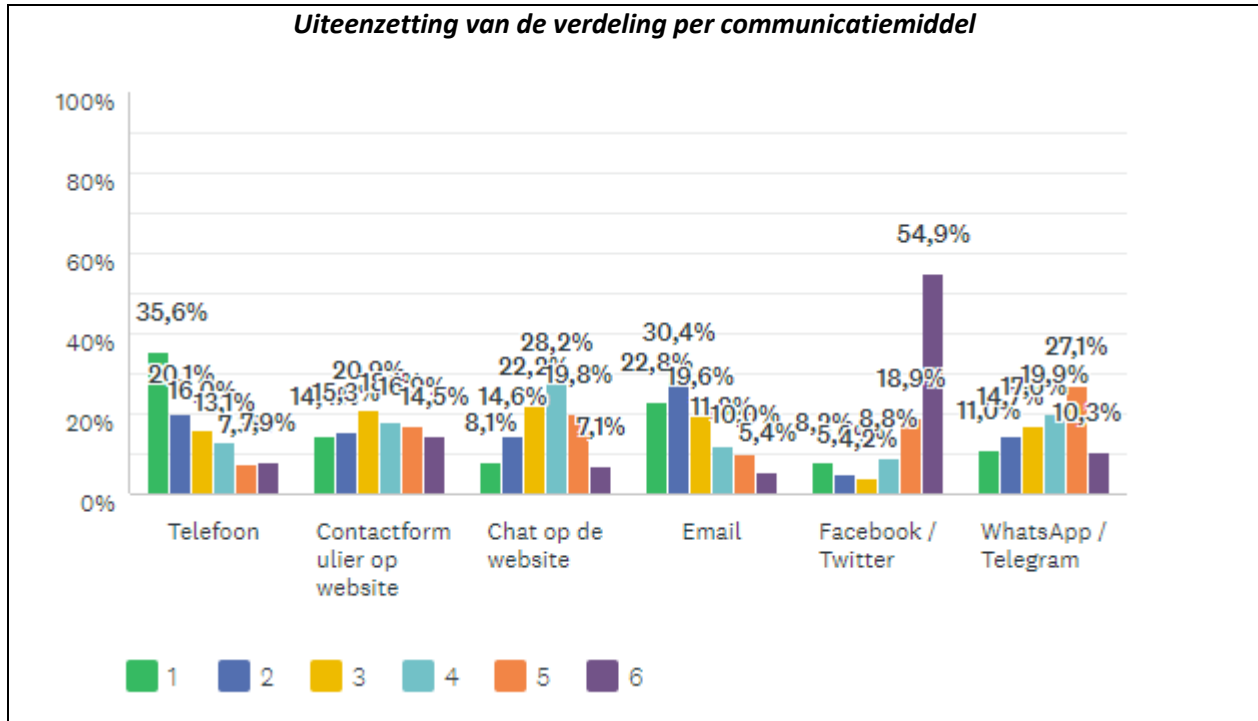
Hier worden zes verschillende opties gegeven waarbij de ondervraagden deze op preferentie moeten sorteren, dus van gewenst naar minder gewenst. Hieruit kunnen minder makkelijk duidelijke conclusies worden getrokken dan bij een simpelere preferentie vraag. Echter kun je hieruit wel weer de bereidwilligheid halen van de huurders om bepaalde communicatiemethoden toe te passen. Opvallend is dat de email boven het contactformulier staat, wat in feite ongeveer hetzelfde is. Toch zal de huurder bij een email eerder het idee hebben dat zij direct in contact staat met DUWO en dus ook sneller een antwoord zal krijgen.

De telefoon staat op de eerste plek, hier zit waarschijnlijk ook het gevoel in van “de beller is sneller”. Aan de telefoon heb je meteen een antwoord, waarna je weer verder kunt.



Waar het in bovenstaande grafiek nog redelijk onduidelijk is welke echt de voorkeur heeft aangezien alles redelijk niveleert op de preferenties. Wordt het duidelijker in de grafiek op de volgende pagina. Hierin zijn de verdelingen per communicatiemiddel aangegeven en dan springt duidelijk naar voren dat een groot deel email en telefoon prefereert boven de andere communicatiemiddelen.

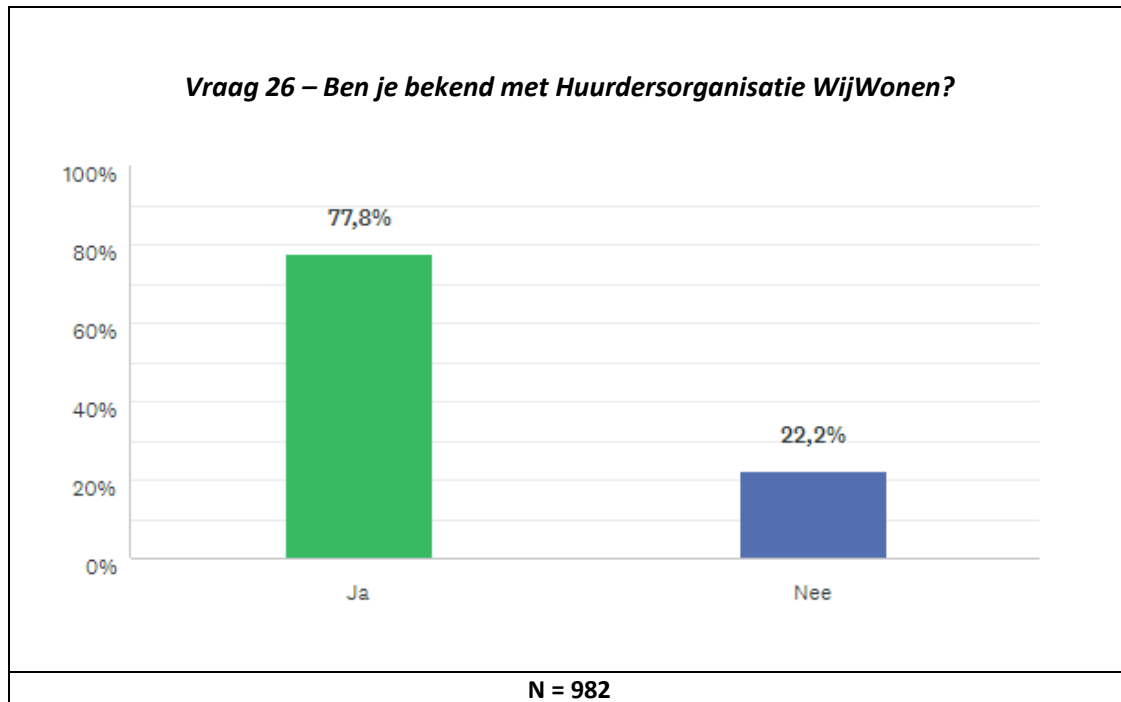
Uiteenzetting van de verdeling per communicatiemiddel



In bovenstaande grafiek is de verdeling van de scores beter te zien. Dit figuur dient alleen ter extra ondersteuning van de eerdergenoemde conclusies.

7. WijWonen

Deze vraag is vooral voor ons van belang, zo kunnen wij zien hoeveel mensen van ons bestaan weten en wat we doen. Uit de cijfers blijkt, dat maar ongeveer 80% van de respondenten weet wat de Huurdersorganisatie WijWonen is. Toch heeft WijWonen twijfels of dit representatief is. WijWonen heeft het idee dat vooral de mensen die weten wat de huurdersorganisatie is, deze enquête hebben ingevuld. Dit is erg jammer, en hier zullen wij zelf een inhaalslag moeten maken. Zo kunnen we meer en beter de belangen van de huurders vertegenwoordigen.



8. Conclusie

In het algemeen bevat de enquête vooral positieve resultaten. Toch is het advies van WijWonen om op bepaalde punten te blijven investeren, zodat er geen negatieve trend zal ontstaan.

Op het gebied van kameroverdacht kan DUWO naar het idee van WijWonen nog een slag maken, zo kunnen ze beter naar voren komen als een goede woningcorporatie. Dit kan worden gedaan door de welkomstgesprekken te voeren en door middel van een checklist neer te leggen bij de nieuwe huurder, zodat hij/zij zelf kan controleren of de kamer is opgeleverd volgens de huurovereenkomst.

Qua faciliteiten is DUWO redelijk bezig, er zijn geen grote uitschieters of tekortkomingen aan de meeste complexen. Daarbij blijft het wel zaak dat DUWO goed op signalen let die vanaf de complexen komen. Mochten er dan nog wensen zijn, dan kan DUWO daarop inspringen en ervoor zorgen dat er in die wensen wordt voldaan.

Als er wordt gekeken naar de wasserette, dan heeft WijWonen het idee dat er nog veel verbeterd kan worden, zo vinden de meeste respondenten de prijs aan de hoge kant. Zeker aangezien veel was die eruit komt nog niet schoon is of juist heel muf ruikt. Duidelijke instructies zouden kunnen verhelpen dat er verkeerd wordt gewassen. Ook is de beschikbaarheid niet bij alle complexen goed. Zo wordt er op de X-Ray veel geklaagd dat er weinig wasmachines zijn.

Als er wordt gekeken naar het servicepakket dat DUWO aanbiedt en hoe de huurders DUWO zien heeft WijWonen het idee dat er wel progressie gemaakt kan worden. Zo zou de communicatie beter kunnen en krijgen de huurders mee waar DUWO momenteel allemaal mee bezig is. Dit zou de lage score op het gebied van "Innovatief" en "duurzaam" aanzienlijk kunnen verhogen.

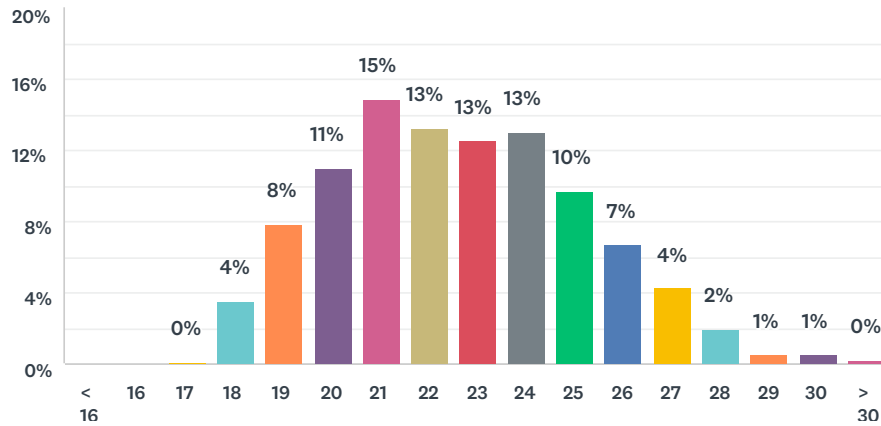
Het aantal storingen valt in principe mee maar er zijn wel een aantal uitschieters waar wel wat aandacht naar mag uitgaan, dit zijn "internet en televisie" en de "warmwaterlevering".

Uit de enquête blijkt ook dat de huurder het liefst telefonisch of via de mail contact opnemen met DUWO.

Als laatst wil WijWonen alle respondenten van deze enquête bedanken voor hun tijd en moeite. Via deze middelen kan WijWonen namelijk de woonervaringen van de toekomstige huurders helpen verbeteren.

Q1 Wat is je leeftijd? Je kunt deze vraag overslaan als je dit liever niet aangeeft.

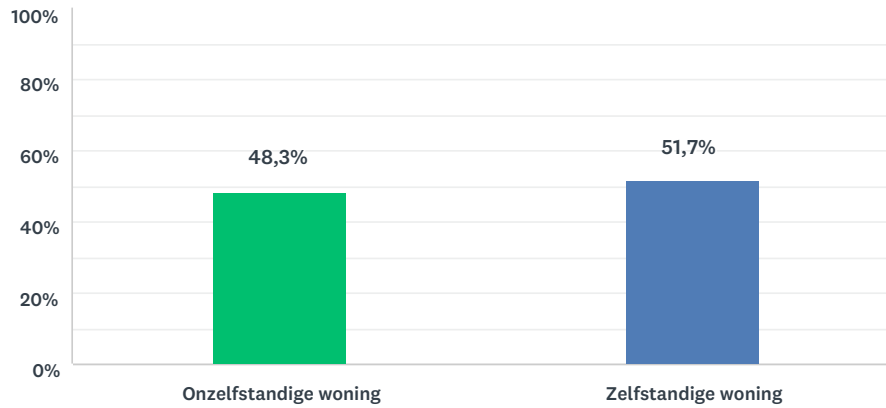
Answered: 1.090 Skipped: 61



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
< 16	0%	0
16	0%	0
17	0%	1
18	4%	39
19	8%	85
20	11%	120
21	15%	162
22	13%	144
23	13%	137
24	13%	142
25	10%	105
26	7%	73
27	4%	47
28	2%	21
29	1%	6
30	1%	6
> 30	0%	2
TOTAAL		1.090

Q2 Wat is je woonsituatie? Als je faciliteiten deelt, zoals een badkamer of keuken met andere huurder(s), dan woon je onzelfstandig. Doe je dat niet, dan woon je zelfstandig.

Answered: 1.151 Skipped: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Onzelfstandige woning	48,3%	556
Zelfstandige woning	51,7%	595
TOTAAL		1.151

Q3 Wat is je postcode? Met je postcode bepalen we het gebied of complex waar je woont. Dit is belangrijk voor vragen over de omgeving en het gebouw.

Answered: 1.151 Skipped: 0

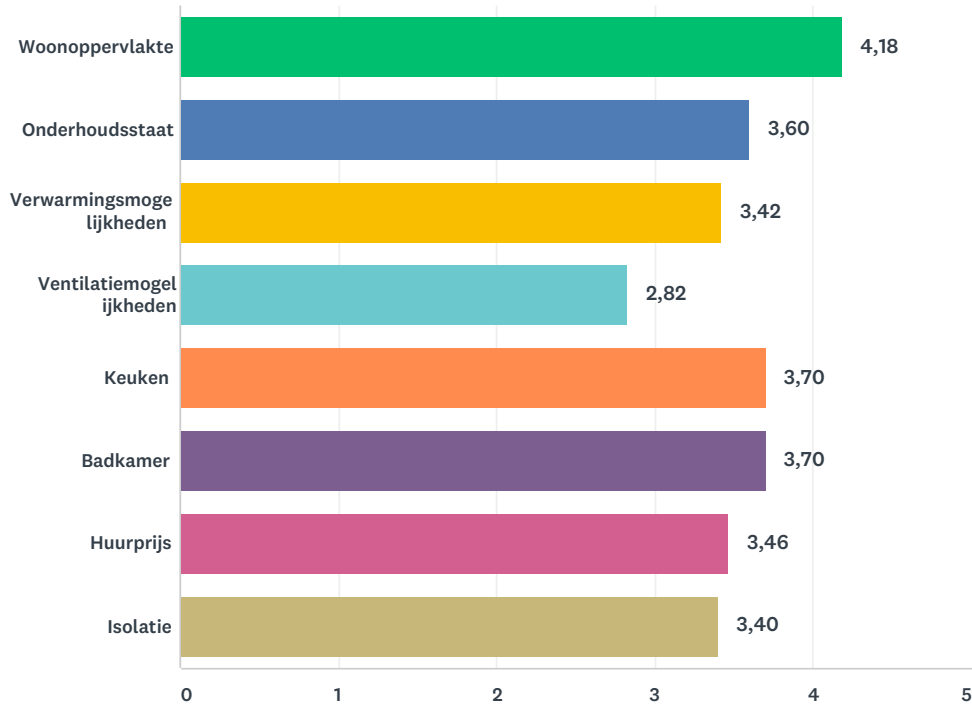
Q4 Wat zijn je huis- en kamernummer? Het invullen van huis- en kamernummer is niet verplicht als je dit liever niet aangeeft.

Answered: 760 Skipped: 391

ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Huisnummer	99,21%	754
Kamernummer	46,97%	357

Q5 Hoe tevreden ben je over de volgende kenmerken van je woning?
Beoordeel onderstaande aspecten op basis van de mate waarin jij hierover tevreden hebt.

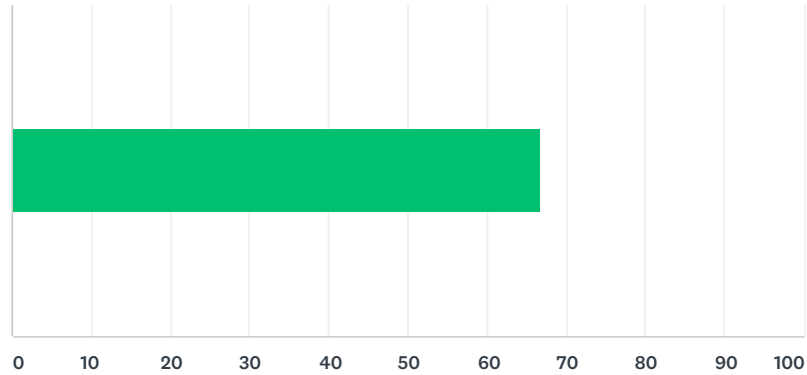
Answered: 576 Skipped: 575



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Woonoppervlakte	0,35% 2	2,78% 16	12,50% 72	47,74% 275	36,63% 211	576	4,18
Onderhoudsstaat	2,43% 14	15,10% 87	19,44% 112	46,01% 265	17,01% 98	576	3,60
Verwarmingsmogelijkheden	6,25% 36	16,49% 95	19,44% 112	44,27% 255	13,54% 78	576	3,42
Ventilatiemogelijkheden	11,63% 67	32,81% 189	22,57% 130	27,60% 159	5,38% 31	576	2,82
Keuken	1,56% 9	8,51% 49	22,40% 129	53,65% 309	13,89% 80	576	3,70
Badkamer	1,56% 9	10,42% 60	18,92% 109	54,86% 316	14,24% 82	576	3,70
Huurprijs	2,26% 13	12,67% 73	31,25% 180	44,10% 254	9,72% 56	576	3,46
Isolatie	8,16% 47	16,84% 97	21,70% 125	33,33% 192	19,97% 115	576	3,40

Q6 Hoe tevreden ben je in het algemeen met de woningkenmerken van je woning? Geef in je antwoord een totaaloordeel over alle voor jouw belangrijke woningkenmerken, neem hierin onder andere de aspecten uit de voorgaande vraag mee.

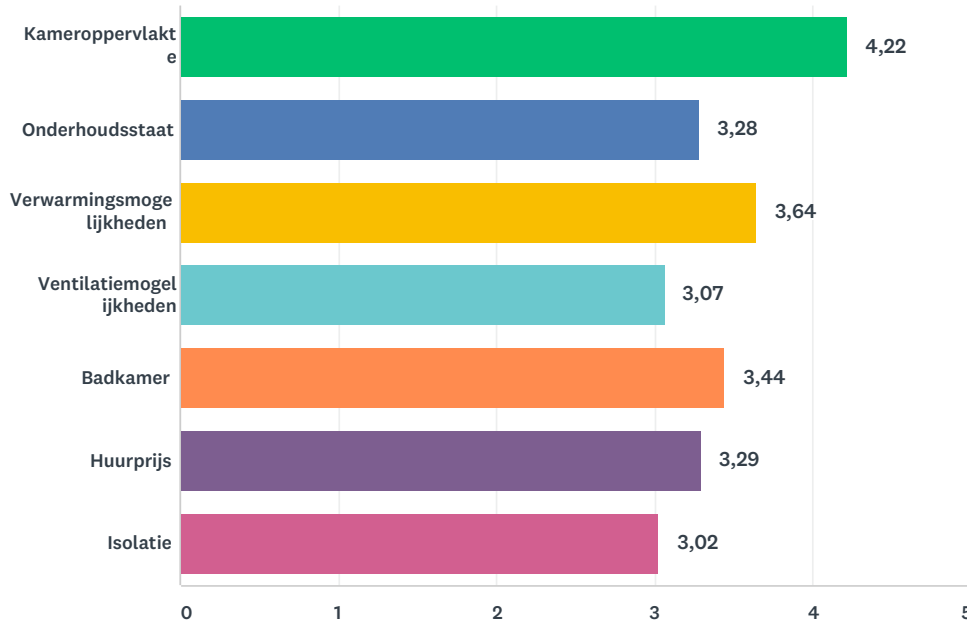
Answered: 576 Skipped: 575



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	67	38.407	576
Totale aantal respondenten: 576			

Q7 Hoe tevreden ben je over de volgende woningkenmerken van je eigen kamer? Beoordeel onderstaande aspecten op basis van de mate waarin jij hierover tevreden bent.

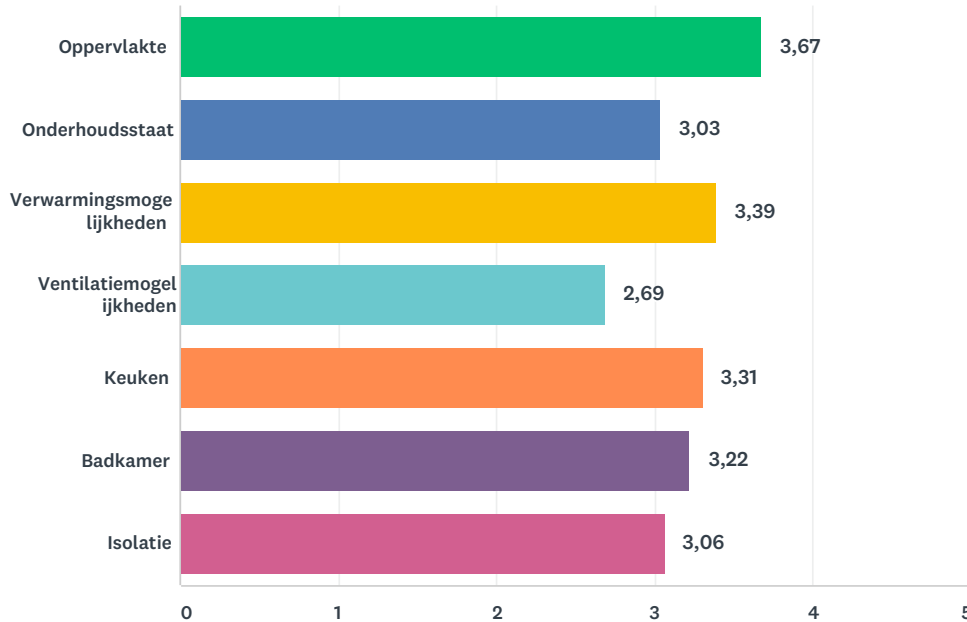
Answered: 518 Skipped: 633



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGTE GEMIDDE
Kameroppervlakte	0,58% 3	3,28% 17	11,78% 61	41,70% 216	42,47% 220	0,19% 1	518	
Onderhoudsstaat	2,70% 14	17,57% 91	32,43% 168	43,05% 223	4,05% 21	0,19% 1	518	
Verwarmingsmogelijkheden	3,28% 17	12,16% 63	17,76% 92	50,97% 264	15,64% 81	0,19% 1	518	
Ventilatiemogelijkheden	6,56% 34	26,45% 137	25,10% 130	36,10% 187	5,41% 28	0,39% 2	518	
Badkamer	0,97% 5	7,72% 40	18,53% 96	27,99% 145	3,86% 20	40,93% 212	518	
Huurprijs	3,67% 19	17,57% 91	32,63% 169	37,84% 196	8,11% 42	0,19% 1	518	
Isolatie	11,00% 57	25,87% 134	22,39% 116	31,27% 162	9,07% 47	0,39% 2	518	

Q8 Hoe tevreden ben je over de volgende kenmerken van de gemeenschappelijke ruimten? Beoordeel onderstaande aspecten op basis van de mate waarin jij hierover tevreden hebt.

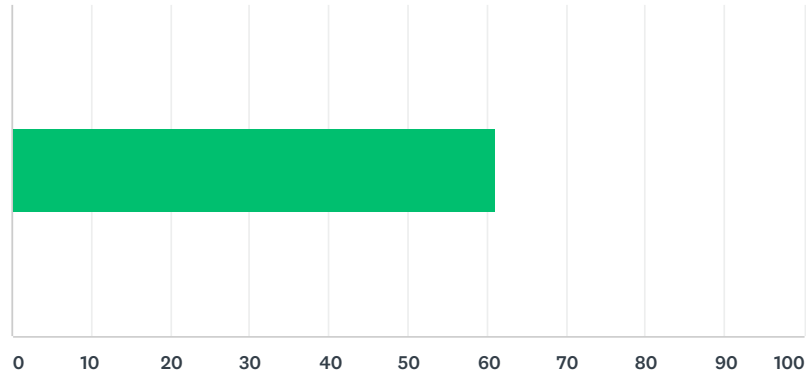
Answered: 518 Skipped: 633



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Oppervlakte	2,51% 13	12,36% 64	19,31% 100	45,95% 238	19,11% 99	0,77% 4	518	3,67
Onderhoudsstaat	6,37% 33	20,66% 107	38,42% 199	31,85% 165	2,12% 11	0,58% 3	518	3,03
Verwarmingsmogelijkheden	3,86% 20	14,48% 75	26,64% 138	45,75% 237	7,14% 37	2,12% 11	518	3,39
Ventilatiemogelijkheden	11,97% 62	36,68% 190	23,75% 123	23,94% 124	3,09% 16	0,58% 3	518	2,69
Keuken	2,12% 11	17,95% 93	30,50% 158	44,79% 232	4,05% 21	0,58% 3	518	3,31
Badkamer	3,28% 17	19,11% 99	27,80% 144	39,00% 202	3,47% 18	7,34% 38	518	3,22
Isolatie	9,27% 48	20,46% 106	28,96% 150	35,91% 186	4,44% 23	0,97% 5	518	3,06

Q9 Hoe tevreden ben je in het algemeen met de woningkenmerken van je woning? Geef in je antwoord een totaaloordeel over alle voor jouw belangrijke woningkenmerken, neem hierin onder andere de aspecten uit de voorgaande vraag mee.

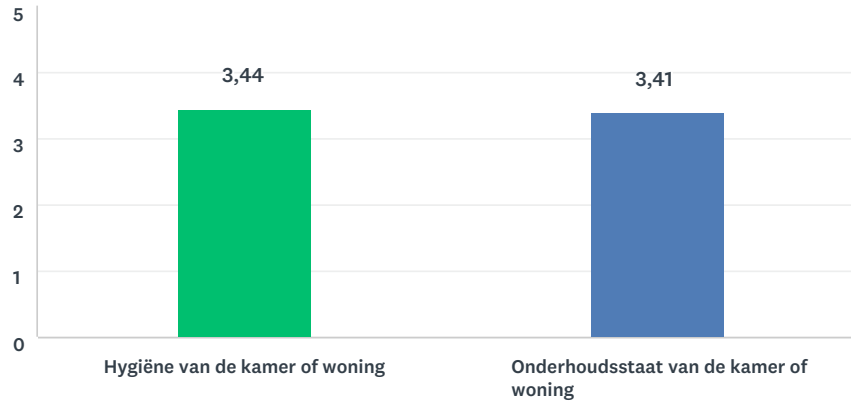
Answered: 518 Skipped: 633



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	61	31.616	518
Totale aantal respondenten: 518			

Q10 Hoe tevreden was je over de volgende aspecten van je woning na het ontvangen van de sleutels? Beoordeel onderstaande aspecten op basis van de mate waarin jij hierover tevreden bent.

Answered: 1.074 Skipped: 77

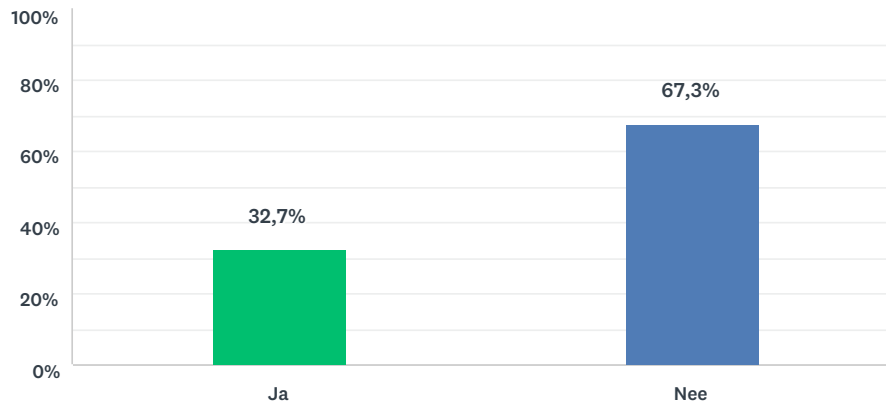


	ZEER ONTEVREDEN (1)	ONTEVREDEN (2)	NEUTRAAL (3)	TEVREDEN (4)	ZEER TEVREDEN (5)	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Hygiëne van de kamer of woning	5,77% 62	13,13% 141	24,67% 265	43,85% 471	12,57% 135	1.074	3,44
Onderhoudsstaat van de kamer of woning	5,12% 55	14,15% 152	25,70% 276	44,79% 481	10,24% 110	1.074	3,41

BASISSTATISTIEKEN						
	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING	
Hygiëne van de kamer of woning	1,00	5,00	4,00	3,44	1,05	
Onderhoudsstaat van de kamer of woning	1,00	5,00	4,00	3,41	1,02	

Q11 Heb je een welkomstgesprek gehad toen je je huidige woning bent ingetrokken? Een welkomstgesprek is een gesprek met een complexbeheerder van DUWO in je nieuwe kamer om je welkom te heten, te kijken of alles naar tevredenheid is en of er nog reparaties nodig zijn.

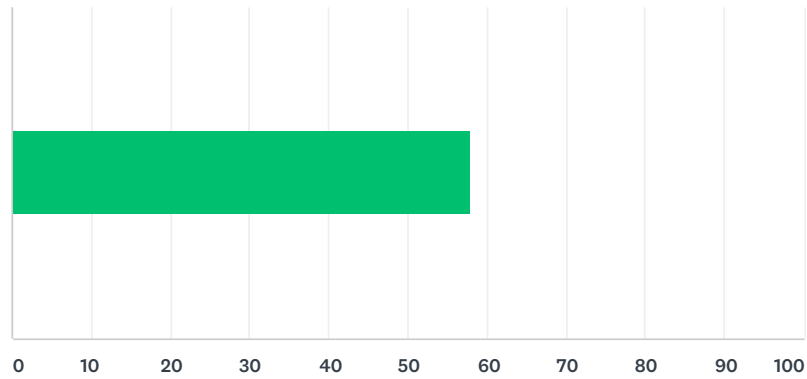
Answered: 1.074 Skipped: 77



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	32,7%	351
Nee	67,3%	723
TOTAAL		1.074

Q12 Hoe tevreden was je over het welkomstgesprek? Sla deze vraag over als het antwoord op de vorige vraag 'Nee' of is.

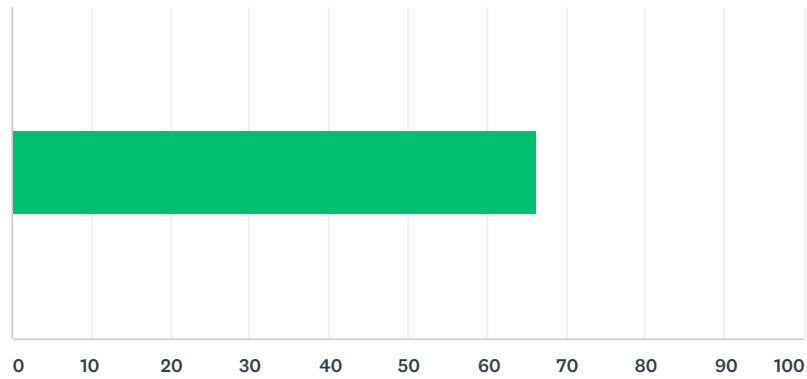
Answered: 394 Skipped: 757



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	58	22.798	394
Totale aantal respondenten: 394			

Q13 Wat vind je van het concept van een welkomstgesprek? Geef de mate aan waarin je het concept wenselijk vindt.

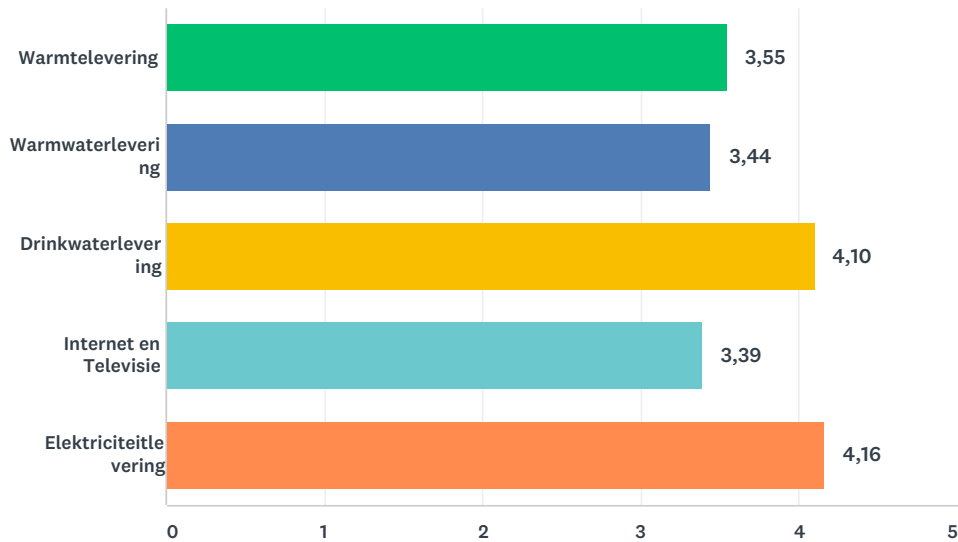
Answered: 1.074 Skipped: 77



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	66	71.191	1.074
Totale aantal respondenten: 1.074			

Q14 Hoe tevreden ben je over onderstaande diensten die via je huurovereenkomst worden geleverd? Beoordeel onderstaande aspecten op basis van de mate waarin jij hierover tevreden bent. Kies N.v.t. indien je deze diensten niet via je huurovereenkomst afneemt en/of zelf rechtstreeks een contract met een leverancier hebt afgesloten.

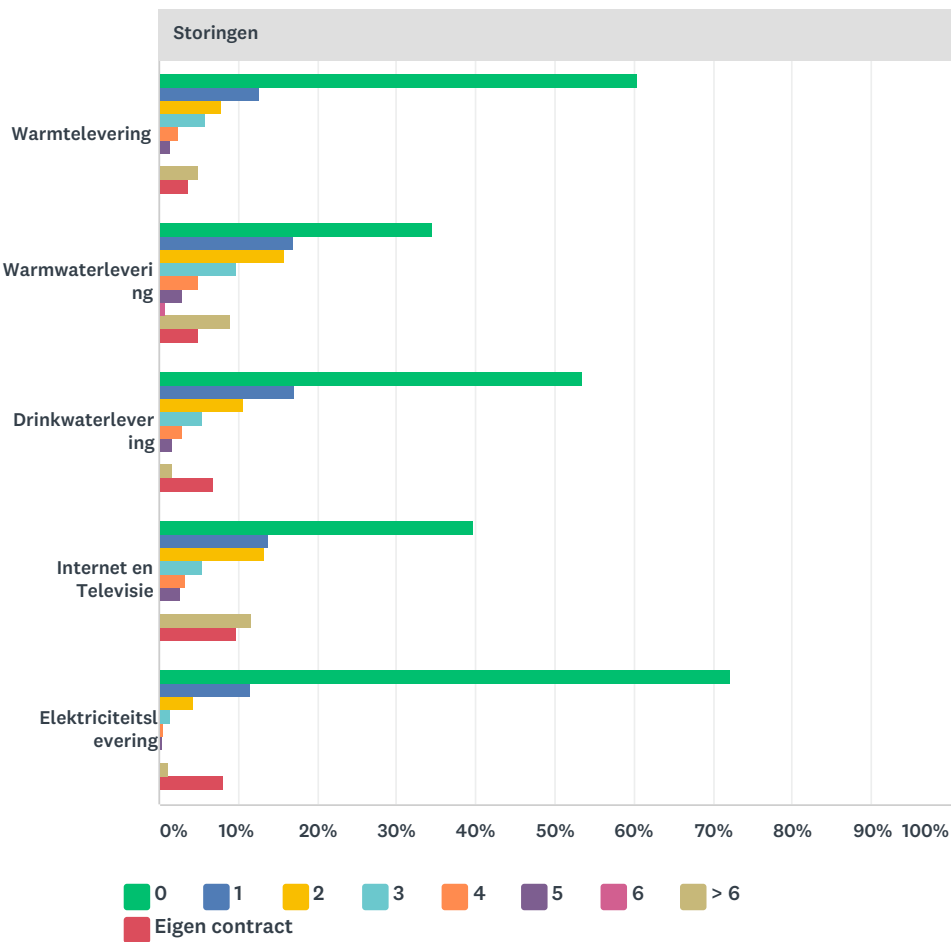
Answered: 1.057 Skipped: 94



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Warmtelevering	3,88% 41	12,87% 136	19,30% 204	45,41% 480	13,62% 144	4,92% 52	1.057	3,55
Warmwaterlevering	6,05% 64	16,08% 170	17,69% 187	39,36% 416	15,33% 162	5,49% 58	1.057	3,44
Drinkwaterlevering	0,76% 8	4,73% 50	8,89% 94	47,68% 504	29,90% 316	8,04% 85	1.057	4,10
Internet en Televisie	6,43% 68	15,89% 168	17,79% 188	34,63% 366	14,57% 154	10,69% 113	1.057	3,39
Elektriciteitlevering	0,38% 4	2,37% 25	9,27% 98	48,91% 517	29,80% 315	9,27% 98	1.057	4,16

Q15 Hoe vaak is onderstaande dienstverlening dit collegejaar in leveringsstoring geweest? Geef het aantal keren aan dat de levering is onderbroken. Tel het meermaals hervatten en onderbreken van levering binnen een dag als één storing. Kies 'Eigen contract' wanneer je de diensten niet via je huurovereenkomst afneemt en/of zelf rechtstreeks een contract met een leverancier hebt afgesloten.

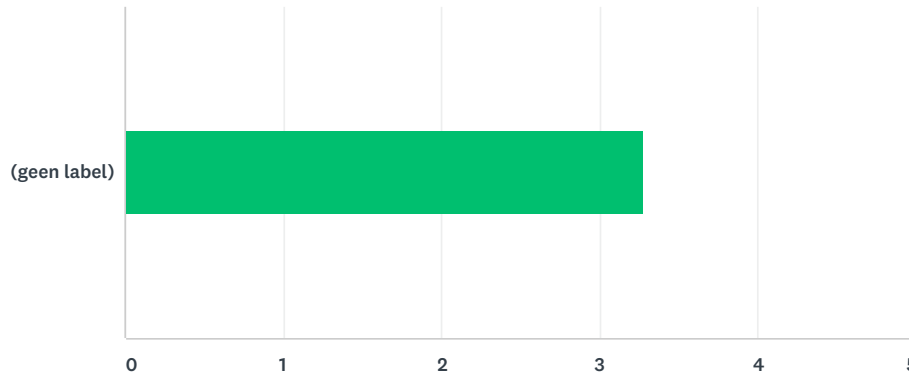
Answered: 1.057 Skipped: 94



Storingen										
	0	1	2	3	4	5	6	> 6	EIGEN CONTRACT	TOTAAL
Warmtelevering	60,45%	12,77%	7,95%	5,87%	2,55%	1,42%	0,28%	4,92%	3,78%	1.057
	639	135	84	62	27	15	3	52	40	
Warmwaterlevering	34,44%	17,03%	15,89%	9,84%	5,11%	2,93%	0,85%	8,99%	4,92%	1.057
	364	180	168	104	54	31	9	95	52	
Drinkwaterlevering	53,55%	17,22%	10,60%	5,39%	2,84%	1,70%	0,19%	1,70%	6,81%	1.057
	566	182	112	57	30	18	2	18	72	
Internet en Televisie	39,74%	13,91%	13,34%	5,39%	3,31%	2,74%	0,09%	11,73%	9,74%	1.057
	420	147	141	57	35	29	1	124	103	
Elektriciteitslevering	72,19%	11,54%	4,35%	1,51%	0,66%	0,38%	0,00%	1,23%	8,14%	1.057
	763	122	46	16	7	4	0	13	86	

Q16 Hoe tevreden ben je over de prijs van de gemeenschappelijke energiekosten van je woning? Dit is het deel van je servicekosten dat beschreven is als 'gemeenschappelijk energieverbruik' in je huurovereenkomst. Je kunt deze kosten checken op MijnDuwo door onder geldzaken te klikken op huurprijsopbouw. Kies 'N.v.t.' indien er geen gemeenschappelijke energiekosten in je huurovereenkomst zijn opgenomen.

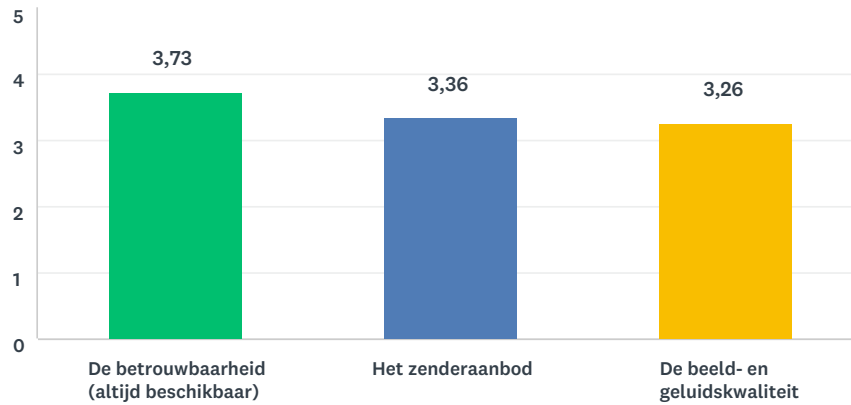
Answered: 1.057 Skipped: 94



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
(geen label)	2,37% 25	12,30% 130	42,67% 451	34,34% 363	4,35% 46	3,97% 42	1.057	3,27

Q17 In hoeverre ben je tevreden met je tv-aansluiting als het gaat om de volgende aspecten?

Answered: 1.044 Skipped: 107



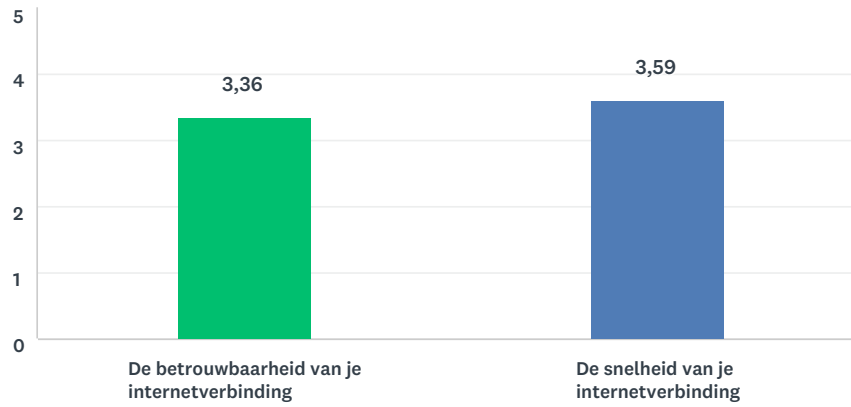
	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De betrouwbaarheid (altijd beschikbaar)	3,16% 33	3,93% 41	11,49% 120	32,57% 340	11,97% 125	36,88% 385	1.044	3,73
Het zenderaanbod	4,50% 47	6,23% 65	19,44% 203	27,30% 285	5,17% 54	37,36% 390	1.044	3,36
De beeld- en geluidskwaliteit	5,84% 61	8,43% 88	17,72% 185	24,62% 257	5,75% 60	37,64% 393	1.044	3,26

Q18 Waarom ben je ontevreden over het zenderaanbod? Vul deze vraag alleen in indien je ontevreden bent over het zenderaanbod.

Answered: 173 Skipped: 978

Q19 In hoeverre ben je tevreden met je internet als het gaat om de volgende aspecten?

Answered: 1.044 Skipped: 107



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De betrouwbaarheid van je internetverbinding	7,18% 75	17,15% 179	21,07% 220	41,57% 434	13,03% 136	1.044	3,36
De snelheid van je internetverbinding	5,17% 54	11,49% 120	21,26% 222	43,68% 456	18,39% 192	1.044	3,59

Q20 Waarom ben je ontevreden over de betrouwbaarheid van je internetverbinding? Vul deze vraag alleen in indien je ontevreden bent over de betrouwbaarheid van je internetverbinding.

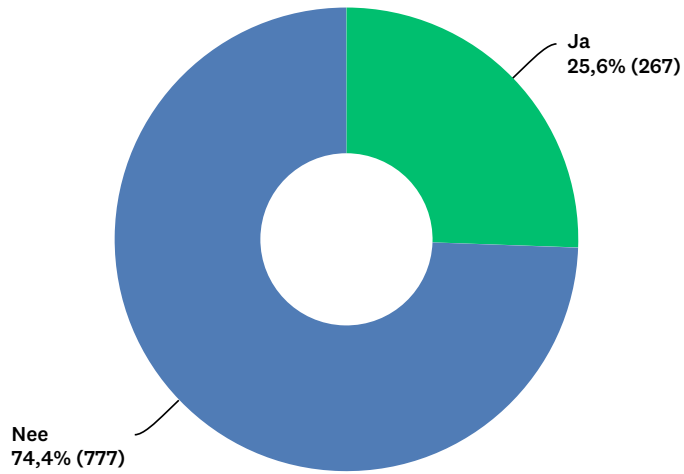
Answered: 275 Skipped: 876

Q21 Waarom ben je ontevreden over de snelheid van je internetverbinding? Vul deze vraag alleen in indien je ontevreden bent over de snelheid van je internetverbinding.

Answered: 187 Skipped: 964

Q22 Heb je weleens contact opgenomen met ITT desk (www.ittdesk.nl)?

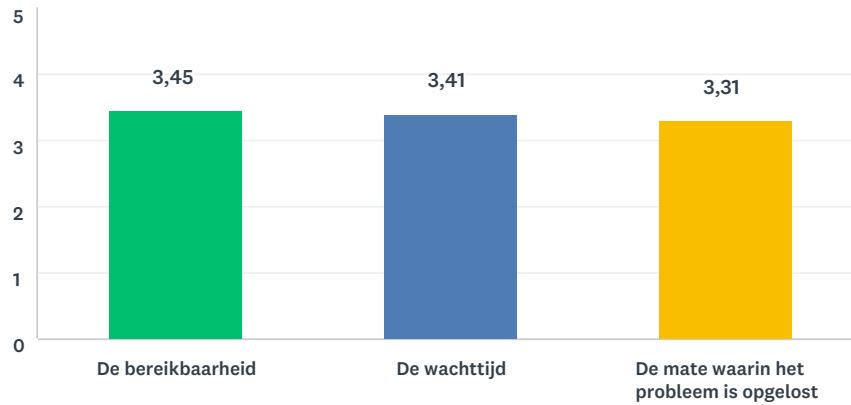
Answered: 1.044 Skipped: 107



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	25,6%	267
Nee	74,4%	777
TOTAAL		1.044

Q23 Hoe tevreden ben je over de klantenservice van ITT Desk? Sla deze vraag over als je bij 22 'Nee' hebt ingevuld.

Answered: 309 Skipped: 842

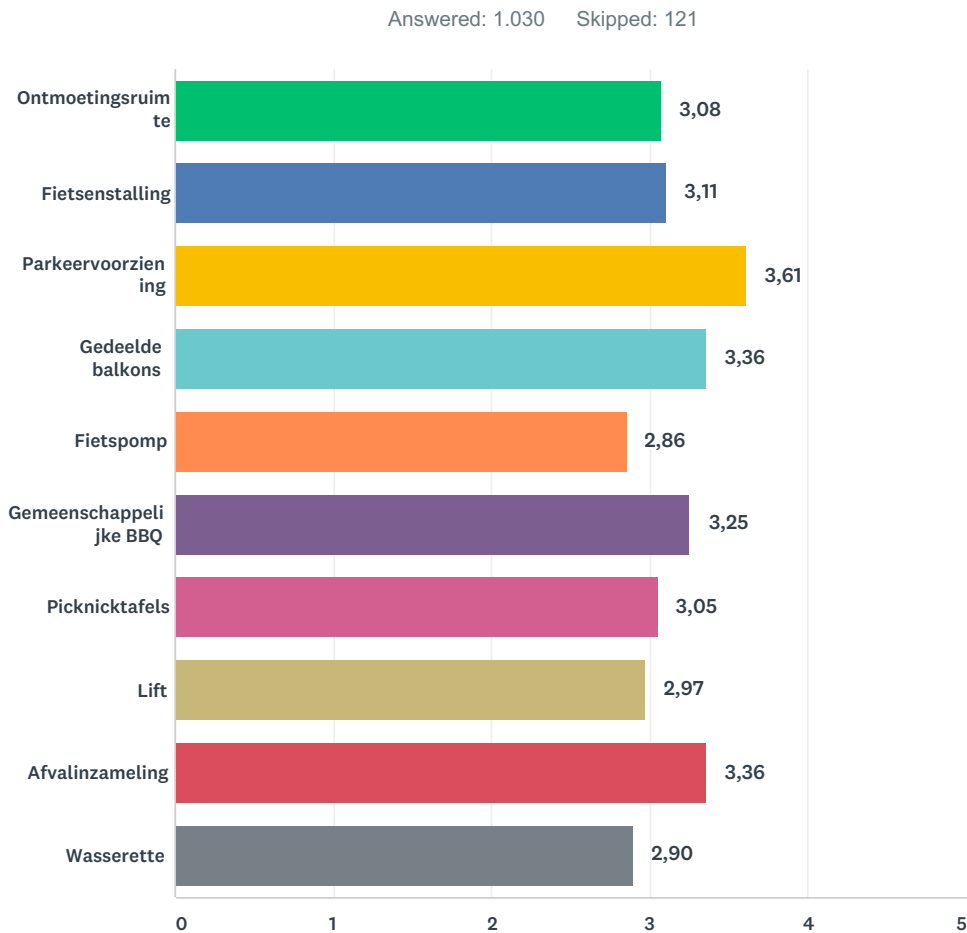


	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De bereikbaarheid	4,21% 13	11,65% 36	25,89% 80	51,13% 158	7,12% 22	309	3,45
De wachttijd	4,59% 14	8,20% 25	36,72% 112	42,62% 130	7,87% 24	305	3,41
De mate waarin het probleem is opgelost	8,94% 27	12,58% 38	29,47% 89	36,42% 110	12,58% 38	302	3,31

Q24 Heb je verbeterpunten voor de klantenservice? Sla deze vraag over als je bij 22 'Nee' hebt ingevuld.

Answered: 69 Skipped: 1.082

Q25 Hoe tevreden ben je met de volgende faciliteiten rondom je woning?
 Deze vraag betreft alleen faciliteiten die momenteel aanwezig zijn en door DUWO worden aangeboden. Beoordeel onderstaande aspecten op basis van de mate waarin jij hierover tevreden bent. Kies N.v.t. als een faciliteit niet aanwezig is rondom jouw woning.



	ZEER ONTEVREDEN (1)	ONTEVREDEN (2)	NEUTRAAL (3)	TEVREDEN (4)	ZEER TEVREDEN (5)	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Ontmoetingsruimte	3,20% 33	6,89% 71	13,20% 136	13,01% 134	1,75% 18	61,94% 638	1.030	3,08
Fietsenstalling	7,28% 75	25,63% 264	22,04% 227	33,69% 347	8,64% 89	2,72% 28	1.030	3,11
Parkeervoorziening	3,79% 39	10,49% 108	17,18% 177	35,05% 361	17,18% 177	16,31% 168	1.030	3,61
Gedeelde balkons	2,23% 23	3,88% 40	9,81% 101	14,56% 150	2,82% 29	66,70% 687	1.030	3,36
Fietspomp	4,76% 49	4,47% 46	5,73% 59	5,73% 59	2,52% 26	76,80% 791	1.030	2,86
Gemeenschappelijke BBQ	2,72% 28	2,72% 28	8,64% 89	10,29% 106	2,23% 23	73,40% 756	1.030	3,25
Picknicktafels	3,30% 34	6,50% 67	8,93% 92	10,10% 104	2,33% 24	68,83% 709	1.030	3,05

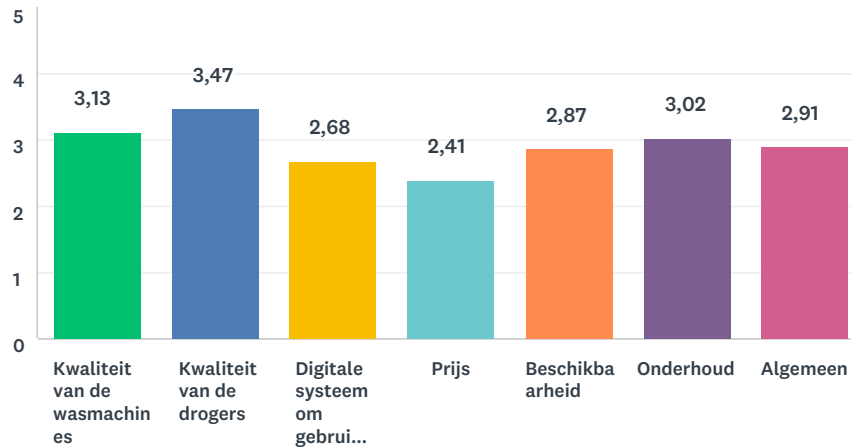
Huurderstevredenheidsonderzoek 2018

Lift	9,61% 99	15,63% 161	16,31% 168	23,01% 237	4,95% 51	30,49% 314	1.030	2,97
Afvalinzameling	5,83% 60	17,09% 176	19,71% 203	46,02% 474	8,74% 90	2,62% 27	1.030	3,36
Wasserette	4,85% 50	12,23% 126	16,60% 171	14,08% 145	1,55% 16	50,68% 522	1.030	2,90

BASISSTATISTIEKEN						
	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING	
Ontmoetingsruimte	1,00	5,00	3,00	3,08	1,02	
Fietsenstalling	1,00	5,00	3,00	3,11	1,12	
Parkeervoorziening	1,00	5,00	4,00	3,61	1,08	
Gedeelde balkons	1,00	5,00	4,00	3,36	1,02	
Fietspomp	1,00	5,00	3,00	2,86	1,29	
Gemeenschappelijke BBQ	1,00	5,00	3,00	3,25	1,08	
Picknicktafels	1,00	5,00	3,00	3,05	1,12	
Lift	1,00	5,00	3,00	2,97	1,18	
Afvalinzameling	1,00	5,00	4,00	3,36	1,06	
Wasserette	1,00	5,00	3,00	2,90	1,02	

Q26 Hoe tevreden ben je over de volgende aspecten met betrekking op de wasserette die wordt aangeboden door DUWO? Indien DUWO geen was en droog faciliteiten aanbiedt binnen je complex, is deze vraag op jou niet van toepassing.

Answered: 469 Skipped: 682

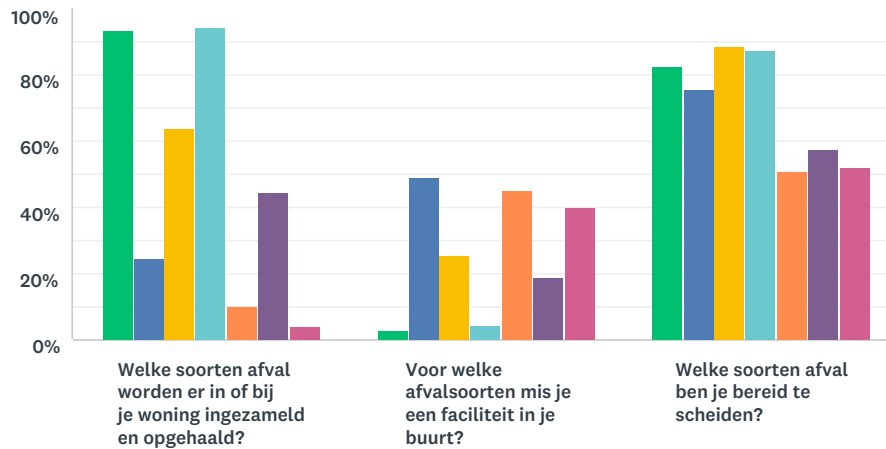


	ZEER ONTEVREDEN (1)	ONTEVREDEN (2)	NEUTRAAL (3)	TEVREDEN (4)	ZEER TEVREDEN (5)	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Kwaliteit van de wasmachines	7,5% 35	17,8% 83	33,6% 157	36,4% 170	4,7% 22	467	3,13
Kwaliteit van de drogers	3,7% 17	6,7% 31	37,4% 172	43,3% 199	8,9% 41	460	3,47
Digitale systeem om gebruik te maken van de wasserette	17,3% 80	24,6% 114	33,9% 157	21,4% 99	2,8% 13	463	2,68
Prijs	18,3% 85	34,7% 161	35,8% 166	10,6% 49	0,6% 3	464	2,41
Beschikbaarheid	10,1% 47	21,5% 100	42,2% 196	24,1% 112	2,2% 10	465	2,87
Onderhoud	6,2% 29	15,2% 71	51,5% 240	24,5% 114	2,6% 12	466	3,02
Algemeen	5,2% 24	24,0% 111	46,2% 214	24,0% 111	0,6% 3	463	2,91

BASISSTATISTIEKEN						
	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING	
Kwaliteit van de wasmachines	1,00	5,00	3,00	3,13	1,01	
Kwaliteit van de drogers	1,00	5,00	4,00	3,47	0,89	
Digitale systeem om gebruik te maken van de wasserette	1,00	5,00	3,00	2,68	1,08	
Prijs	1,00	5,00	2,00	2,41	0,93	
Beschikbaarheid	1,00	5,00	3,00	2,87	0,96	
Onderhoud	1,00	5,00	3,00	3,02	0,87	
Algemeen	1,00	5,00	3,00	2,91	0,84	

Q27 De volgende vragen gaan over afvalscheiden binnen je woning.

Answered: 1.030 Skipped: 121



■ Restafval
 ■ Plastic, Metaal en Drinkpak (PMD)
 ■ Glas
■ Papier en karton
 ■ GFT
 ■ Grofvuil
 ■ Textiel, kleding en schoenen

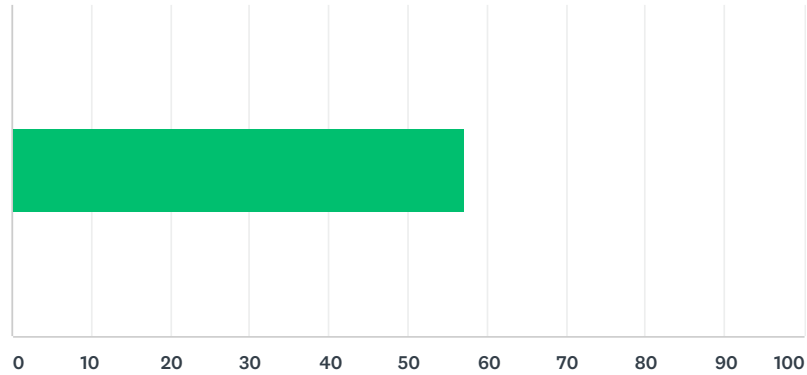
	RESTAFVAL (1)	PLASTIC, METAAL EN DRINKPAK (PMD) (2)	GLAS (3)	PAPIER EN KARTON (4)	GFT (5)	GROFVUIL (6)	TEXTIEL, KLEDING EN SCHOENEN (7)	TOTALE AANTAL RESPONDENTEN
Welke soorten afval worden er in of bij je woning ingezameld en opgehaald?	93,69% 965	24,27% 250	63,79% 657	94,27% 971	10,10% 104	44,47% 458	3,79% 39	1.030
Voor welke afvalsoorten mis je een faciliteit in je buurt?	3,20% 33	49,03% 505	25,63% 264	4,66% 48	45,15% 465	19,03% 196	40,19% 414	1.030
Welke soorten afval ben je bereid te scheiden?	82,43% 849	75,63% 779	88,25% 909	87,67% 903	50,78% 523	57,38% 591	51,94% 535	1.030

BASISSTATISTIEKEN

	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING
Welke soorten afval worden er in of bij je woning ingezameld en opgehaald?	1,00	7,00	3,00	3,15	1,72
Voor welke afvalsoorten mis je een faciliteit in je buurt?	1,00	7,00	5,00	4,38	1,94
Welke soorten afval ben je bereid te scheiden?	1,00	7,00	4,00	3,67	1,92

Q28 Hoe waardeer je in het algemeen de faciliteiten die rondom jouw woning worden aangeboden? Geef in je antwoord een totaaloordeel over alle aangeboden faciliteiten, neem hierin onder andere de faciliteiten uit de voorgaande vraag mee.

Answered: 1.030 Skipped: 121



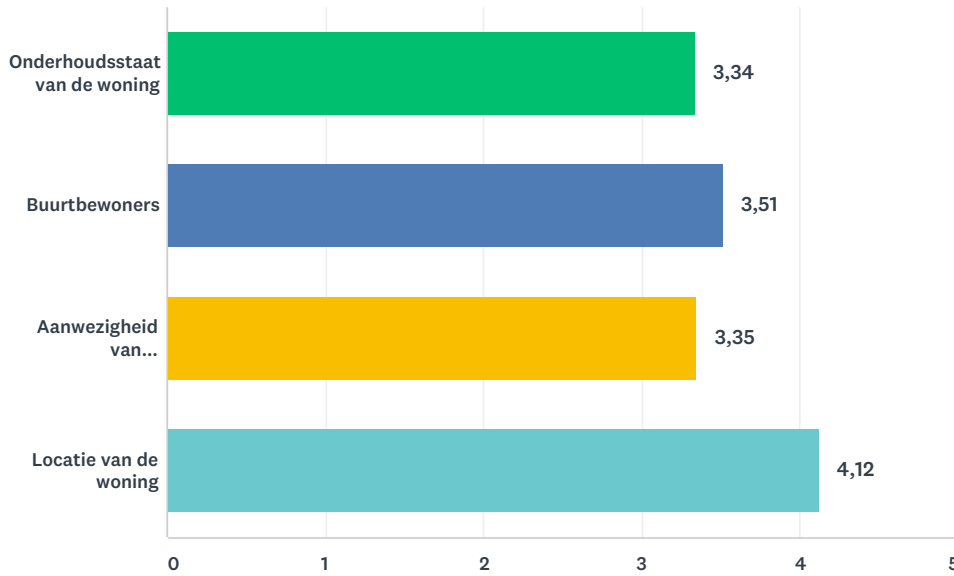
ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	57	58.901	1.030
Totale aantal respondenten: 1.030			

Q29 Zijn er faciliteiten die je graag zou terugzien rondom je woning?
Indien je graag meerdere faciliteiten terug zou willen zien, verzoeken wij
je om een puntkomma (;) te gebruiken om verschillende faciliteiten van
elkaar te scheiden.

Answered: 335 Skipped: 816

Q30 Hoe tevreden ben je met de volgende aspecten van je woonomgeving?

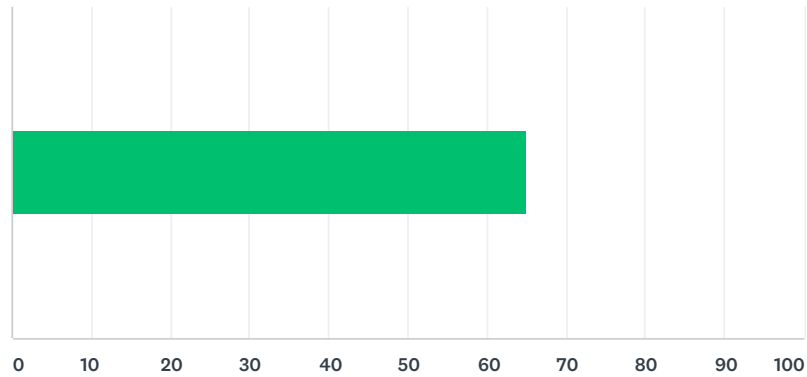
Answered: 1.022 Skipped: 129



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Onderhoudsstaat van de woning	4,11% 42	17,03% 174	28,18% 288	42,37% 433	8,32% 85	1.022	3,34
Buurtbewoners	2,45% 25	8,12% 83	32,88% 336	49,12% 502	7,44% 76	1.022	3,51
Aanwezigheid van groenvoorzieningen	3,03% 31	15,85% 162	30,53% 312	43,93% 449	6,65% 68	1.022	3,35
Locatie van de woning	0,98% 10	4,70% 48	12,43% 127	44,81% 458	37,08% 379	1.022	4,12

Q31 Hoe tevreden ben je in het algemeen met de woonomgeving van je woning? Geef in je antwoord een totaaloordeel over alle voor jou belangrijke omgevingskenmerken, neem hierin onder andere de aspecten uit de voorgaande vraag mee.

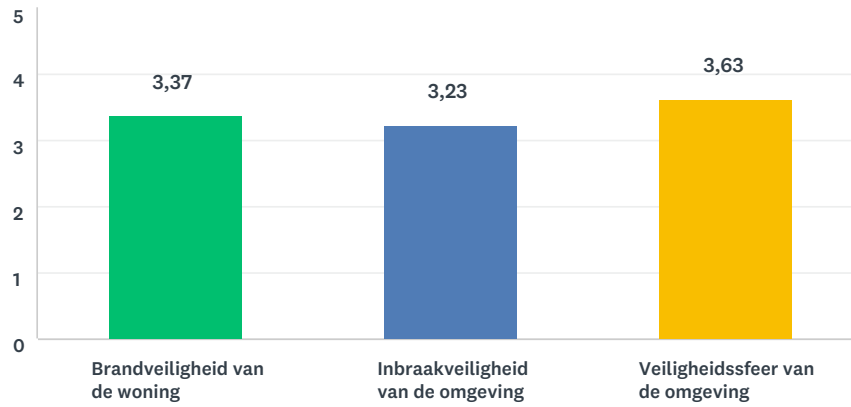
Answered: 1.022 Skipped: 129



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	65	66.512	1.022
Totale aantal respondenten: 1.022			

Q32 Hoe tevreden ben je met de volgende aspecten van veiligheid van je woonomgeving?

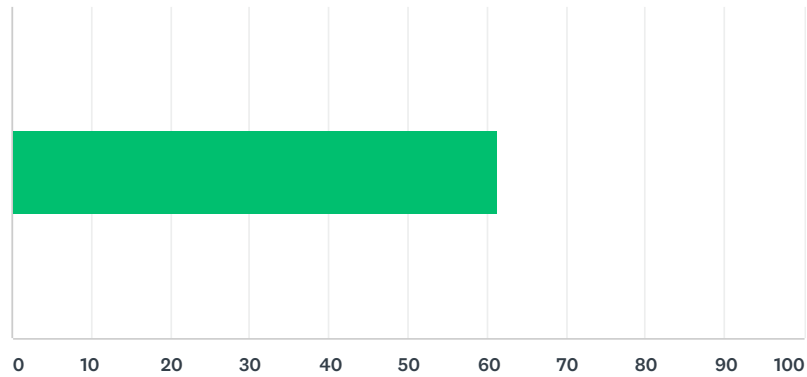
Answered: 1.022 Skipped: 129



	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Brandveiligheid van de woning	4,21% 43	13,11% 134	33,46% 342	40,02% 409	9,20% 94	1.022	3,37
Inbraakveiligheid van de omgeving	9,39% 96	16,44% 168	27,89% 285	34,83% 356	11,45% 117	1.022	3,23
Veiligheidssfeer van de omgeving	3,13% 32	10,67% 109	21,82% 223	48,73% 498	15,66% 160	1.022	3,63

Q33 Hoe tevreden ben je in het algemeen met de veiligheid van je woonomgeving? Geef in je antwoord een totaaloordeel over alle voor jou belangrijke veiligheidsaspecten, neem hierin onder andere de aspecten uit de voorgaande vraag mee.

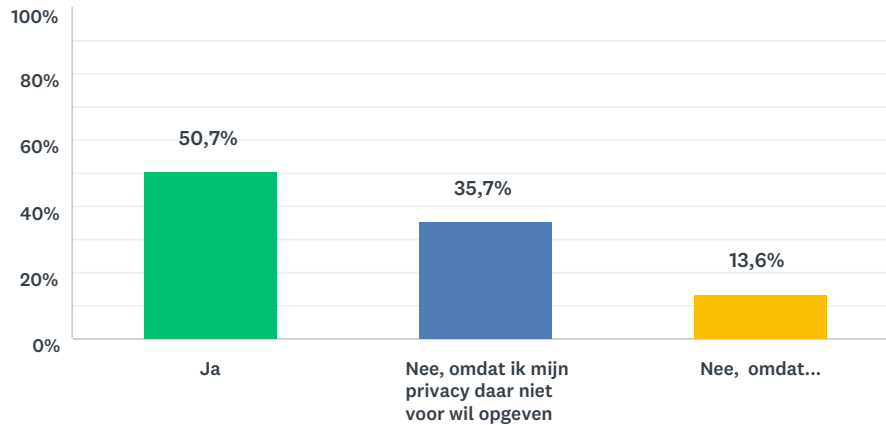
Answered: 1.022 Skipped: 129



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	61	62.704	1.022
Totale aantal respondenten: 1.022			

Q34 Zou je het fijn vinden als er camera's worden opgehangen op eigen terrein van DUWO? Er zijn bij verschillende complexen voorvallen van diefstal geweest, waarna bewoners hebben aangegeven dat ze zich veiliger zouden voelen als er cameratoezicht wordt gehouden.

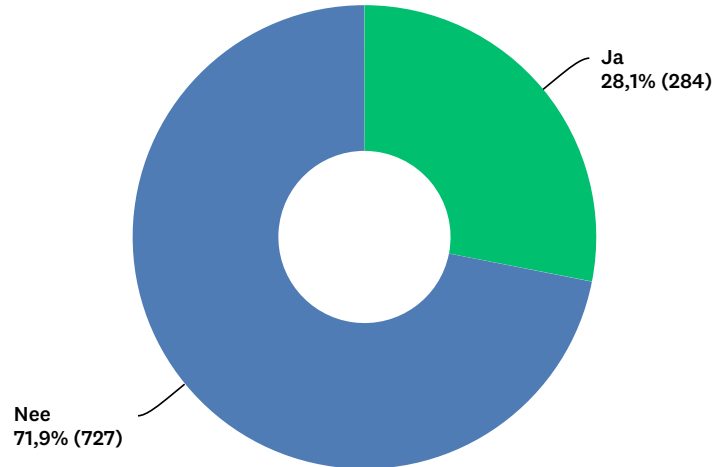
Answered: 1.022 Skipped: 129



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	50,7%	518
Nee, omdat ik mijn privacy daar niet voor wil opgeven	35,7%	365
Nee, omdat...	13,6%	139
TOTAAL		1.022

Q35 Ben je dit collegejaar op zoek of op zoek geweest naar een nieuwe woning? Geef ook 'Ja' aan als je verwacht dit collegejaar op zoek te gaan naar een nieuwe woning.

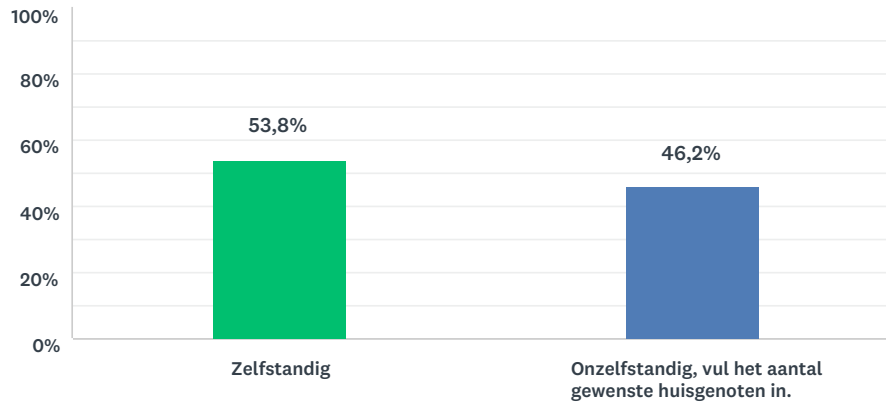
Answered: 1.011 Skipped: 140



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	28,1%	284
Nee	71,9%	727
TOTAAL		1.011

Q36 Welke woonsituatie heeft je voorkeur? Ga hier van je gewenste woonsituatie uit, zonder rekening te houden met de huurprijs. Geef in het geval van een onzelfstandige woning aan met hoeveel huisgenoten je het liefst zou willen wonen.

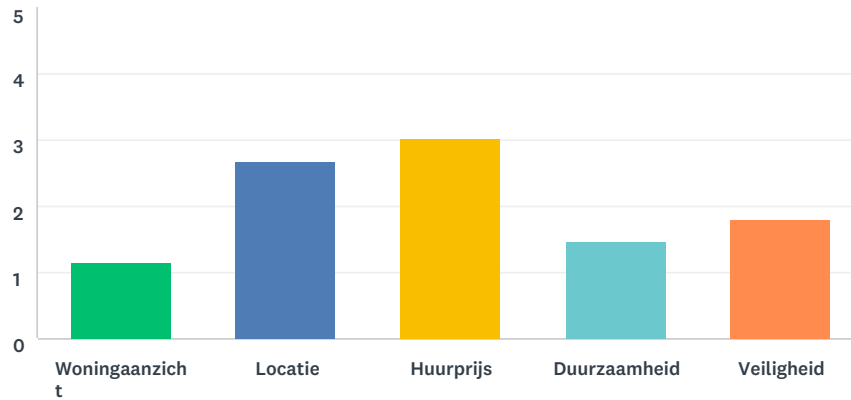
Answered: 1.011 Skipped: 140



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Zelfstandig	53,8%	544
Onzelfstandig, vul het aantal gewenste huisgenoten in.	46,2%	467
TOTAAL		1.011

Q37 Hoe belangrijk vind je de volgende aspecten voor je nieuwe woning?
 Geef met een cijfer aan hoe belangrijk je de volgende woningaspecten vind. Verdeel in totaal 10 punten over onderstaande aspecten. Hoe meer punten je toekent, hoe belangrijker een aspect voor jou is.

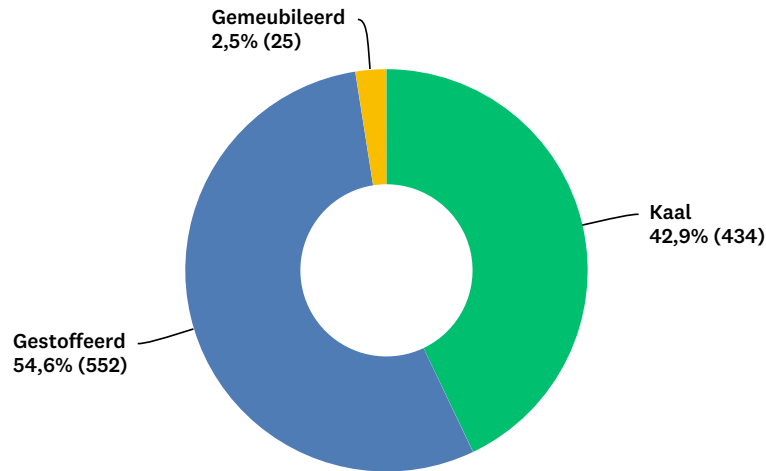
Answered: 1.011 Skipped: 140



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
Woningaanzicht	1	1.130	988
Locatie	3	2.686	1.007
Huurprijs	3	3.049	1.008
Duurzaamheid	1	1.449	989
Veiligheid	2	1.796	1.000
Totale aantal respondenten: 1.011			

Q38 Hoe zou jij je kamer het liefst opgeleverd krijgen? Momenteel wordt je kamer zonder vloer of gordijnen 'kaal' opgeleverd bij aanvang van de huurovereenkomst. In de toekomst is het wellicht mogelijk om een studentenkamer tegen een meerprijs te huren inclusief vloer en gordijnen (gestoffeerd) of inclusief vloer, gordijnen en meubels (gemeubileerd). Je hoeft dan geen grote investeringen meer te doen.

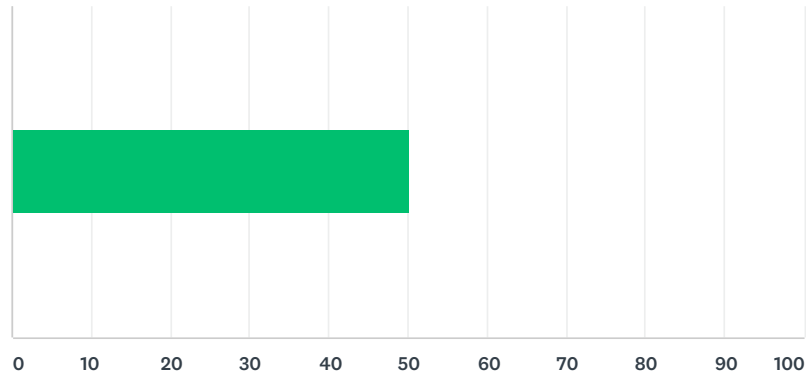
Answered: 1.011 Skipped: 140



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Kaal	42,9%	434
Gestoffeerd	54,6%	552
Gemeubileerd	2,5%	25
TOTAAL		1.011

Q39 Hoe wenselijk vind je het om gemengd te wonen met Nederlandse en internationale studenten?Onderwijsinstellingen dringen er bij DUWO op aan om te kijken naar vormen van 'mixed housing' waarbij Nederlandse en internationale studenten meer door elkaar wonen. Wij willen graag peilen hoe jij tegen gemengd wonen aankijkt.

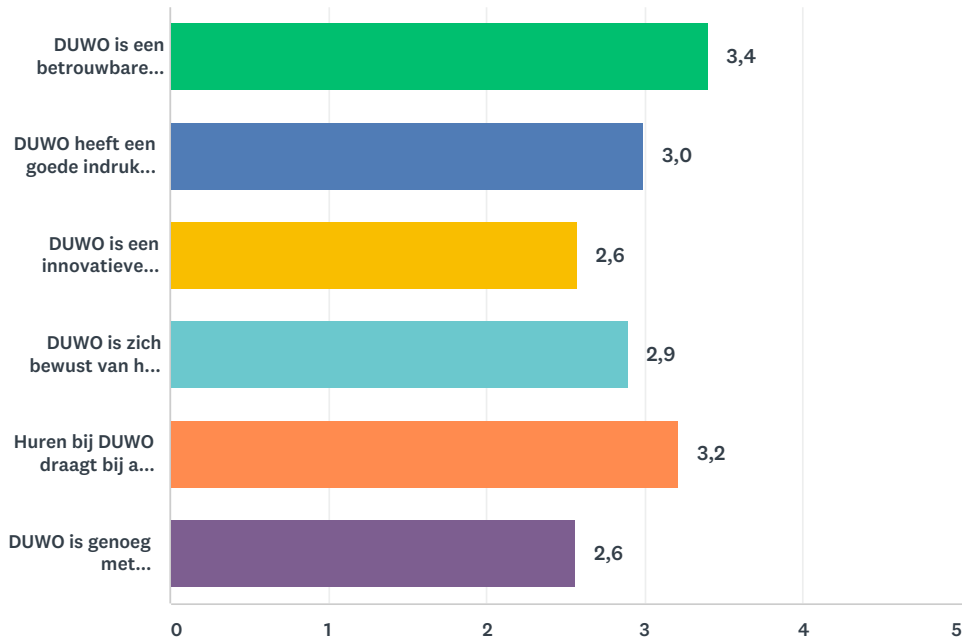
Answered: 1.011 Skipped: 140



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	50	50.847	1.011
Totale aantal respondenten: 1.011			

Q40 In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen over DUWO?

Answered: 989 Skipped: 162

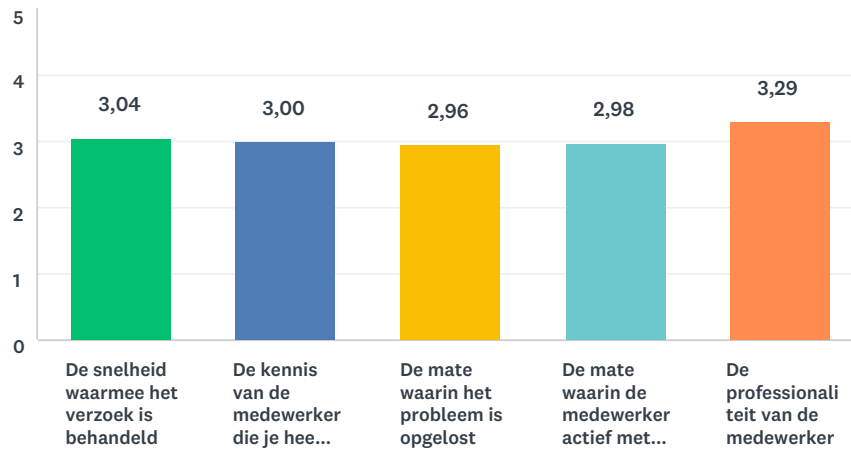


	HELEMAAL ONEENS (1)	ONEENS (2)	NEUTRAAL (3)	EENS (4)	HELEMAAL EENS (5)	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
DUWO is een betrouwbare studentenhuysvester	6,28% 62	10,64% 105	26,24% 259	50,46% 498	6,38% 63	987	3,40
DUWO heeft een goede indruk bij me achtergelaten.	9,20% 91	21,03% 208	33,67% 333	33,87% 335	2,22% 22	989	2,99
DUWO is een innovatieve studentenhuysvester	12,13% 120	32,56% 322	42,37% 419	11,93% 118	1,01% 10	989	2,57
DUWO is zich bewust van haar maatschappelijke taak	7,58% 75	21,84% 216	45,40% 449	23,56% 233	1,62% 16	989	2,90
Huren bij DUWO draagt bij aan mijn ideale studententijd	5,26% 52	15,08% 149	37,15% 367	38,56% 381	3,95% 39	988	3,21
DUWO is genoeg met duurzaamheid bezig	11,53% 114	33,27% 329	43,78% 433	10,21% 101	1,21% 12	989	2,56

BASISSTATISTIEKEN						
	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING	
DUWO is een betrouwbare studentenhuysvester	1,00	5,00	4,00	3,40	0,98	
DUWO heeft een goede indruk bij me achtergelaten.	1,00	5,00	3,00	2,99	1,00	
DUWO is een innovatieve studentenhuysvester	1,00	5,00	3,00	2,57	0,89	
DUWO is zich bewust van haar maatschappelijke taak	1,00	5,00	3,00	2,90	0,90	
Huren bij DUWO draagt bij aan mijn ideale studententijd	1,00	5,00	3,00	3,21	0,93	
DUWO is genoeg met duurzaamheid bezig	1,00	5,00	3,00	2,56	0,87	

Q41 Hoe tevreden ben je over de volgende aspecten van het Klant Contact Centrum? Je kunt bij het Klant Contact Centrum terecht voor vragen over huurpunten, klachtafhandeling, bewonersinformatie of informatie over woningaanpassingen. Kies N.v.t. als je geen contact hebt gehad met het Klant Contact Centrum.

Answered: 989 Skipped: 162



	ZEER ONTEVREDEN (1)	ONTEVREDEN (2)	NEUTRAAL (3)	TEVREDEN (4)	ZEER TEVREDEN (5)	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De snelheid waarmee het verzoek is behandeld	5,46% 54	10,41% 103	10,01% 99	17,29% 171	2,83% 28	53,99% 534	989	3,04
De kennis van de medewerker die je heeft geholpen	5,06% 50	9,81% 97	12,84% 127	15,27% 151	2,43% 24	54,60% 540	989	3,00
De mate waarin het probleem is opgelost	6,37% 63	9,30% 92	12,34% 122	14,56% 144	2,93% 29	54,50% 539	989	2,96
De mate waarin de medewerker actief met je meedacht	5,66% 56	9,20% 91	13,35% 132	13,55% 134	3,03% 30	55,21% 546	989	2,98
De professionaliteit van de medewerker	3,54% 35	5,46% 54	14,05% 139	19,11% 189	3,44% 34	54,40% 538	989	3,29

BASISSTATISTIEKEN						
	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING	
De snelheid waarmee het verzoek is behandeld	1,00	5,00	3,00	3,04	1,15	
De kennis van de medewerker die je heeft geholpen	1,00	5,00	3,00	3,00	1,10	
De mate waarin het probleem is opgelost	1,00	5,00	3,00	2,96	1,16	
De mate waarin de medewerker actief met je meedacht	1,00	5,00	3,00	2,98	1,13	

Huurderstevredenheidsonderzoek 2018

De professionaliteit van de medewerker

1,00

5,00

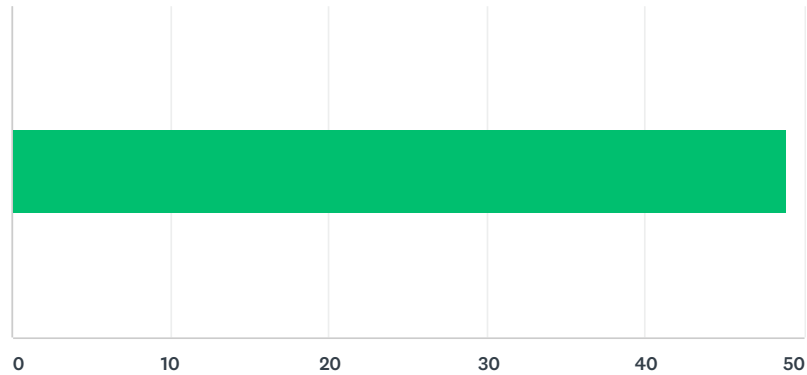
3,00

3,29

1,03

Q42 Hoe tevreden ben je in het algemeen met het Klant Contact Centrum? Vul deze vraag alleen in indien je dit collegejaar contact hebt opgenomen met het Klant Contact Centrum. Geef in je antwoord een totaaloordeel over het Klant Contact Centrum, neem hierin onder andere de aspecten uit de voorgaande vraag mee.

Answered: 552 Skipped: 599

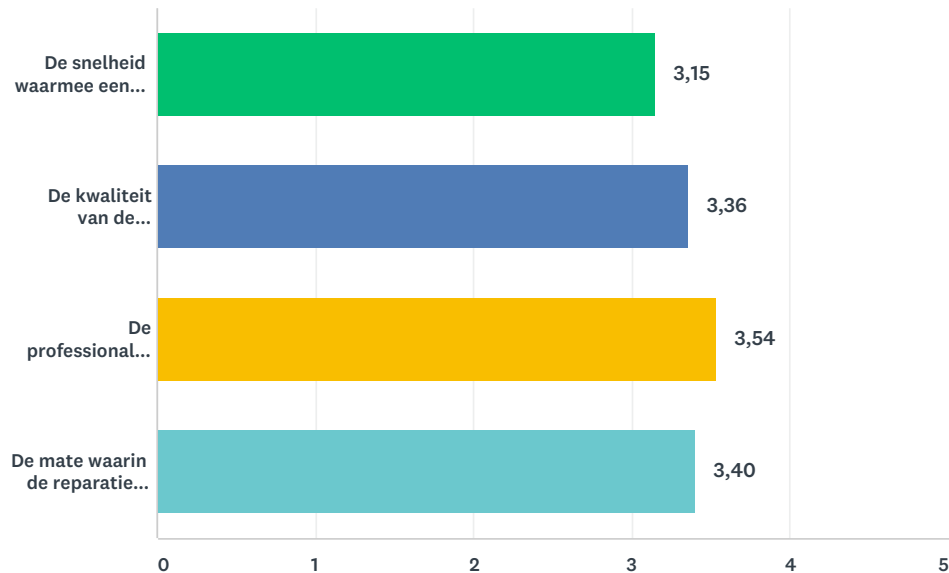


ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	49	27.014	552
Totale aantal respondenten: 552			

Q43 Hoe tevreden ben je over de afhandeling van reparatieverzoeken?

Reparaties die je bij DUWO aanmeldt komen terecht bij Vastgoed Service. Vastgoed Service coördineert deze reparatieverzoeken en stuurt de juiste (onder)aannemer om een reparatie uit te voeren. Kies N.v.t. als je geen reparatieverzoek hebt ingediend.

Answered: 989 Skipped: 162

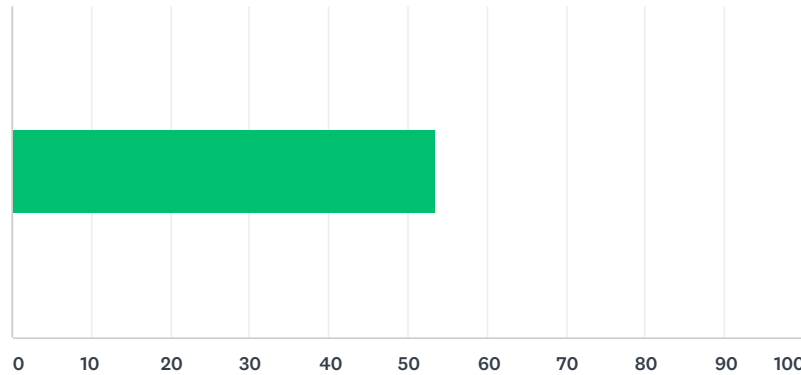


	ZEER ONTEVREDEN (1)	ONTEVREDEN (2)	NEUTRAAL (3)	TEVREDEN (4)	ZEER TEVREDEN (5)	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De snelheid waarmee een reparatieverzoek ten uitvoer is gebracht	10,21% 101	14,86% 147	13,95% 138	28,31% 280	9,40% 93	23,26% 230	989	3,15
De kwaliteit van de uitgevoerde reparatie(s)	6,27% 62	11,73% 116	15,17% 150	33,97% 336	8,59% 85	24,27% 240	989	3,36
De professionaliteit van de (onder)aannemer(s)	4,15% 41	6,98% 69	17,59% 174	36,60% 362	9,30% 92	25,38% 251	989	3,54
De mate waarin de reparatie het probleem heeft opgelost	7,38% 73	11,32% 112	11,22% 111	34,38% 340	11,12% 110	24,57% 243	989	3,40

BASISSTATISTIEKEN						
	MINIMUM	MAXIMUM	MEDIAAN	GEMIDDELDE	STANDAARDAFWIJKING	
De snelheid waarmee een reparatieverzoek ten uitvoer is gebracht	1,00	5,00	3,00	3,15	1,25	
De kwaliteit van de uitgevoerde reparatie(s)	1,00	5,00	4,00	3,36	1,12	
De professionaliteit van de (onder)aannemer(s)	1,00	5,00	4,00	3,54	1,01	
De mate waarin de reparatie het probleem heeft opgelost	1,00	5,00	4,00	3,40	1,19	

Q44 Wat is in het algemeen je indruk van de afhandeling van reparatieverzoeken? Vul deze vraag alleen in als je dit collegejaar een reparatieverzoek hebt ingediend. Geef in je antwoord een totaaloordeel over het afhandelen van reparatieverzoeken, neem hierin onder andere de aspecten uit de voorgaande vraag mee.

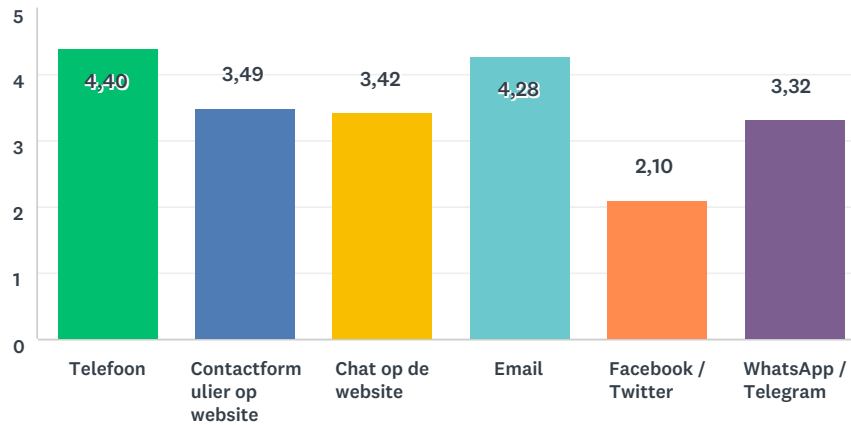
Answered: 754 Skipped: 397



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	54	40.400	754
Totale aantal respondenten: 754			

Q45 Wat zijn voor jou de gewenste contactmogelijkheden met DUWO?
 Orden de contactmogelijkheden van meest gewenst (1) naar minst gewenst (6).

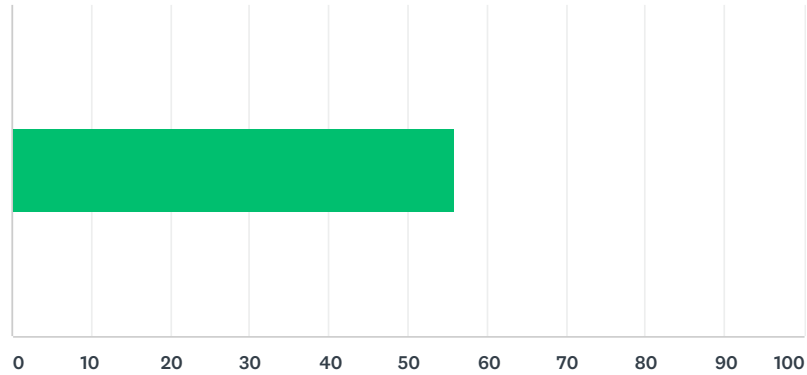
Answered: 989 Skipped: 162



	1	2	3	4	5	6	TOTAAL	SCORE
Telefoon	35,6% 352	20,1% 199	16,0% 158	13,1% 130	7,3% 72	7,9% 78	989	4,40
Contactformulier op website	14,4% 142	15,3% 151	20,9% 207	18,1% 179	16,9% 167	14,5% 143	989	3,49
Chat op de website	8,1% 80	14,6% 144	22,2% 220	28,2% 279	19,8% 196	7,1% 70	989	3,42
Email	22,8% 225	30,4% 301	19,6% 194	11,8% 117	10,0% 99	5,4% 53	989	4,28
Facebook / Twitter	8,2% 81	5,0% 49	4,2% 42	8,8% 87	18,9% 187	54,9% 543	989	2,10
WhatsApp / Telegram	11,0% 109	14,7% 145	17,0% 168	19,9% 197	27,1% 268	10,3% 102	989	3,32

Q46 Hoe tevreden ben je in het algemeen over studentenhuisvester DUWO? Geef in je antwoord een totaaloordeel over studentenhuisvester DUWO, neem hierin alle aspecten mee die jouw beeld van DUWO bepalen.

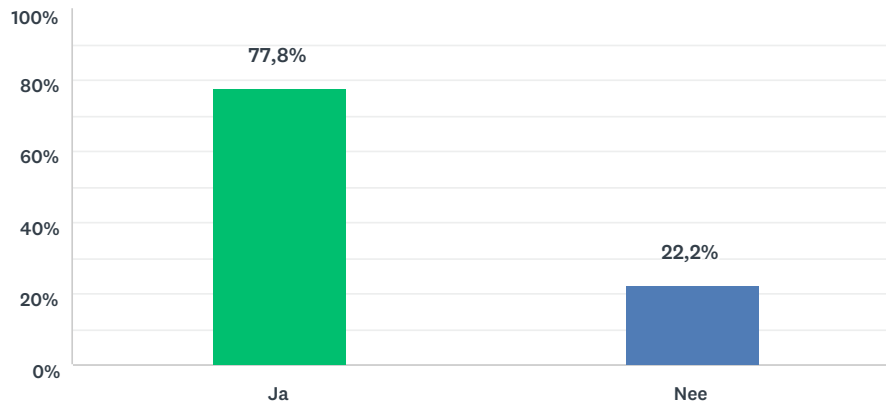
Answered: 989 Skipped: 162



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	56	55.327	989
Totale aantal respondenten: 989			

Q47 Ben je bekend met huurdersorganisatie WijWonen? WijWonen vertegenwoordigt de 8.000+ huurders van studentenhuysvester DUWO in Delft. Wij werken samen met DUWO om het huurdersbeleid zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van de huurders, en komen op voor huurders als hun belangen tegengesteld zijn aan die van DUWO.

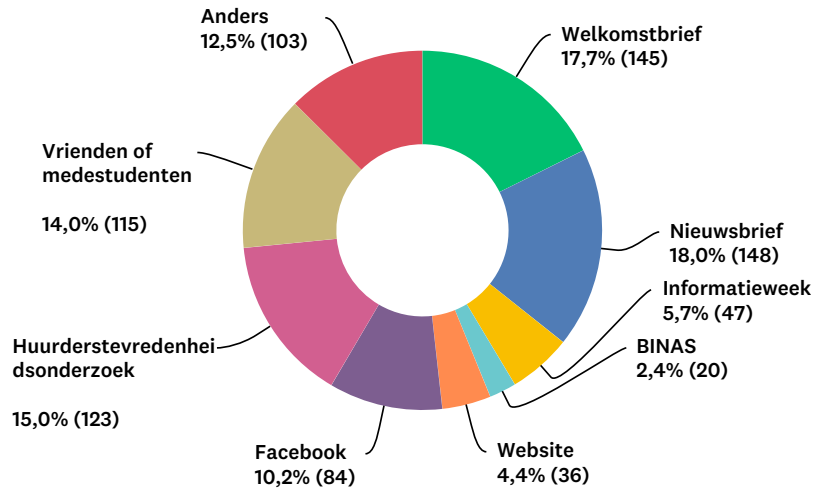
Answered: 982 Skipped: 169



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	77,8%	764
Nee	22,2%	218
TOTAAL		982

Q48 Hoe ben je in aanraking met WijWonen gekomen? Vul deze vraag alleen in als je bekend bent met WijWonen. Geef aan via welk medium je in aanraking bent gekomen met WijWonen.

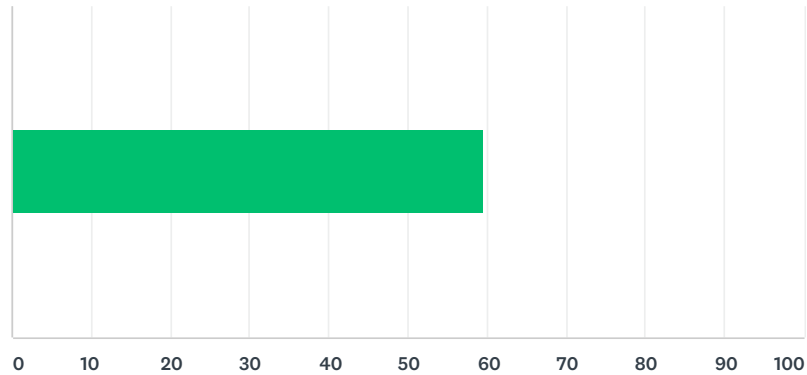
Answered: 821 Skipped: 330



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Welkomstbrief	17,7%	145
Nieuwsbrief	18,0%	148
Informatieweek	5,7%	47
BINAS	2,4%	20
Website	4,4%	36
Facebook	10,2%	84
Huurderstevredenheidsonderzoek	15,0%	123
Vrienden of medestudenten	14,0%	115
Anders	12,5%	103
TOTAAL		821

Q49 Ben je tevreden over de manier waarop WijWonen jou vertegenwoordigt? Sla deze vraag over als je niet bekend bent met WijWonen. Geef in je antwoord een totaaloordeel over de mate waarin je tevreden bent over de manier waarop WijWonen jouw stem als studenthuurder vertegenwoordigd.

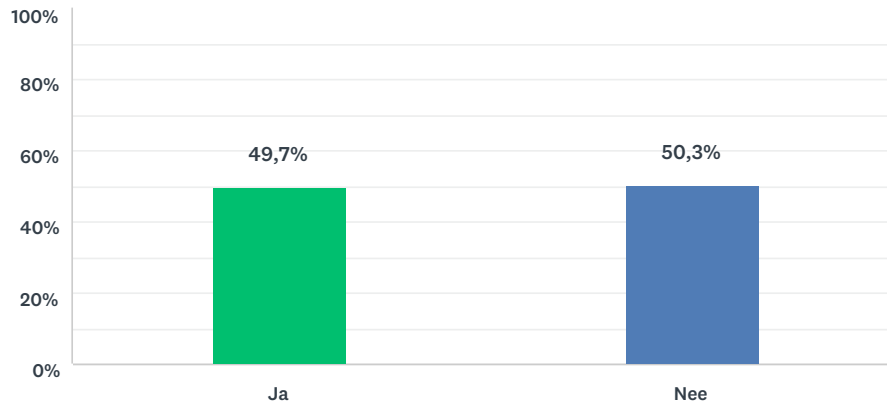
Answered: 701 Skipped: 450



ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	60	41.861	701
Totale aantal respondenten: 701			

Q50 Is er een bewonerscommissie actief in je woningcomplex? Vul 'Nee' in als je niet weet of er een bewonerscommissie actief is in jouw woningcomplex.

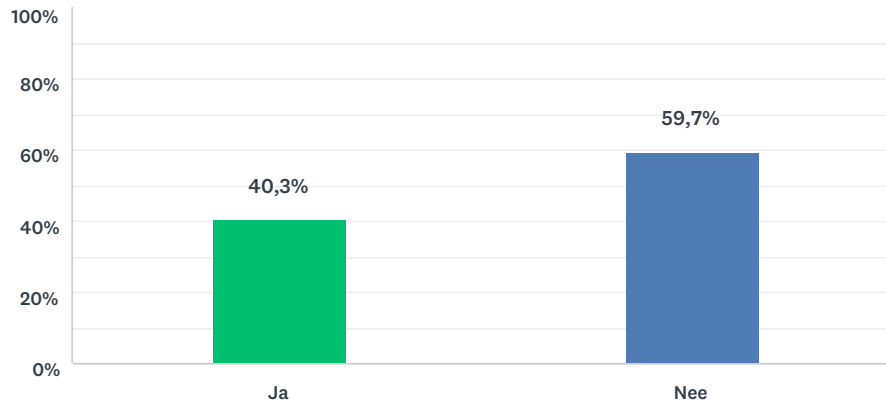
Answered: 981 Skipped: 170



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	49,7%	488
Nee	50,3%	493
TOTAAL		981

Q51 Weet je hoe je jouw bewonerscommissie kunt bereiken? Geef aan of je weet hoe je je bewonerscommissie kunt bereiken. Indien 'Nee' is ingevuld bij de vraag of er een bewonerscommissie actief is in je woningcomplex, sla deze vraag dan over.

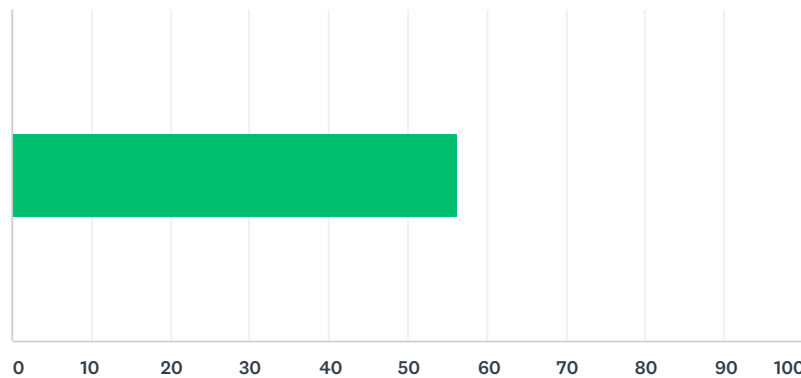
Answered: 757 Skipped: 394



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	40,3%	305
Nee	59,7%	452
TOTAAL		757

Q52 Ben je tevreden over de manier waarop jouw bewonerscommissie jou vertegenwoordigt? Geef in je antwoord een totaaloordeel over de mate waarin je tevreden bent over de manier waarop jouw bewonerscommissie jouw stem als huurder vertegenwoordigt. Indien 'Nee' is ingevuld bij de vraag of er een bewonerscommissie actief is in je woningcomplex, sla deze vraag dan over.

Answered: 524 Skipped: 627



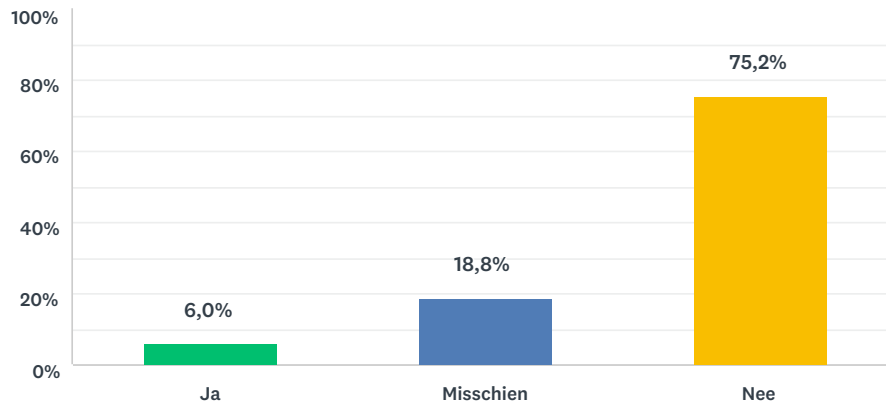
ANTWOORDKEUZEN	GEMIDDELD AANTAL	TOTALE AANTAL	REACTIES
	56	29.481	524
Totale aantal respondenten: 524			

Q53 Wil je je bewonerscommissie nog iets laten weten? Laat hier een klacht, compliment of suggestie achter over/voor je bewonerscommissie.

Answered: 102 Skipped: 1.049

Q54 Zou je plaats willen nemen in een huurderspanel? Wij zouden naast deze enquête graag directere feedback van onze leden krijgen door bepaalde onderwerpen verder te bespreken via een panel. Dit zal via Whatsapp gebeuren en kost dus nauwelijks tijd. Laat het ons weten als het je leuk lijkt om een keer mee te praten.

Answered: 980 Skipped: 171

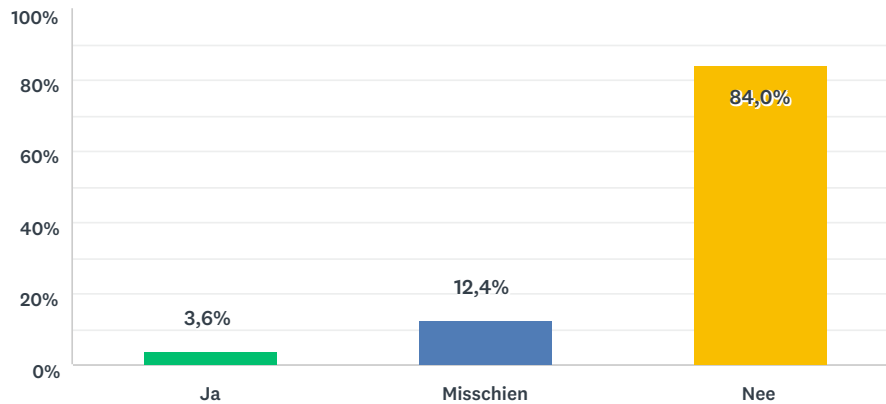


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	6,0%	59
Misschien	18,8%	184
Nee	75,2%	737
TOTAAL		980

Q55 Zou je plaats willen nemen in een bewonerscommissie?

Bewonerscommissies zijn altijd op zoek naar nieuwe mensen die zich willen inzetten voor hun complex. Zelfs als er geen bewonerscommissie actief is in jouw complex kan WijWonen je bij voldoende animo helpen om een bewonerscommissie op te zetten.

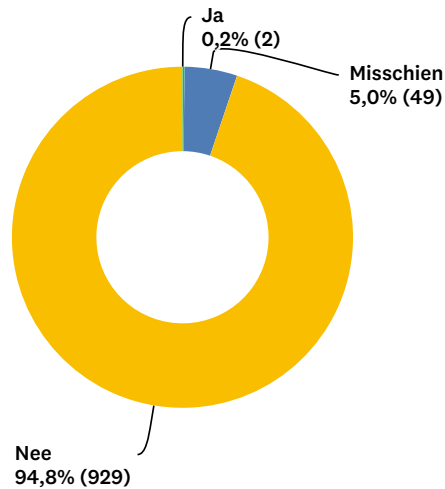
Answered: 980 Skipped: 171



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	3,6%	35
Misschien	12,4%	122
Nee	84,0%	823
TOTAAL		980

Q56 Zou je plaats willen nemen in het WijWonen bestuur? WijWonen is altijd op zoek naar nieuwe bestuurders. WijWonen bestaat uit een parttime bestuur met acht verschillende functies. We vergaderen één keer per week, waarnaast we nog een paar uur per week bezig met een aantal functiegerelateerde bestuurstaken.

Answered: 980 Skipped: 171



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	0,2%	2
Misschien	5,0%	49
Nee	94,8%	929
TOTAAL		980

Q57 Hoe kunnen we je bereiken als je interesse hebt om aan één van de bovenstaande groepen deel te nemen? Mocht je geïnteresseerd zijn in een van bovenstaande groepen, laat dan hier je email adres of telefoonnummer achter. Wij proberen je dan te bereiken als er iets passends voor je te vinden is!

Answered: 174 Skipped: 977

ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Email adres	93,68%	163
Telefoonnummer	47,70%	83

Q58 Heb je nog op- of aanmerkingen, suggesties of tips over deze enquête? We waarderen feedback enorm om de enquête de volgende keer nog beter te maken!

Answered: 144 Skipped: 1.007

Q59 Wat is je email adres? Vergeet deze niet in te vullen als je deel wilt nemen aan de winactie! Zorg dat dit email adres overeenkomt met het email adres waarmee je kunt inloggen op MijnDuwo. Je kan dit veld leeglaten als je niet mee wilt doen aan de winactie.

Answered: 829 Skipped: 322