

ONDERZOEK INFORMATIEVOOZIENING CAMPUSCONTRACTEN

IN OPDRACHT VAN:



Minor: Wonen
Projectgroep: 1
Project: Onderzoeksrapport
Datum: 21 januari 2011
Docent: Siep van der Werf
Opdrachtgever: Wijksteunpunt Wonen
Begeleidster: Ingrid Houtepen

Studenten:

| | |
|----------------------|--------|
| Marcella Amahorsea | 519272 |
| Clide van Brest | 508696 |
| Tessa Drulman | 521036 |
| Joost Faber | 221541 |
| Selina van Holsteijn | 527990 |

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 4 |
| Samenvatting onderzoeksrapport | 5 |
| Methode | 5 |
| Resultaten enquête | 5 |
| Inleiding | 7 |
| 1 Onderzoeksmethoden | 8 |
| 1.1 Onderzoeksgroep | 8 |
| 1.2. Meetinstrumenten..... | 8 |
| 1.3 Onderzoeksprocedure | 9 |
| 1.3.1 Enquêtes | 9 |
| 1.3.2 Interviews..... | 9 |
| 2 Resultaten | 11 |
| 2.1 Resultaten kwantitatief onderzoek | 11 |
| 2.1.1 Respondenten naar sekse..... | 11 |
| 2.1.2 Respondenten naar leeftijd..... | 11 |
| 2.1.3 Respondenten per Woningbouwcorporatie..... | 12 |
| 2.1.4 Respondenten naar opleidingsniveau..... | 12 |
| 2.2 Eerste deel onderzoeksvraag | 13 |
| 2.2.1 Algemene informatieverstrekking woningcorporaties | 13 |
| 2.2.2 Informatieverstrekking met betrekking tot de afloop van het campuscontract... | 14 |
| 2.3. Tweede deel onderzoeksvraag | 15 |
| 2.3.1 Woning verlaten na einde campuscontract | 15 |
| 2.3.2 In Amsterdam blijven wonen na einde campuscontract..... | 15 |
| 2.4. Resultaten kwalitatief onderzoek | 18 |
| 2.4.1 Inleiding..... | 18 |
| 2.4.2 Analyse interviews..... | 18 |
| 2.4.2.1 Informatievoorziening corporaties..... | 18 |
| 2.4.2.2 Voorbereiding studenten met een campuscontract..... | 18 |
| 2.4.2.3 Problemen met nieuwe huisvesting..... | 19 |
| 3. Conclusie en discussie | 20 |
| 3.1 Inleiding..... | 20 |
| 3.2.1 Conclusie informatieverstrekking DUWO en De Key..... | 20 |
| 3.2.2 Conclusie de voorbereiding door studenten op nieuwe huisvesting na eindiging campuscontract..... | 20 |

| | |
|--|----|
| 3.2.3 Conclusie onderzoeksvraag..... | 20 |
| 3.2.4 Discussie..... | 21 |
| 4 Aanbevelingen _____ | 21 |
| 4.1 Inleiding..... | 21 |
| 4.2 Aanbevelingen..... | 21 |
| Bijlage 1: Vragenlijst enquête _____ | 23 |
| Bijlage 2: Interview student DUWO _____ | 28 |
| Bijlage 3: Interview student de Key _____ | 30 |
| Bijlage 4: Interview woningcorporatie de Key _____ | 32 |
| Bijlage 5: Interview woningcorporatie DUWO _____ | 35 |
| Bijlage 6: Interview Duwoners _____ | 39 |
| Bronnenlijst _____ | 41 |

Voorwoord

Wij willen graag een aantal mensen bedanken die ons geholpen hebben met het slagen van ons onderzoek.

Wij willen onze opdrachtgever, Ingrid Houtepen, van de Wijksteunpunt Wonen en onze minor Wonen projectbegeleider, de heer Siep van der Werf, bedanken. Zij hebben ons geholpen met het opzetten van ons onderzoek. Op het moment dat wij vragen hadden, konden wij altijd terecht bij beide personen.

Daarnaast willen wij de campuscontracthouders aan de beide locaties aan de Zuiderzeeweg bedanken. Zij hebben meegewerkt aan het beantwoorden van de enquête.

Tijdens ons onderzoek hebben wij ook enkele interviews afgenomen. Daarvoor willen wij Paul Eckhardt (Duwoners), Vincent Feith (ASVA), Jeroen Koster (Wijksteunpunt Wonen Oost) Jolien Kruithof (DUWO), Wim de Waard (De Key), Michel Wong (student AMFI) en Juanita van der Lande (student SJD) bedanken. Zij hebben de tijd genomen om de vragen van het interview te beantwoorden.

Samenvatting onderzoeksrapport

Voor de snelle lezer wordt in dit hoofdstuk een samenvatting gegeven van de doelstelling, streekproef methoden en resultaten van het onderzoek.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen of de woningcorporaties DUWO en De Key, studenten voldoende informeren over het campuscontract en wat te doen als deze afloopt. Tevens is ons doel om inzicht te krijgen of studenten zich al voldoende voorbereiden op hun huisvesting als hun campuscontract afloopt. Uiteindelijk heeft het onderzoek geleid tot een aantal aanbevelingen om eventueel de informatieverstrekking te kunnen verbeteren.

Methode

Het is een kwantitatief en kwalitatief onderzoek geweest, waar wij voor het kwantitatieve gedeelte gebruik hebben gemaakt van het survey-onderzoek. Het survey-onderzoek hield in dat wij door middel van het afnemen van een vragenlijst tot de resultaten kwamen. Voor het kwalitatieve gedeelte hebben wij gebruik gemaakt van verschillende soorten interviews.

Steekproef enquête

Het survey-onderzoek hebben wij gehouden bij de twee wooncomplexen aan de Zuiderzeeweg. In totaal zijn er 250 enquêtes verstuurd naar de gelegen aan de Zuiderzeeweg. Van de 250 enquêtes zijn er 80 face tot face afgenomen om het onderzoek enige validiteit te geven. Van de 250 enquêtes zijn er in totaal 109 terugkomen. Dit komt neer op een respons van 43,6 procent.

Steekproef interview

Naast het afnemen van een enquête onder de huurders van zowel DUWO als De Key, hebben wij de volgende organisaties zowel face to face als per email benaderd voor een interview.

- ASVA studentenunie
- Huurdersvereniging DUWONERS
- Woningcorporatie DUWO
- Woningcorporatie De Key
- Wijksteunpunt Wonen Oost

Naast deze organisaties hebben wij ook een campuscontracthouder van DUWO en een campucontracthouder van De Key geïnterviewd.

Resultaten enquête

De resultaten uit de enquête onderschrijven dat studenten tevreden zijn met de algemene informatievoorziening. Het gemiddelde van de totale populatie geeft aan neutraal tot tevreden te zijn met de informatie verstrekking. Tussen vrouwen en mannen is vrijwel geen onderscheid te maken op het gebied van tevredenheid over de informatieverstrekking. Hetzelfde beeld ontstaat wanneer gekeken wordt naar respondenten per woningbouwcorporatie. Over het algemeen genomen zijn de bewoners van DUWO woningen iets meer tevreden. Het verschil valt echter te verwaarlozen.

Resultaten interview(s)

Uit de interviews met zowel de organisaties als de huurders, komt naar voren dat de informatievoorziening vanuit de woningcorporaties goed verloopt. Huurders met een campuscontract weten dat zij slechts ten tijde van hun studie de woning mogen bewonen. De woningcorporatie DUWO wijst hier expliciet op tijdens de ondertekening van het campuscontract. Het contract wordt met de aspirant bewoner volledig doorgenomen en onduidelijkheden worden weggenomen. Woningcorporatie De Key verwijst de student naar hun website waar zij alle voorwaarden van het contract kunnen lezen. Van de student wordt geacht deze voorwaarden te hebben doorgenomen vooraf ondertekening van het campuscontract.

Inleiding

Vanuit WSWonen hebben wij de opdracht gekregen om twee aspecten omtrent het campuscontract te onderzoeken. Dit resulteert in een onderzoeksvraag, deelvragen, een doelstelling en een probleemstelling.

Met dit onderzoek wilde WSWonen antwoordt op de volgende centrale vraag:

“ Informeren woningcorporaties De Key en DUWO huurders goed over de huursituatie die ontstaat na afloop van het campuscontract en bereiden studenten met een campuscontract zich voor op het gegeven dat zij na hun studie de woningen dienen te verlaten?”

Om deze vraag te kunnen beantwoorden hebben wij de volgende deelvragen opgesteld:

- Wat is een campuscontract en welke woningen van beide woningbouwcorporaties worden verhuurd op grond van een campuscontract?
- Welke informatie wordt er gegeven bij het afsluiten van het campuscontract, hoe wordt deze informatie verstrekt en op welk moment?
- Is de huurder op de hoogte van zijn rechten en hoe denkt de huurder, na afloop van zijn campuscontract, aan vervangende woonruimte te komen?
- Wat ondernemen de huurders daadwerkelijk om aan vervangende woonruimte te komen, wanneer het campuscontract eindigt?
- Zijn er organisaties die zich bezig houden met het informeren van studenten die een campuscontract hebben? Zo ja, welke informatie verstrekken zij?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden hebben wij in totaal 250 enquêtes verstuurd. Voor de validiteit van het onderzoek hebben wij van het totaal, 80 campuscontracthouders aan de twee complexen aan de Zuiderzeeweg persoonlijk geënquêteerd

Naast het afnemen van een enquête onder de huurders van zowel DUWO als De Key, hebben wij een aantal organisaties en twee campuscontracthouders benaderd voor een interview.

1 Onderzoeksmethoden

1.1 Onderzoeksgroep

De onderzoeksgroep betreft studenten uit Amsterdam in de leeftijdscategorie van 18 tot 24 jaar en ouder die een campuscontract hebben. Zij huren een studentenwoning of gezamenlijke woonruimte aan de Zuiderzeeweg. Het betreft de De Key die 335 zelfstandige wooneenheden heeft en DUWO die 52 woningen verhuurt met in totaal 204 kamers. Van deze groep hebben wij 250 personen benaderd in de periode 1 oktober 2010 tot 1 januari 2011.

Als eerste hebben wij ervoor gekozen om enquêtes af te leggen bij beide locaties. Om tot een hoog respons te komen, hebben wij ervoor gekozen om voor een deel te enquêteren aan de deuren. In totaal hebben we 250 enquêtes, waarvan 170 verstuurd. Ons steekproefkader zijn studenten die een voltijd MBO-, HBO of universitaire studie volgen in de regio Amsterdam en die een woning huren via studentenwoningweb in dit complex. We hebben een steekproef met aselekt begin getrokken. Ons doel was om bij elk 10e adres aan te bellen om de enquêtes persoonlijk af te leggen. Dit hield in dat wij in totaal 53 studenten persoonlijk wilden benaderen. Op advies van WSWonen hebben wij bij meerdere adressen aangebeld, omdat het onzeker was hoeveel respons wij op de enquête zouden krijgen. Uiteindelijk hebben wij 80 bewoners persoonlijk geënquêteerd. Qua respons op de gedeponeerde enquêtes hebben we 29 enquêtes ontvangen, wat neer komt op een totaal van 109 personen die de enquêtes hebben ingevuld.

Tevens hebben wij tijdens ons onderzoek meerdere interviews afgenomen. Dit is onder te verdelen in personen en organisaties. Zo zijn we begonnen met het afnemen van interviews van twee studenten, één van woningcorporatie DUWO en één van De Key. Deze studenten hebben wij persoonlijk benaderd aan de deur om een afspraak voor een interview te maken. Gedurende het onderzoek hebben wij ook verschillende organisaties mogen interviewen. Wij hebben beide corporaties, ASVA studentenunie en bewonerscommissie Duwoners geïnterviewd. Alle organisaties hebben wij per e-mail benaderd. Van de meeste organisaties hadden we contactgegevens ontvangen van WSWonen en van DUWO hebben we het zelf gevonden. Alle interviews hebben we in twee- of drietallen afgenomen, omdat met de hele onderzoeksgroep te veel is en we zo de taken goed hebben kunnen verdelen.

1.2. Meetinstrumenten

De instrumenten die wij gebruikt hebben om onze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn interviews, enquête via de post/ brievenbus en persoonlijke enquêtes aan de deuren. Middels de (diepte)- interviews wilden we achter de beleving van de studenten komen. Bij de studenten wilden we erachter komen hoe zij denken over nieuwe huisvesting en informatieverschaffing van de corporaties. Maakt het ze iets uit? Of zijn ze er druk mee bezig?

Bij de enquête was het voor ons van belang dat de onderwerpen informatieverschaffing, campuscontract, toekomstige huisvesting aan bod kwamen. Dit hebben we gedaan door de enquête in verschillende hoofdstukken te verdelen met daaronder een selectie van vragen die hier mee te maken hebben. Het onderwerp informatieverschaffing was voor ons van belang om eerste gedeelte van ons onderzoeksvraag te kunnen

beantwoorden: “Informereren woningcorporaties De Key en DUWO huurders goed over de huursituatie die ontstaat na afloop van het campuscontract.” Het tweede onderwerp campuscontract heeft betrekking op het gehele onderzoek. Wij richten ons namelijk op studenten met een dergelijk contract.

Het laatste begrip toekomstige huisvesting is van belang om het tweede deel van ons onderzoeksvraag te beantwoorden: “bereiden studenten met een campuscontract zich voor op het gegeven dat zij na hun studie de woningen dienen te verlaten.” Middels de 80 face- tot face enquêtes die we aan de deuren afgelegd hebben, wilde we ook de belevingswereld van studenten naar voren laten komen, door te zien hoe zij reageren op de vragen.

1.3 Onderzoeksprocedure

1.3.1 Enquêtes

Na aanleiding van de begrippen hebben wij enquêtevragen opgesteld en deze onderverdeeld in hoofdstukken. Na goedkeuring zijn wij naar de locaties van de Zuiderzeeweg gegaan. Het was in eerste instantie de bedoeling om langs elk 10e adres langs de deur te gaan. Na overleg met WSWonen hebben wij besloten om meer persoonlijke enquêtes af te leggen. In totaal hebben wij 80 benaderd. De studenten vonden ons onderzoek interessant en hebben daarom veel medewerking verleend. Hierdoor hadden wij voldoende gegevens om ons onderzoek te analyseren. Vooral de belevingswereld van de studenten kwam hier duidelijk naar voren.

Daarbij hebben we vragenlijsten in brievenbussen van de studenten gedeponereerd. Dit waren er in totaal 170. De studenten hadden de mogelijkheid om de enquête te retourneren naar WSWonen middels een retourenvelop of in de brievenbus van Tessa Drulman te deponeren. Om het voor de studenten zo makkelijk mogelijk te maken en voor een hoger respons hebben wij voor deze wijze gekozen. Zij is namelijk woonachtig op de Zuiderzeeweg en mede- onderzoeker. Daarbij hebben we gekozen voor incentives (drie keer VVV t.w.v. E 25, -) om een nog hogere respons te krijgen. De studenten hebben hier enthousiast op gereageerd. Veel hebben hun adres ingevuld om hier kans op te maken.

Echter is gebleken dat er ook vragenlijsten bij buitenlandse studenten terecht zijn gekomen. Dit hebben wij vernomen van Ingrid Houtepen van WSWonen. Zij heeft een reactie ontvangen van een vertegenwoordiger van deze studenten. Hierin stond vermeld dat er bij een aantal bewoners sprake is van een tijdelijk contract. Hierdoor waren de enquêtes niet relevant voor ons onderzoek. Wij hebben contact met de desbetreffende persoon opgenomen, maar hebben helaas geen reactie ontvangen. Gelukkig hadden wij uiteindelijk voldoende respons om ons onderzoek te kunnen analyseren. Aan het begin van ons onderzoek wilden wij een respons van 40% en dit hebben wij behaald. Hier komen wij later in dit rapport op terug.

1.3.2 Interviews

Zoals bovenstaand vermeld, hebben we interviews afgelegd bij organisaties en met studenten. Het maken van een afspraak met enkele organisaties verliep moeizaam. Zo verliep het contact met woningcorporatie De Key niet helemaal vlekkeloos. Na overleg

met Ingrid Houtepen van WSWonen hebben we een afspraak weten te bemachtigen. We hebben uitgebreid een schriftelijk interview kunnen afleggen met De Key. Ook contact leggen met Duwoners verliep moeizaam vanwege een drukke agenda. Hierdoor kon er moeilijk een afspraak gepland worden. Uiteindelijk hebben we besloten een schriftelijk interview met hen af te leggen.

Het contact leggen met woningcorporatie DUWO verliep daarentegen beter. Zij waren direct enthousiast nadat wij hen benaderd hadden. Wij konden al snel een afspraak krijgen. Ook de ASVA studentenunie vond het leuk om aan ons onderzoek mee te werken en ook bij hen konden we snel een afspraak maken. Verder hadden we nog twee interviews met studenten afgelegd die woonachtig zijn aan de Zuiderzeeweg. Het verkrijgen van een afspraak hiervoor verliep snel doordat Tessa Drulman er woonachtig is.

2 Resultaten

2.1 Resultaten kwantitatief onderzoek

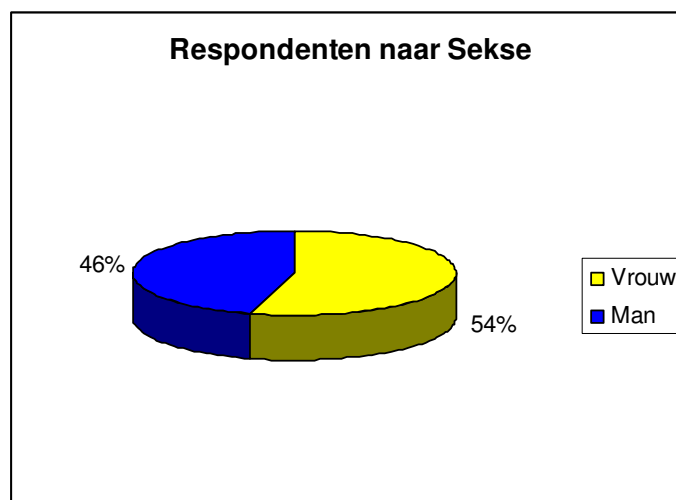
Voordat wij beginnen met de inhoudelijke behandeling van de uitkomsten van de enquête, bekijken wij allereerst hoe de geënquêteerden zijn te omschrijven. Wij doen dit aan de hand van sekse, leeftijd, woningbouwcorporatie en opleidingsniveau.

Er zijn totaal 250 enquêtes verstuurd naar studenten, woonachtig in de woningen gelegen aan de Zuiderzeeweg. Van de 250 enquêtes zijn er 80 face tot face afgenomen om het onderzoek enige validiteit te geven. In eerste instantie hadden wij het voornemen om bij iedere 10^e deur aan te bellen en de enquête af te nemen. Na overleg met WSWonen zijn we hier vanaf geweken en hebben wij bij meerdere adressen aangebeld, omdat het onzeker was hoeveel respons wij op de enquête zouden krijgen.

Van de 250 verstuurd zijn er in totaal 109 teruggekomen. Dit komt neer op een respons van 43,6 procent. Hoewel de respons hoog was, is dit niet voldoende om te spreken van een valide onderzoek. Hiervoor waren meer enquêtes nodig. We kunnen echter wel de resultaten grotendeels generaliseren voor de hele doelgroep. De resultaten die voortvloeiden uit de ontvangen enquêtes waren namelijk dusdanig duidelijk en eenduidig dat er weinig ruimte voor discussie overbleef.

2.1.1 Respondenten naar sekse

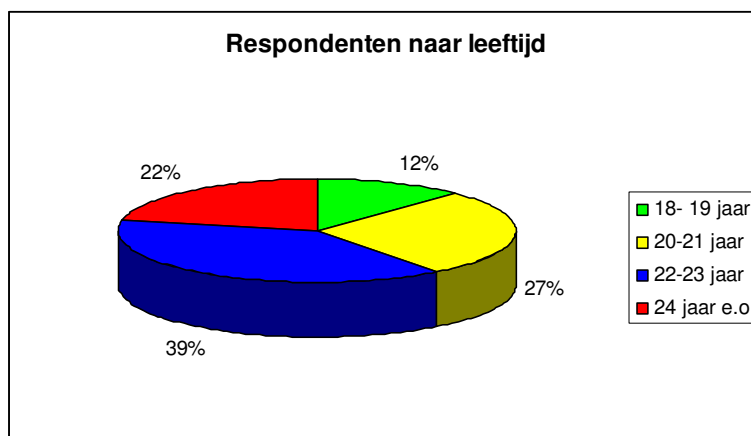
In totaal zijn er 51 mannelijke respondenten (46 procent) en 61 vrouwelijke (54 procent). Zie tabel 1



Figuur 1: Respondenten naar Sekse

2.1.2 Respondenten naar leeftijd

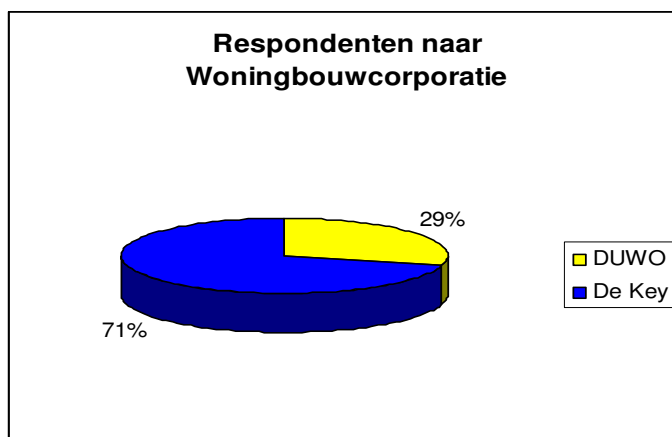
De geënquêteerden konden in de enquête aangeven tot welke leeftijdscategorie ze behoren. Gekozen kon worden voor: 18-19 jaar, 20-21 jaar, 22-23 jaar en tot slot 24 jaar en ouder. Voor de resultaten zie tabel 2.



Figuur 2: Respondenten naar leeftijd

2.1.3 Respondenten per Woningbouwcorporatie

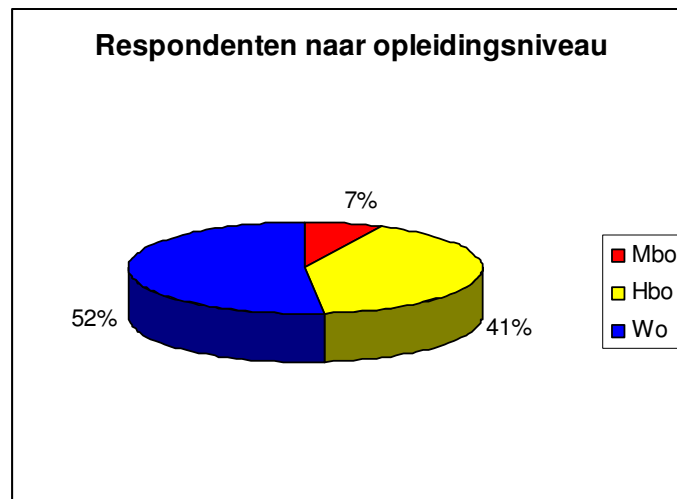
Aangezien de enquêtes zijn verstuurd naar bewoners van twee verschillende woningbouwcorporaties, is het belangrijk om te achterhalen hoe de respondenten zijn verdeeld over beide woningcorporaties. In totaal reageerden 33 bewoners die een huurcontract hebben bij DUWO en 79 bewoners met een huurcontract bij De Key. Opvallend is dat meer responsie van de enquêtes van DUWO is teruggekomen dan van De Key. De verklaring die hiervoor gegeven kan worden is dat een aantal enquêtes terecht zijn gekomen bij buitenlandse studenten in de complexen van DUWO.



Figuur 3: Respondenten naar Woningbouwcorporatie

2.1.4 Respondenten naar opleidingsniveau

De geënquêteerden zijn voorts onder te verdelen naar opleidingsniveau. In de enquête kon aangegeven worden of de huidige opleiding op Mbo, Hbo of Universitair (WO) niveau gevolgd wordt. Uit de resultaten blijkt dat studenten op die een opleiding volgen aan de Universiteit het beste vertegenwoordigd zijn. Vervolgens Hbo studenten en tot slot Mbo studenten (zie tabel 3).



Figuur 4: Respondenten naar opleidingsniveau

2.2 Eerste deel onderzoeksvraag

Na het algemene gedeelte van de enquête, stond de informatieverstrekking van beide woningcorporaties centraal. Wij hebben getracht te achterhalen hoe de studenten geïnformeerd worden en wat hun attitude hier tegenover is. Het eerste gedeelte van de onderzoeksvraag luidt:

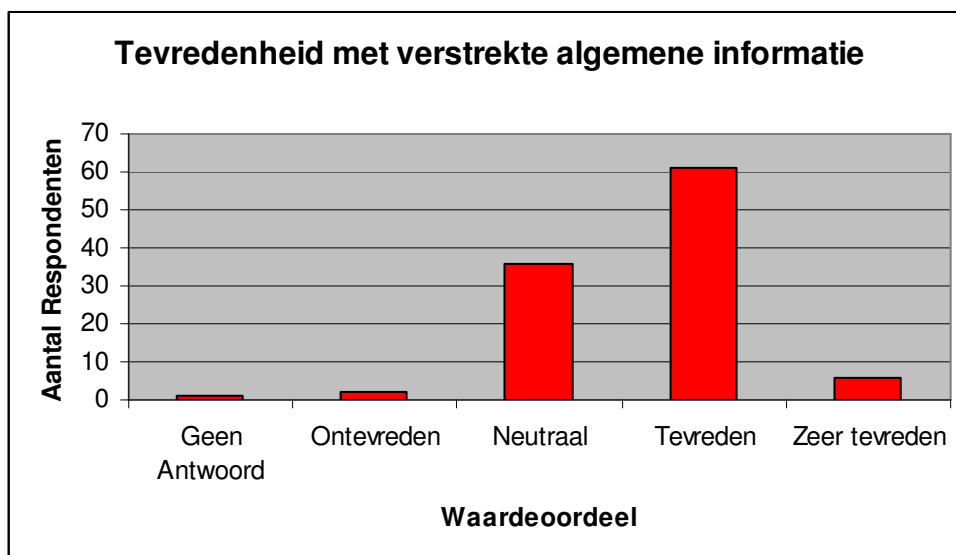
“Informeren woningcorporaties De Key en DUWO huurders goed over de huursituatie die ontstaat na afloop van het campuscontract?”

Algemene tendens is dat studenten aangeven dat ze tevreden zijn met de informatieverstrekking vanuit de woningcorporaties.

2.2.1 Algemene informatieverstrekking woningcorporaties

De resultaten uit de enquête onderschrijven dat studenten tevreden zijn met de algemene informatievoorziening (zie figuur 5). Het gemiddelde van de totale populatie geeft aan neutraal tot tevreden te zijn met de informatie verstrekking. Tussen vrouwen en mannen is (vrijwel) geen onderscheid te maken op het gebied van tevredenheid over de informatieverstrekking.

Hetzelfde beeld ontstaat wanneer gekeken wordt naar respondenten per woningbouwcorporatie. Over het algemeen genomen zijn de bewoners van DUWO woningen iets meer tevreden. Het verschil valt echter te verwaarlozen.



Figuur 5: Tevredenheid met verstrekte algemene informatie

Wanneer wij kijken naar het opleidingsniveau van de respondenten, blijkt dat de Mbo studenten het minste tevreden zijn over de informatieverstrekking. Dit blijkt zowel bij DUWO als bij De Key. Echter, het gemiddelde ligt nog steeds tussen neutraal en tevreden. Wat verder opvalt, is dat studenten die hun opleiding volgen aan een Universiteit en huren bij De Key een stuk minder tevreden zijn dan hun opleidingsgenoten die huren bij DUWO.

2.2.2 Informatieverstrekking met betrekking tot de afloop van het campuscontract

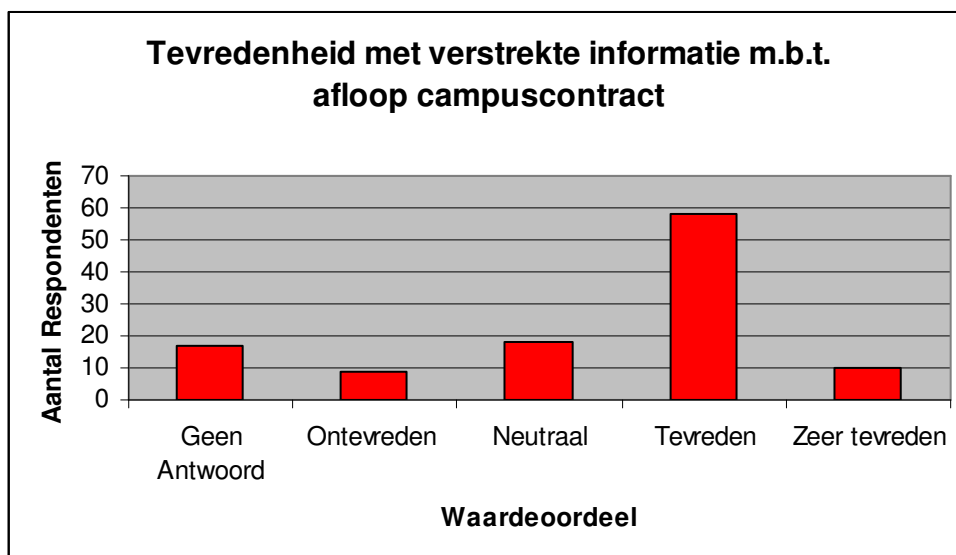
Zoals al eerder vermeldt is een campuscontract bijzonder aangezien het een huurcontract voor bepaalde tijd betreft. Het is daarom belangrijk om te achterhalen of woningbouwcorporaties expliciet wijzen over de aflooptermijn. Wij stelden in de enquête daarom de vraag:

“Geef aan in hoeverre je tevreden bent over de verstrekte informatie over de afloop van het campuscontract”.

Net als over de algemene informatieverstrekking, zijn de respondenten ook over de informatie met betrekking tot de afloop van het campuscontract tevreden (zie figuur 6). Wel ligt de gemiddelde tevredenheid dichterbij “neutraal” dan bij “tevreden. Ook bij deze vraag komt naar voren dat huurders van DUWO iets meer tevreden zijn over de informatieverstrekking. Wederom is het verschil minimaal.

Voorts is het verschil tussen mannen die huren bij DUWO en mannen die huren bij De Key opvallend. Mannen die bij DUWO huren zijn een stuk positiever dan mannelijke huurders van De Key. Vrouwen die bij De Key huren zijn daarentegen positiever dan vrouwelijke huurders van DUWO.

Met betrekking tot het opleidingsniveau scoren huurders met een Mbo opleiding wederom laag wat betreft de tevredenheid. Wat verder opvalt, is dat huurders met een Hbo en Universiteit achtergrond en die huren bij De Key, lager scoren dan huurder met dezelfde achtergrond bij De Key.



Figuur 6: Tevredenheid met verstrekte informatie m.b.t. afloop campuscontract

2.3. Tweede deel onderzoeksvraag

Na het eerste gedeelte over de informatieverstrekking door woningbouwcorporaties van de enquête, stond de vraag centraal of studenten op de hoogte zijn van het feit dat zij na de studie de woning dienen te verlaten. Wij hebben getracht te achterhalen of de studenten zich van dit feit bewust zijn en wat hun attitude hier tegenover is. Het tweede gedeelte van de onderzoeksvraag luidt:

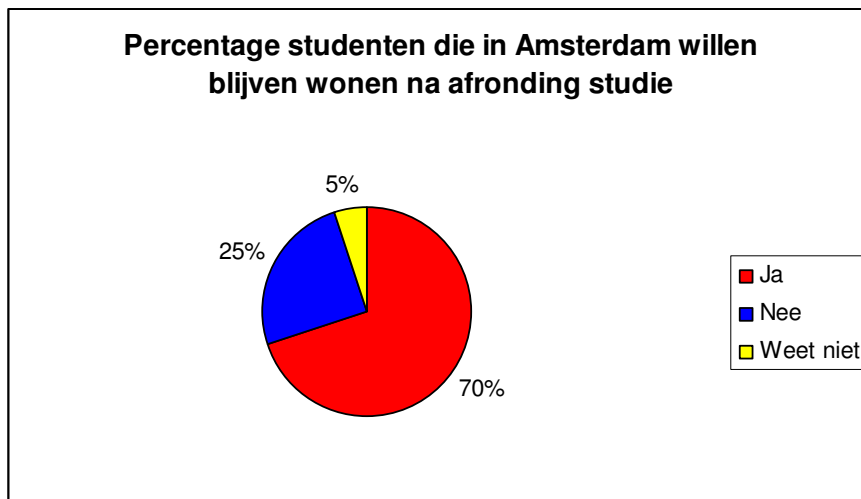
“Bereiden studenten met een campuscontract zich voor op het gegeven dat zij na hun studie de woningen dienen te verlaten”

2.3.1 Woning verlaten na einde campuscontract

De resultaten uit de enquête onderschrijven dat het overgrote deel (97%) van de geënuquêteerde studenten op de hoogte zijn van het feit dat zij de woning dienen te verlaten na afloop van het campuscontract. Wat enigszins opvalt is dat 3% van de studenten niet weet dat zij de woning dient te verlaten, het gaat hier om vrouwelijke geënuquêteerden die een universitaire opleiding volgen en bij woningcorporatie De Key een campuscontract hebben.

2.3.2 In Amsterdam blijven wonen na einde campuscontract

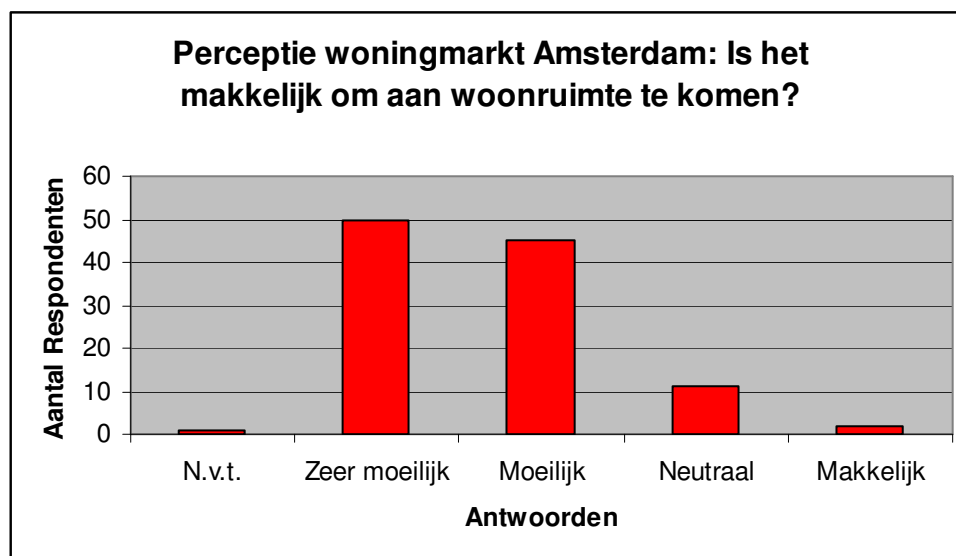
Uit de resultaten over de vraag of studenten in Amsterdam willen blijven wonen wanneer het campuscontract van rechtswege eindigt, blijkt dat 70% het liefst in Amsterdam blijft wonen. Daarentegen wil 25% niet in Amsterdam blijven wonen en geeft 5% aan dat zij hier nog niet over uit zijn (zie figuur 7).



Figuur 7: Percentage studenten die in Amsterdam willen blijven wonen na afronding studie

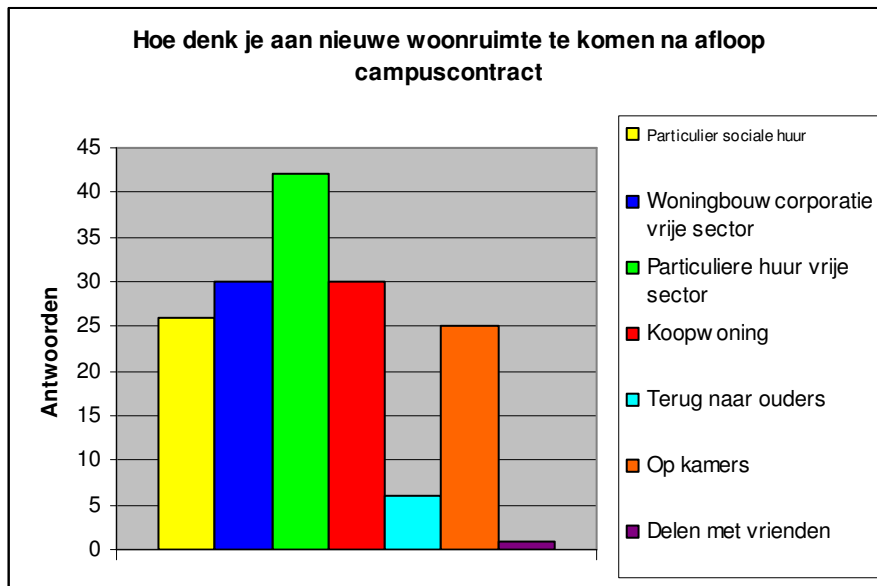
Tussen vrouwen en mannen is (vrijwel) geen onderscheid te maken als er gekeken wordt naar welke sekse in Amsterdam wil blijven wonen. Wel blijkt dat iets meer dan de helft een studentenwoning bij De Key huurt. Opvallend is dat van de studenten die niet in Amsterdam wil blijven wonen het merendeel 62% vrouwelijk is en 38% mannelijk. Uiteindelijk kunnen wij dus concluderen dat het merendeel van de geënquêteerden in Amsterdam wil blijven wonen

Daarnaast stellen wij als uitkomst dat het gemiddelde van de totale groep geënquêteerden aangeeft het zeer moeilijk tot moeilijk vindt om woonruimte in Amsterdam te vinden (zie figuur 8)



Figuur 8: perceptie van de Amsterdamse woningmarkt onder studenten

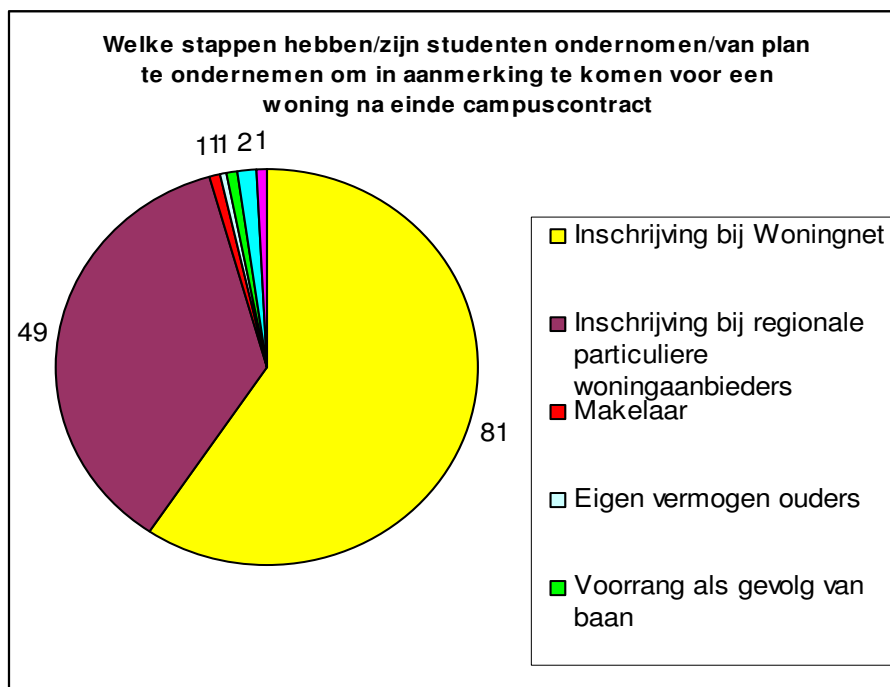
Eveneens blijkt dat het overgrote deel van de geënquêteerden die het zeer moeilijk tot moeilijk vindt om woonruimte in Amsterdam te vinden zich hebben ingeschreven bij Woningnet. Tevens geeft een groot aandeel van de geënquêteerden aan dat zij denken dat de nieuwe woonruimte na beëindiging van het campuscontract een sociale huurwoning van een woningcorporatie zal worden (zie figuur 9).



Figuur 9: weergave hoe studenten aan nieuwe woonruimte denken te komen na afloop campuscontract.

Dit is overigens niet de enigste keuze die aangevinkt werd op de vragenlijst. Vooral nog vinden wij dit opmerkelijk want het overgrote deel van de studenten geeft aan dat het hen zeer moeilijk tot moeilijk lijkt om woonruimte te vinden in Amsterdam.

Maar daarentegen denken zij wel een sociale huurwoning via een woningcorporatie in Amsterdam aan woonruimte zien te komen. Dit wordt eveneens onderschreven door het gegeven dat veel studenten ingeschreven staan bij Woningnet (zie figuur 10).



Figuur 10: weergave welke stappen studenten ondernemen om aan woonruimte te komen na afloop campuscontract.

2.4. Resultaten kwalitatief onderzoek

2.4.1 Inleiding

Naast het afnemen van een enquête onder de huurders van zowel DUWO als De Key, hebben wij eveneens een aantal organisaties benaderd voor een (diepte) interview. Alle organisaties zijn spelers op de markt van (studenten) huisvesting. Bij de volgende organisaties hebben wij een interview afgenomen:

- ASVA studentenunie
- Wijksteunpunt Wonen Oost
- Woningcorporatie DUWO
- Woningcorporatie De Key
- Huurdersvereniging DUWONERS

Naast deze organisaties hebben wij ook een huurder van beide woningcorporaties benaderd voor een interview. Hieronder wordt weergegeven wat er naar voren is gekomen uit de gehouden interviews.

De volledige uitwerking van de interviews is opgenomen in de bijlage.

2.4.2 Analyse interviews

2.4.2.1 Informatievoorziening corporaties

Uit de interviews met zowel de organisaties als de huurders, komt naar voren dat de informatievoorziening vanuit de woningcorporaties goed verloopt. Huurders met een campuscontract weten dat ze slechts ten tijde van hun studie de woning mogen bewonen. Woningcorporatie DUWO wijst hier expliciet op tijdens de ondertekening van het huurcontract. Het contract wordt met de aspirant bewoner volledig doorgenomen en onduidelijkheden worden weggenomen. Het gaat hier bijvoorbeeld om de huurprijs, servicekosten etc. Daarnaast stelt corporatie DUWO een informatiepakket beschikbaar aan de nieuwe huurder waarin alle informatie nogmaals vermeld wordt.

Woningcorporatie De Key verwijst de student naar hun website waar zij alle voorwaarden van het contract kunnen lezen. Van de student wordt geacht deze voorwaarden te hebben doorgenomen vooraf ondertekening van het campuscontract.

2.4.2.2 Voorbereiding studenten met een campuscontract

Wat opvalt is dat de ASVA aangeeft dat studenten zich goed voorbereiden op het vinden van nieuwe huisvesting na eindiging van het huurcontract. De ASVA geeft aan dat studenten zich tijdig inschrijven bij Woningnet. Dit is tegenstrijdig met het verhaal van een student die een woning huurt bij DUWO. Hij gaf aan zich niet ingeschreven te hebben bij Woningnet (evenals zijn huisgenoten).

Problemen met betrekking tot het campuscontract komt de ASVA niet tegen. Wat vaker voorkomt is dat er problemen zijn die betrekking hebben op de constructie van de tijdelijke campuscontracten die verhuurders aanbieden. Deze contractvorm wordt geregeld geconstateerd in het Stadsdeel Oost. Zo komen bij het WSWonen Oost geregeld klachten binnen van studenten met een tijdelijk campuscontract. WSWonen Oost en hun juridische adviseur geven aan dat ze strijdig zijn met de wet.

2.4.2.3 Problemen met nieuwe huisvesting

Wat duidelijk uit de diverse interviews naar voren komt is de problematiek rondom het vinden van een nieuwe woning op het moment dat het campuscontract afloopt. Zo geeft de ASVA aan dat veel studenten ervoor kiezen om na hun studie te gaan reizen om het probleem van het vinden van nieuwe huisvesting uit te stellen. Ook terugkeren naar het ouderlijk huis is voor veel studenten een reële optie.

Aangezien de woningmarkt dusdanig krap blijft, zijn sommige studenten geneigd om illegaal te huren in Amsterdam. Verder blijkt dat het vinden van een nieuwe woning via de “gangbare” kanalen (woningnet, makelaar) minder populair is dan het verkrijgen van een woning via vrienden, familie etc.

In het verlengde hiervan ligt tevens dat studenten proberen om, na beëindiging van hun studie, in hun huidige woning te blijven wonen. Aangezien de controle van DUWO niet waterdicht is, (er vindt per jaar meestal slechts één controle moment plaats) is het mogelijk dat sommige studenten langer in de woning blijven zitten dan bedoeld. De doorstroming van nieuwe studenten wordt hierdoor logischerwijs niet door bevordert. De Key geeft aan dat er over enige tijd de jaarlijkse controle ook per e-mail aan alle studenten aankondigt gaat worden met daarbij een verwijzing naar de meest gestelde vragen over campuscontracten op de website. Hierdoor kan het zijn dat studenten zich meer bewust worden van het feit dat er controle wordt uitgevoerd.

Wat hierbij verder van belang is, is dat DUWO en De Key geen vervangende woonruimte aanbiedt na afloop van het campuscontract. DUWO en De Key geven aan dat studenten de verwachting ook niet hebben (niet mogen hebben) dat zij vooreen vervangende woning verzorgen.

2.4.2.4 Andere organisaties

Wat duidelijk naar voren komt bij het interviewen van de studenten, is de grote onbekendheid met organisaties op de (studenten)huurmarkt. Woningnet is de enige instantie die bij de meeste studenten bekend is. Van overige organisaties zoals Wijksteunpunt Wonen of de huurcommissie zijn de geïnterviewden niet op de hoogte.

3. Conclusie en discussie

3.1 Inleiding

Nu dat wij in het vorige hoofdstuk de resultaten van beide onderzoeken hebben beschreven, gaan wij in dit hoofdstuk deze resultaten terugkoppelen naar de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag van ons onderzoek luidde als volgt:

“Informereren woningcorporaties De Key en DUWO huurders goed over de huursituatie die ontstaat na afloop van het campuscontract en bereiden studenten met een campuscontract zich voor op het gegeven dat zij na hun studie de woningen dienen te verlaten?”

Hieronder volgen de belangrijkste conclusies die voortvloeien uit ons onderzoek.

3.2.1 Conclusie informatieverstrekking DUWO en De Key

De conclusie die getrokken kan worden of studenten met een campuscontract op de hoogte zijn van het feit dat zij de woning dienen te verlaten na het einde van de studie, is dat het overgrote deel (97%) van de geënquêteerden hier zeker van op de hoogte is. Van de geënquêteerden studenten was 3% niet op de hoogte. In de enquête waren verder geen vragen opgenomen en/of antwoorden gegeven waardoor een verklaring kan worden gegeven waaruit blijkt dat er toch studenten zijn die niet weten dat zij de woning na het einde van de studie dienen te verlaten.

Uit deze resultaten kan worden afgeleid dat beide woningcorporaties hun huurders goed voorlichten. Wel moet hierbij gezegd worden dat aan een aantal studenten binnen de totale doelgroep extra aandacht geschonken moet worden wat betreft het aanstippen van de voorwaarden van een campuscontract. Het gaat hierbij om huurders met een Mbo achtergrond. Zij blijken namelijk het minst tevreden te zijn met de verstrekte informatie wat betreft de aflooptermijn van het campuscontract. Dit beeld kwam eveneens naar voren in het gehouden interview met woningbouwcorporatie DUWO.

3.2.2 Conclusie de voorbereiding door studenten op nieuwe huisvesting na eindiging campuscontract

Vrijwel alle studenten zijn zich bewust van het feit dat ze de woning moeten verlaten aan het einde van hun studie. Daarnaast kunnen wij concluderen dat het merendeel van de geënquêteerden in Amsterdam wil blijven wonen aan het einde van hun studie. Het is belangrijk om aan te geven dat bijna iedereen doordrongen is van het feit dat de Amsterdamse woningmarkt (voor starters) volledig op slot zit. Ze zijn dus goed op de hoogte van de huidige problematiek op de huizenmarkt.

Verder blijkt dat veel studenten zich hebben ingeschreven bij Woningnet of een vergelijkbare instantie. Hieruit komt naar voren dat al vroeg het besef bestaat dat een vroege inschrijving bij Woningnet de kansen op een woning aanzienlijk vergroot. Daarnaast denken deze studenten toch dat zij een sociale huurwoning van een woningcorporatie kunnen bemachtigen in Amsterdam. In hoeverre de studenten zich bewust zijn van de voorwaarden die hieraan verbonden zijn, is zeer de vraag.

3.2.3 Conclusie onderzoeksvraag

Het antwoord op de onderzoeksvraag is duidelijk. Woningbouwcorporaties DUWO en De Key verstrekken voldoende informatie aan hun huurders inzake het campuscontract.

De attitude van de huurders jegens beide corporaties is positief en ze zijn op de hoogte van de voorwaarden van het contract.

Daarnaast komt naar voren dat de meeste huurders staan ingeschreven bij Woningnet. Ze zijn dus op de hoogte van het belang van inschrijving om een woning te verkrijgen in Amsterdam. Op dit gebied valt echter nog wel wat terrein te winnen: niet iedereen staat immers ingeschreven.

3.2.4 Discussie

Om tot eenduidige antwoorden te komen hebben wij uit een tweetal invalshoeken ons onderzoek gedaan. Door middel van de enquête hebben wij de meningen van huurders getracht te achterhalen. De interviews met diverse instanties hebben er aan bijgedragen dat wij de kant van de (professionele) spelers in de woningmarkt in beeld gekregen. Door deze aanpak hebben wij een volledig beeld gekregen wat betreft de situatie rondom campuscontracten.

De antwoorden uit de enquête waren dusdanig duidelijk dat dit weinig ruimte overliet voor discussie. Hoewel wij vooraf het onderzoek startte met de perceptie dat de informatievoorziening onder niveau zou zijn, kwam er een volledig ander beeld uit de enquêtes en interviews. Ook met betrekking tot de voorbereiding van studenten op het verlaten van de woning zijn wij positief verrast.

4 Aanbevelingen

4.1 Inleiding

Hieronder wordt weergegeven welke aanbevelingen wij aan de hand van ons onderzoek doen. Er worden in totaal (cijfer) aanbevelingen gedaan.

4.2 Aanbevelingen

1. De huidige informatieverstrekking vanuit DUWO en De Key verloopt goed en wordt als ruim voldoende ervaren door de huurders. De huidige manier van informeren dient daarom voortgezet worden.
2. Bij het ondertekenen van het campuscontract is het van belang dat de woningbouwcorporaties de studenten wijzen op Woningnet. Niet alle studenten staan ingeschreven bij Woningnet en dit is essentieel voor het verkrijgen van een woning na afloop van het campuscontract.
3. Met name onder Mbo studenten is niet iedereen bekend met de aflooptermijn van het campuscontract. Bij de informatieverschaffing vanuit de woningbouwcorporatie moet hier rekening mee worden gehouden. Deze groep verdient extra aandacht.

4. Maximaal twee keer per jaar dient er te worden gecontroleerd of een student daadwerkelijk nog studeert. Gevolg hiervan is dat studenten die tijdens het collegejaar stoppen met studeren, kunnen blijven wonen in de studentenwoning. Er zouden daarom per jaar meerdere controlemomenten moeten plaatsvinden om de doorstroom te bevorderen. Dit zou dan in samenwerking plaats moeten vinden met Mbo-/Hbo- en Universitaire opleidingen.
5. Voor bewoners met een tijdelijk campuscontract moet er op korte termijn duidelijkheid geschept worden over de juridische houdbaarheid van dit contract. Het Stadsdeel Oost en de Gemeente moeten zich hierop beraden, omdat zij de instantie zijn die hier een eventuele controle op kunnen uitvoeren.



Bijlage 1: Vragenlijst enquête

Enquête campuscontracten

We zijn laatstejaars studenten aan de Hogeschool van Amsterdam. Wij volgen de opleiding HBO Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) en zijn op dit moment bezig met een onderzoek in het kader van de minor wonen. In opdracht van WijksteunpuntWonen doen wij onderzoek naar campuscontracten. We richten ons op de bewoners van de woningcorporaties DUWO en de KEY.

We proberen te achterhalen of woningcorporaties bewoners voldoende inlichten over de inhoud van campuscontracten. Daarnaast onderzoeken we of huurders met een campuscontract zich voorbereiden op het vertrek uit de woning na afloop van de studie.

Om een volledig beeld te ontwikkelen is jullie mening van belang. Wij willen jullie daarom vragen om onderstaande enquête in te vullen. De enquêtes zullen gehouden worden onder bewoners van de locaties aan de Zuiderzeeweg. Als beloning verloten we onder de geënquêteerden 3 VVV Iris cheques van 25 euro. Je kunt de ingevulde vragenlijst inleveren bij Zuiderzeeweg 66 C (locatie de KEY) OF versturen met de bijgevoegde antwoordenvolp naar WijksteunpuntWonen. Een postzegel is niet nodig!

Bedankt voor jullie medewerking!

Enquête

1. Heb je een campuscontract?

- Ja (Ga door naar vraag 2)
- Nee (Einde enquête)

2. Wat is je geslacht?

- Man
- Vrouw

3. Tot welke leeftijdscategorie behoor je?

- 18-19 jaar
- 20-21 jaar
- 22-23 jaar
- 24 jaar en ouder

4. Op welk niveau volg je onderwijs?

- Mbo
- Hbo
- Universitair

5. Van welke woningbouwcorporatie huur je de woonruimte?

- DUWO
- De KEY

Inhoud campuscontract

6. Is er door de woningbouwcorporatie tijdens het afsluiten van het campuscontract informatie verstrekt over de inhoud ervan?

- Ja (Ga door naar vraag 7)
- Nee (Ga door naar vraag 9)

7. Hoe werd deze informatie verstrekt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie folders
- Persoonlijke uitleg medewerker corporatie
- Internet /e-mail
- Anders, nl: (max. 3 antwoorden).....

8. Heeft de woningbouwcorporatie je op een later moment informatie verstrekt over het campuscontract?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 10)

9. Hoe werd deze informatie verstrekt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie folders
- Persoonlijke uitleg medewerker corporatie
- Telefonisch
- Internet/e-mail
- Anders, nl: (max. 3 antwoorden).....

10. Geef aan in hoeverre je tevreden bent over de verstrekte informatie.

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

Einde campuscontract

11. Heeft de woningbouwcorporatie, tijdens het afsluiten van het campuscontract, informatie verstrekt over wanneer het campuscontract afloopt?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 14)

12. Hoe werd deze informatie verstrekt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie folders
- Persoonlijke uitleg medewerker corporatie
- Internet
- Anders, nl: (max. 3 antwoorden).....

13. Geef aan in hoeverre je tevreden bent over de verstrekte informatie **over de afloop van het campuscontract**

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

14. Heeft de woningbouwcorporatie je op een later moment informatie verstrekt over de afloop van het campuscontract?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 17)

15. Hoe werd deze informatie verstrekt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie folders
- Persoonlijke uitleg medewerker corporatie
- Telefonisch
- Internet/e-mail
- Anders, nl: (max. 3 antwoorden).....

16. Geef aan in hoeverre je tevreden bent over de verstrekte informatie.

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

Toekomstige woonsituatie

17. Ben je op de hoogte dat je na je studie de woning moet verlaten?

- Ja
- Nee*

**In het campuscontract is er namelijk een clause waarin vermeld staat dat je de woning op korte termijn moet verlaten, nadat je afgestudeerd bent. Er geldt een opzegtermijn. Voor meer informatie kan je contact opnemen met de woningcorporatie.*

18. Wil je na je studie in Amsterdam blijven wonen?

- Ja
- Nee

19. Hoe denk je dat je in Amsterdam aan woonruimte kan komen?

- Zeer moeilijk
- Moeilijk
- Neutraal
- Makkelijk
- Zeer makkelijk

20. Hoe denk je aan nieuwe woonruimte te komen wanneer het campuscontract afloopt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Woningbouwcorporatie (sociale huur*)
- Particulière (sociale huur)
- Woningbouwcorporatie (vrije sector*)
- Particuliere huur (vrije sector)
- Koopwoning
- Terug naar ouders
- Op kamers
- Anders, nl: (max. 3 antwoorden).....

**Sociale huur is een huurwoning beneden de liberalisatiegrens van ad E 647,53. De woningen boven deze grens vallen onder vrije sector woningen.*

21. Welke stappen heb je of ben je van plan om te ondernemen na de afloop van het campuscontract aan woonruimte te komen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Inschrijving bij Woningnet (of vergelijkbare instelling in een andere regio)
- Inschrijving bij regionale particuliere woningaanbieders
- Anders, nl: (max. 2 antwoorden).....

Hartelijk bedankt voor het meewerken aan deze enquête. Zou je de enquête willen inleveren vóór 1 december 2010. Je kunt de ingevulde vragenlijst inleveren bij Zuiderzeeweg 66 C (locatie de KEY) OF versturen met de bijgevoegde antwoordenvolop naar WijksteunpuntWonen. Een postzegel is niet nodig.

Als je in aanmerking wil komen voor de Irischeque, vul dan hieronder je gegevens in en stuur deze ook op.

E-mailadres:

Naam: _____
Straat/huisnummer: _____
Woonplaats: _____
Telefoonnummer: _____

Bijlage 2: Interview student DUWO

1 Algemeen

1.1 Vragen

1. Hoe oud ben je?
2. Welke opleiding volg je?
3. Wanneer ben je klaar met je studie?

1.2 Uitwerking

Geïnterviewde is een student van 22 jaar. Hij studeert aan het Amsterdam Fashion Institute (AMFI). Hij zit momenteel in het derde jaar van zijn studie en verwacht volgend jaar klaar te zijn.

2 Inleidende vragen m.b.t. huidige woning

2.1 Vragen

1. Hoe lang heb je moeten wachten op deze woning?
2. Waar woonde je hiervoor?
3. Wat is de reden waarom je op jezelf bent gaan wonen?

2.2 Uitwerking

Zijn huidige woning heeft hij via vrienden gekregen die reeds in de woning woonden. Het gaat namelijk om een woning waar vier mensen de woonkamer delen. Wanneer één van de studenten vertrekt, mogen de overige studenten iemand voordragen bij de woningbouwcorporatie.

De student is sinds september woonachtig in zijn huidige woning en geeft hierbij dat meer vrijheid zijn belangrijkste beweegreden was om de woning te betrekken. Hij woonde hiervoor namelijk bij zijn oma in de Jordaan. Toen hij deze woning kan krijgen heeft hij niet lang getwijfeld.

3 Informatieverstrekking woningcorporatie

3.1 Vragen

1. Weet je wat voor soort huurcontract je hebt?
2. Weet je wat een campuscontract inhoudt?
3. Heeft de woningbouwcorporatie informatie verstrekt over het campuscontract?
4. Zo ja, heb je deze informatie doorgenomen?
5. Wanneer is deze informatie verstrekt?
6. Welke informatie had je nog extra willen hebben?

3.2 Uitwerking

Student is op de hoogte van het feit dat hij een campuscontract kreeg en wat het principe van een campuscontract inhoudt.

Woningcorporatie DUWO heeft een map aan de student verstrekt met daarin informatie folders en brieven. Tevens geeft de student aan dat een medewerker van DUWO het contract met de student heeft doorgenomen ten tijde van de ondertekening. Er werd hierbij expliciet gewezen op de opzegtermijn (einde studie betekent einde huurcontract). Student zegt de informatieverstrekking vanuit de woningbouwcorporatie goed te vinden. Hij wist waar hij aan toe was en er bleven geen onduidelijkheden over.

4 Andere organisaties

4.1 Vragen

1. Zijn er andere organisaties die je informatie hebben gegeven over het campuscontract?

4.2 Uitwerking

Van andere organisaties die opkomen voor de belangen van huurders heeft de student niet gehoord. Logischerwijs heeft hij dan ook via andere organisaties geen informatie ontvangen met betrekking tot het campuscontract.

5 Na eindiging campuscontract

5.1 Vragen

1. Wat ga je doen als je de woonruimte moet verlaten?
2. Sta je ingeschreven bij Woningnet?
3. Wil je na afloop van het huurcontract in Amsterdam blijven wonen?
4. Zo ja, hoe denk je aan een woning te komen in Amsterdam?

5.2 Uitwerking

De student geeft aan dat hij van plan is na de beëindiging van zijn campuscontract wederom bij zijn oma te gaan wonen. Zijn oma is namelijk van plan voor langere tijd naar het buitenland te gaan. Hij zal vervolgens de huurprijs over te nemen. (uit zijn informatie blijkt dat het hierbij gaat om illegale onderhuur).

Ook na de periode dat hij in het huis van oma kan wonen, wil hij graag in Amsterdam blijven. Hij geeft aan dat hij dit ofwel “via via” wilt regelen, of een duurdere huurwoning wilt betrekken (vrije sector). Ook vertelt hij dat hij verwacht dat hij na zijn studie een woning kan kopen.

De student staat niet ingeschreven bij Woningnet. Hij heeft hier wel eerder van gehoord, maar weet niet precies wat het inhoudt. Op ons aanraden zegt hij dat hij zich gaat inschrijven bij Woningnet.

6 Overige opties voor huisvesting in Amsterdam

6.1 Vragen

1. Welke opties denk je dat er zijn, voor studenten, om na afloop van hun studie om een woonruimte te vinden (in Amsterdam)?
2. Ben je van plan om na je studie een woning te kopen of te huren?

6.2 Uitwerking

In eerste instantie geeft de geïnterviewde aan dat hij verwacht dat hij een woning te kunnen huren. In een latere fase wellicht zelfs te kopen.

Opties voor net afgestudeerde kan hij niet zo snel noemen. Huren of op kamers lijken hem de belangrijkste mogelijkheden.

Bijlage 3: Interview student de Key

1 Algemeen

1.1 Vragen

1. Hoe oud ben je?
2. Welke opleiding volg je?
3. Wanneer ben je klaar met je studie?

1.2 Uitwerking

Geïnterviewde, Juanita van der Lande, geeft te kennen dat zij 23 jaar is. Momenteel studeert zij aan de Hogeschool van Amsterdam met de opleidingsrichting Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD). Geïnterviewde geeft te kennen dat zij in het vierde jaar van haar opleiding zit en dit schooljaar haar diploma te behalen.

2 Inleidende vragen m.b.t. huidige woning

2.1 Vragen

1. Hoe lang heb je moeten wachten op deze woning?
2. Waar woonde je hiervoor?
3. Wat is de reden waarom je op jezelf bent gaan wonen?

2.2 Uitwerking

Geïnterviewde geeft te kennen dat zij in het begin kamers had gezocht via internet gezocht. Tevens heeft zij bij verscheidene onderwijsinstellingen de prikborden bekeken met de intentie een woning te vinden. Helaas was dit zonder succes. Uiteindelijk is zij via een vriendin van haar moeder een kamer gekomen in Leiden. Het was een kamer van 3 bij 2 (6m²). Ondanks de gezellige sfeer, vond geïnterviewde na enige tijd de ruimte te krap. Na vele zoekavonden kwam zij terecht op de website van DUWO en meldde zich aan voor een woonruimte. Na circa twee a drie maanden kreeg geïnterviewde een uitnodiging om haar huidige woonruimte te bezichtigen. Geïnterviewde zit momenteel in een zelfstandige woonruimte aan de Zuiderzeeweg.

3 Informatieverstrekking woningcorporatie

3.1 Vragen

1. Weet je wat voor soort huurcontract je hebt?
2. Weet je wat een campuscontract inhoudt?
3. Heeft de woningbouwcorporatie informatie verstrekt over het campuscontract?
4. Zo ja, heb je deze informatie doorgenomen?
5. Wanneer is deze informatie verstrekt?
6. Welke informatie had je nog extra willen hebben?

3.2 Uitwerking

Tijdens het ondertekenen van het campuscontract heeft geïnterviewde persoonlijke uitleg gekregen wat haar rechten en plichten zijn met betrekking tot het campuscontract. Tevens heeft zij verscheidene informatie folders en mappen ontvangen met daarin een nadere toelichting over het campuscontract. De verstrekte informatie was voor geïnterviewde duidelijk en begrijpelijk beschreven.

4 Andere organisaties

4.1 Vragen

1. Zijn er andere organisaties die je informatie hebben gegeven over het campuscontract?

4.2 Uitwerking

Na het ondertekenen van het campuscontract heeft geïnterviewde geen informatie ontvangen van andere organisaties over het campuscontract.

5 Na eindiging campuscontract

5.1 Vragen

1. Wat ga je doen als je de woonruimte moet verlaten?
2. Sta je ingeschreven bij Woningnet?
3. Wil je na afloop van het huurcontract in Amsterdam blijven wonen?
4. Zo ja, hoe denk je aan een woning te komen in Amsterdam?

5.2 Uitwerking

Geïnterviewde geeft te kennen dat gezien zij momenteel in haar laatste jaar van haar studie zit, zij momenteel naarstig op zoek is naar een andere woonruimte. Geïnterviewde staat ingeschreven bij Woningnet en houdt wekelijks het woningaanbod in de gaten. Haar voorkeur gaat uit naar een woonruimte in Amstelveen. Indien dat niet mogelijk is, gaat haar voorkeur uit naar een woonruimte op IJburg of in Amsterdam oost. Mocht zij na het behalen van haar diploma geen andere woonruimte hebben gevonden, is zij helaas genoodzaakt om terug te keren naar het ouderlijk huis.

6 Overige opties voor huisvesting in Amsterdam

6.1 Vragen

1. Welke opties denk je dat er zijn, voor studenten, om na afloop van hun studie om een woonruimte te vinden (in Amsterdam)?
2. Ben je van plan om na je studie een woning te kopen of te huren?

6.2 Uitwerking

Vanwege de opleiding die geïnterviewde volgt, is zij op de hoogte van de huidige problemen op de woningmarkt. Zij acht de kans om een woning te kopen in de regio Amsterdam zeer klein. Haar intentie is dan ook om de aankomende periode verscheidene makelaarskantoren te benaderen om haar kansen op een eventuele woonruimte te vergroten.

Naast deze optie (huren via een makelaar) gaf geïnterviewde te kennen dat zij het ook zal proberen via;

- 1) Inwoning (legale onderhuur)
- 2) Een vrije sector woning huren:
- 3) Een woning huren van een particuliere verhuurder:

Bijlage 4: Interview woningcorporatie de Key

Wij hebben om meer informatie te vergaren over De Key en het campuscontract een schriftelijk interview afgelegd met Wim de Waard van Woningcorporatie De Key. De functie van de heer de Waard is portefeuillehouder studentenhuisvesting.

Hieronder ziet u de uitwerking van het interview.

Deel voorlichting over het campuscontract:

1. Wordt het campuscontract bij de contractondertekening met de student doorgenomen?

Antwoord: Nee, bij de uitnodiging voor het ondertekenen van het huurcontract wordt verwezen naar de site van De Key, waar de studenten het contract kunnen doorlezen. Bij de ondertekening worden dan eventuele vragen beantwoord. Op de site staan ook de meest gestelde vragen over het campuscontract.

2. Welke informatie wordt verstrekt over het contract? en waar of hoe wordt dit gedaan? (te denken aan folders, website)

Antwoord: Studenten worden geacht het contract zelf te lezen. Zij kunnen dat vooraf doen via de website.

3. Op welke momenten wordt informatie over het contract verstrekt?

Antwoord: Als je de website van De Key bezoekt kun je alle contracten inzien en lezen. Ook het campuscontract staat hierop. Verder wordt kort uitgelegd dat een campuscontract een contract is voor de duur van je voltijds dagstudie aan een onderwijsinstelling in de stadsregio Amsterdam en dat je op moet zeggen als je je studie staakt of als je klaar bent met je studie. Deze informatie kun je dus lezen voordat je besluit een kamer te gaan zoeken.

4. Kunnen studenten naar aanleiding van de verstrekte informatie vervolgvragen stellen? (wanneer kan dit? Telefonisch etc.)

Antwoord: Ja vragen stellen bij het ondertekenen van het huurcontract en vooraf en daarna kan via het callcentrum. Dit kan telefonisch of via e-mail.

5. Is er een informatiepunt voor huurders met een campuscontract?

Antwoord: Ja dit is het callcentrum van De Key

6. Werkt De Key samen met andere organisaties m.b.t. studentenhuisvesting?

Antwoord: Ja binnen Amsterdam met DUWO, Ymere en Stadgenoot met StudentenWoningWeb en regulier onderling overleg en overleg met de gemeente Amsterdam.

7. Wat is de opzegtermijn van het campuscontract? Wordt er specifiek aandacht besteed aan de opzegtermijn?

Antwoord: Studenten hebben een opzegtermijn van 1 maand. Op elke dag in te gaan. Dit niet per de eerste of 15^{de} van een maand. Studenten die klaar zijn mogen nog vanaf de datum van afstuderen of uitschrijving bij hun onderwijsinstelling 3 maanden + 1 maand voor elk vol jaar dat men in de kamer heeft gewoond met een totaal maximum van 6 maanden in hun woning blijven wonen. Zegt de student niet zelf op binnen die tijd met een opzegtermijn van 1 maand, dan zegt De Key het huurcontract op. Gaat de huurder hier niet mee akkoord dan gaan wij naar de rechter. Alle kosten van deze stap en verder komen voor rekening van de huurder. De maximale termijn van 6 maanden staat in het contract. Ook staat er in dat de huurder ons moet informeren als hij/zij stopt of klaar is. De bovengenoemde procedure wordt vermeld in de meest gestelde vragen op de website.

8. Hoe controleert De Key of studenten nog steeds studeren? Hoe wordt de huurder ingelicht op het moment dat hij/zij de woning moet verlaten? Op welk moment gebeurt dit?

Antwoord: Studenten dienen contractueel zelf aan De Key te melden. De Key controleert in principe elk jaar alle contracten. Met een aantal onderwijsinstelling zijn overeenkomsten gesloten en gaat het via een bestandscontrole (welke collegekaartnummers zijn niet meer bekend bij de onderwijsinstelling). Alleen die houders van collegekaarten worden aangeschreven een kopie van geldige collegekaart of bewijs van inschrijving aan ons op te sturen. Een deel is van onderwijsinstelling veranderd en een deel is gestopt of klaar. Die laatste wordt dan verzocht om op te zeggen. Doen zij dat niet, dan doet De Key dat. Een huurder weet zelf heel goed als hij klaar is of is gestopt met studeren dat hij/zij de woning moet opzeggen. Gezien het relatief kleine aantal huurders waar De Key achteraan moet gaan om ze te doen laten opzeggen mag de conclusie worden getrokken dat de meeste gewoon volgens het contract opzeggen. Of ze dit nu precies doen binnen de aangegeven termijnen is daarbij niet zo belangrijk. Door de jaarlijkse controle weet men dat het toch een keer bekend wordt. Over enige tijd zal De Key de jaarlijkse controle ook per e-mail aan alle studenten gaan aankondigen met daarbij een verwijzing naar de meest gestelde vragen over campuscontracten op onze website.

9. Zijn er weleens klachten van de huurders met betrekking tot de voorlichting van de opzegtermijn? (komen ze voor een voldongen feit te staan op het moment dat ze klaar zijn met hun studie?)

Antwoord: Nee de meest weten heel goed dat ze al over de maximale uitloop termijn heen zijn. Dat merken we al aan het feit dat men de afstudeer datum niet wil vertellen. We doen daar niet moeilijk over maar vragen wel om op te zeggen. Doen ze dat niet dan gaan ze de procedure in. Van voldongen feit is geen sprake. Je weet als je begint aan het contract dat het een campuscontract is. We zijn aan het einde best redelijk en soepel. Maar je zult binnen redelijke termijn moeten opzeggen. We adviseren ook elk student om ook bij WoningNet in te schrijven als hij/zij in Amsterdam voor een sociale huurwoning in aanmerking wil komen. Je bouwt dan wachttijd op tijdens je studie. Belangrijk is dat niet studenten geen woningen bezet houden voor aankomende studenten. Die laatste willen we met een zo kort mogelijke wachttijd helpen. De andere kant van die zelfde medaille is: binnen 6 maanden weg als je stopt of klaar bent. Je Ov-jaarkaart of beurs is ook gebonden aan je studie.

Deel het voorbereiden van studenten:

1. Biedt De Key vervangende woonruimte aan na afloop van het campuscontract? Zo niet, zijn er plannen om dit aan te bieden?

Antwoord: De Key huisvest bijna 7000 studenten in haar studenteneenheden. Waarom zouden die als ze dat willen in aanmerking moeten komen voor vervolghuisvesting. Waar een starter van 18 jaar (niet student) gemiddeld 7 jaar moet wachten kunnen de meeste studenten binnen 2/2,5 jaar inschrijftijd (je kunt je als student al inschrijven als je 15 bent terwijl een starter dit pas kan al hij 18 is) woonruimte beschikbaar. Waarom zou een student dan nog een keer voordeel genieten boven een starter? Daarnaast is gezien het grote aantal vervolghuisvesting niet mogelijk. Alle huurders van De Key (dus ook studenten) hebben voorrang bij koopprojecten van De Key. Voor afgestudeerden met een baan kan dit een alternatief zijn.

2. Verwachten studenten dat De Key voor vervangende woonruimte zorgt?

Antwoord: Nee de studenten verwachten niet dat De Key voor vervolghuisvesting zorgt. Het staat ook duidelijk in de meest gestelde vragen verwoord.

3. Geven medewerkers van De Key de huurders met een campuscontract het advies dat ze zich moeten inschrijven bij woningnet?

Antwoord: Ja het was tot 4 jaar geleden verplicht je ook in te laten schrijven. Die verplichting is er onder druk van o.m. studentenvakbonden uit gehaald omdat een deel na zijn studie niet in Amsterdam wilde blijven wonen en die verplichting te veel geld vond. Zoals al gezegd De Key geeft het dringend advies bij het contract tekenen om in te schrijven bij WoningNet.

Bijlage 5: Interview woningcorporatie DUWO

Op 4 november hebben wij van woningcorporatie DUWO geïnterviewd. Zij is werkzaam als woordvoerder op de locatie in Amstelveen. DUWO is de oudste en grootste studentenhuysvester is van Nederland, vandaar dat onze keuze op deze woningcorporatie is gevallen.

Het interview hebben we in drie stukken verdeeld. Als eerste een aantal algemene vragen, daarna over de voorlichting die zij geven en tot slot over de woonruimte na het campuscontract.

1. Algemeen

1.1 Vragen

1. Hoeveel huurders met een campuscontract?
2. Heeft iedere student binnen de studentenhuysvesting een cc.?

1.2 Uitwerking

Woningcorporatie DUWO heeft in totaal 4000 huurders (excl. Delft) waarvan 80% met een campuscontract. Bijna alle woningen worden aangeboden via studentenwoningweb. Dit is een tak van woningnet die een aanbodsysteem heeft voor studenten. De overige studenten worden zelf voorgedragen door kennissen, vrienden etc. Hierbij gaat het vaak om kleinere woningen die gezamenlijk een woonruimte delen.

2. Voorlichting

2.1 Vragen

1. Hoe gaat de contractondertekening in zijn werk?
2. Wordt het campuscontract met de student doorgenomen? Waar wordt extra aandacht aan besteed?
3. Welke informatie wordt verstrekt? Waar? (website, folders etc.)
4. Op welke momenten wordt de informatie verstrekt?
5. Wordt bij elk complex dezelfde informatie verstrekt?
6. Welke informatie wordt verstrekt bij Zuiderzeeweg?
7. Kunnen studenten naar aanleiding van de verstrekte informatie vervolgvragen stellen? (wanneer kan dit? Telefonisch etc.)
8. Worden er tevredenheids onderzoeken gehouden onder huurders met een campuscontract? over de voorlichting? (zo ja, een exemplaar)
9. Is er een informatiepunt voor huurders met een cc.? Wordt er specifiek aandacht besteed aan de opzegtermijn?
10. Verwijzen jullie door naar andere organisaties?

11. Werken jullie samen met andere organisaties m.b.t. studentenhuisvesting?
12. Wat is de termijn met betrekking tot de opzegtermijn? Verschilt dit per wooncomplex?
13. Hoe controleren jullie of studenten nog steeds studeren? Hoe wordt de huurder ingelicht op het moment dat hij/zij de woning moet verlaten? Op welk moment gebeurt dit?
14. Zijn er wel eens klachten van de huurders met betrekking tot de voorlichting van de opzegtermijn? (komen ze voor een voldongen feit te staan op het moment dat ze klaar zijn met hun studie?)
15. Zijn er voornemens om een ander beleid toe te passen met betrekking tot de voorlichting van campuscontracten?

2.2 Uitwerking

De contractondertekening gaat als volgt te werk. De toekomstige bewoner krijgt een concept contract toegestuurd die hem de mogelijkheid biedt om het door te lezen alvorens hij naar het regionale kantoor komt om het contract te ondertekenen. Als hij op de afspraak is gekomen dan wordt er een kopie van zijn gegevens gemaakt. Hieronder vallen onder andere een kopie van het paspoort en een inschrijfbewijs van de studie die hij volgt. Daarna wordt het contract stapsgewijs doorgenomen. Als eerst de huurprijs, dan de servicekosten en tot slot de clause van het campuscontract doorgenomen. De clause heet: bestemming van het gehuurde; doorstroming. Hierin staat vermeld dat het gehuurde deel uitmaakt van een complex woonruimten dat uitdrukkelijk is bestemd voor de huisvesting van studenten als bedoeld in artikel 7:274 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek en dat de tot het complex behorende woningen, waaronder het gehuurde, na beëindiging van de lopende huurovereenkomst, opnieuw aan een student als bedoeld in artikel 7:274 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek zullen worden verhuurd.

Als het contract ondertekend is, krijgt de nieuwe bewoner een informatieblad mee waarin nogmaals staat beschreven: wat een campuscontract, de reden dat je moet verhuizen, het aanbod in Nederland aan studentenwoonruimte, uitleg over de doorstroom en hoe dit in de praktijk te werk gaat en tot slot wat er verwacht wordt van de bewoner. Teven geven ze aan dat op de website ook nog informatie is te vinden over de zaken rondom studentenhuisvesting. Het doorstroombeleid staat hier weergegeven. Deze informatie geven zijn eenmalig tijdens het tekenen van het huurcontract. Mochten de studenten toch meer informatie willen, dan kunnen zij bij de informatie balie terecht of telefonisch contact met DUWO opnemen. Er is geen speciale balie voor bewoners met een campuscontract, omdat bijna alle huurders een dergelijk contract hebben. DUWO huisvest alleen maar studenten. Er zijn enkele bewoners die geen studenten meer zijn, maar dat komt omdat er toen nog geen campuscontract bestond en in het oude contract stonden er geen clauses over doorstromen. Bij elk complex wordt overigens dezelfde informatie verstrekt, mits het gaat om de andere contractvorm waarbij de zittende bewoners zelf hun medebewoner voordragen.

Er worden bij DUWO geen specifieke tevredenheids onderzoeken gehouden naar bewoners met een campuscontract. Wel wordt er gevraagd aan de bewoners hoe zij de uitleg over het campuscontract ervaren hebben na het tekenen van het contract en bij de afloop van het contract, hoe zij de informatievoorziening ervaren hebben. Dit wordt verwerkt in een rapportage.

Betreft de opzegtermijn is er tijdens ons interview opgevallen dat er weinig controles plaatsvinden waarin wordt gekeken of de leerling wel of niet afgestudeerd is en daarom

de woning moet verlaten. Bij DUWO geldt bij alle complexen een opzegtermijn van 6 maanden. Er zijn 1 of 2 momenten in het schooljaar dat er gecontroleerd wordt. Dit is afhankelijk van de capaciteit binnen DUWO. Het kan daarom zijn, dat studenten veel langer in de woonruimte blijven wonen en dit is niet bevorderlijk voor de doorstroming van studenten. Het eerste moment vindt altijd plaats in augustus. De bewoners ontvangen dan een brief waarin staat dat ze moeten aantonen dat ze nog student zijn. Mocht hier geen terugkoppeling op komen dan ontvangen zij na 3 maanden een herinnering. Dit betekent dan een ex-student nog langer in de woning verblijft. Tot slot ontvangen zij een maand later een brief dat het dossier naar een advocaat gestuurd wordt. Dit duurt alleen 6 maanden, waardoor de bewoner veel te lang in de woning verblijft.

Er is een samenwerking met HVA, UVA en VU om dit probleem iets minder te maken. Zij leveren namelijk documenten aan DUWO waarin de gegevens van hun leerlingen staan. Verder werken ze samen met Gemeenten en Woningcorporatie Rochdale. Hierbij gaat het vooral om te kijken hoe het doorstroom verbeterd kan worden.

DUWO verwijst over het algemeen niet door naar andere organisaties. Wel geven zij advies over de mogelijkheden die er zijn. Bijvoorbeeld dat de student zich kan inschrijven bij Woningnet om in de toekomst aan woonruimte te kijken. In het informatieblad staat dit eveneens aangegeven.

Wij waren verder benieuwd of er wel is klachten van de huurder met betrekking tot de voorlichting van de opzegtermijn voorkomen. Volgens DUWO zijn er vrijwel tot nooit klachten. Naar hun idee zijn de studenten voldoende op de hoogte van hun rechten en plichten met betrekking tot het campuscontract en de afloop hiervan. Volgens hen worden de leerlingen niet verrast als zij de woning moeten verlaten. Aan de klantenbalie komen er namelijk weinig vragen over dit onderwerp. Wel komen er soms vragen over de inhoud van de brieven die de studenten ontvangen als zij moeten aantonen dat ze nog student zijn. DUWO heeft de voornemens om kritisch naar deze brieven te gaan kijken. Verder zijn zij momenteel niet bezig om een ander beleid toe passen met betrekking tot de voorlichting.

3. Studenten voorbereiden

3.1 Vragen

1. Bieden jullie vervangende woonruimte aan na afloop campuscontract? (zijn er plannen om dit aan te bieden?)
2. Verwachten studenten dat DUWO voor vervangende woonruimte zorgt? Krijgen jullie hier klachten over?
3. Geven jullie huurders met een cc. het advies dat ze zich moeten inschrijven bij woningnet?

3.2 Uitwerking

DUWO biedt geen vervangende woonruimte aan na afloop van het campuscontract. Op dit moment zijn er ook nog geen plannen om dit aan te bieden. Wel hebben zij een aanbod van koopwoningen voor starters. Dit wordt alleen niet aangeboden, maar de ex-studenten kunnen hier zelf op reageren. Er staan borden binnenin DUWO en advertenties op de website. Volgens DUWO hebben de studenten niet de verwachting dat er na afloop van het campuscontract voor vervangende woonruimte gezorgd wordt.

Volgens DUWO weten de studenten heel goed dat er een probleem is op de arbeidsmarkt en weten zij de mogelijkheden.

3.3 Conclusie

De conclusie die wij uit dit interview kunnen trekken is dat de toekomstige bewoners goed voorgelicht worden. Alvorens zij het contract gaan ondertekenen, krijgen ze een concept versie toegestuurd. Bij de contractondertekening worden alle belangrijke punten doorgenomen, namelijk de huurprijs, servicekosten en de clause over de doorstroming. Daarbij krijgen de studenten een informatieblad waarin nog meer informatie staat over de doorstroming. Mocht en naderhand of later nog een vraag over zijn, dan zijn er een aantal mogelijkheden. Tijdens kantooruren kunnen de bewoners naar de klantenbalie komen, bellen en op Internet is het doorstroombeleid te raadplegen.

Er zijn geen speciale tevredenheidsonderzoeken die over de voorlichting of het campuscontract gaan. Wel wordt er gevraagd aan de bewoners hoe zij de uitleg over het campuscontract ervaren hebben na het tekenen van het contract en bij de afloop van het contract, hoe zij de informatievoorziening ervaren hebben. Dit wordt verwerkt in een rapportage. Wij denken dat dit voldoende is, omdat er volgens DUWO weinig klachten zijn en de studenten hebben ook geen klachten. Zij zijn voldoende op de hoogte van hun rechten en plichten. Zij weten dat ze de woningen moeten verlaten, 6 maanden nadat zij afgestudeerd zijn. Betreft het doorverwijzen naar andere organisaties met betrekking tot het vinden van woonruimte na hun studie, doet DUWO niet erg veel. Ze geven wel aan dat de studenten zich kunnen inschrijven bij Woningnet en studenten kunnen altijd terecht bij hen voor vragen.

Tot slot is het zeer opvallend dat er weinig controles plaatsvinden waarin wordt gekeken of de leerlingen wel of niet afgestudeerd zijn. Wij vinden dit geen goede zaak, vanwege de doorstroom en woningnood onder de studenten. Er worden maar op 1 of 2 momenten gecontroleerd.

Bijlage 6: Interview Duwoners

Gezien de enorme tijdsdruk waar wij mee te kampen hadden, is de interview schriftelijk afgenomen via de email.

Interviewvragen:

Algemeen:

- 1 Weet de student wat de consequenties zijn indien hij zich niet inschrijft bij Woningnet?
- 2 Worden studenten geïnformeerd over de andere mogelijkheden om hun in te schrijven?
- 3 Wat zijn de meest gestelde vragen over het campuscontract?

Uitwerking:

Geïnterviewde, Paul Eckhardt, geeft aan dat hij ook niet echt zeker weet wat de consequenties zijn indien hij zich niet inschrijft bij Woningnet. Waarschijnlijk bedoelen jullie dat wij na de studie niet meer bij DUWO mogen wonen? En dus via een ander mogelijkheid zoals woningnet een woning moeten zoeken? Geïnterviewde gaat ervan uit dat iedereen op de hoogte is. Tevens gaat geïnterviewde ervan uit dat het huisvestingsprobleem algemeen bekend is bij een ieder. Wat betreft het informeren van studenten over andere mogelijkheden waar zij zich kunnen inschrijven daar houden zij zich niet mee bezig. Dat valt namelijk niet onder hen takenpakket.

Informatie verstrekking:

- 1 Hoe wordt de student op dit moment geïnformeerd?
- 2 Hoe zou de student beter geïnformeerd kunnen worden?
- 3 Worden er tevredenheids onderzoeken gehouden onder huurders met een campuscontract?over de voorlichting?(zo ja, een exemplaar)

Uitwerking:

Geïnterviewde geeft aan dat door middel van persoonlijke uitleg tijdens het ondertekenen van het campuscontract bij DUWO zelf de student wordt geïnformeerd. Naar zijn mening gaat de informatieverstrekking naar wens zelf denkt geïnterviewde dat het niet beter hoeft. Tevens geeft geïnterviewde aan dat hij ook niet zou weten hoe het beter zou kunnen. Op de vraag of er tevredenheids onderzoeken worden gehouden onder de huurders daar kon geïnterviewde weinig over vertellen. De Duwoners verrichten geen onderzoek. Als actief bewonerscommissielid is geïnterviewde voornamelijk bezig om dagelijkse problemen aan te pakken. Onderzoek verrichten doen zij dus niet

Klachtenbehandeling:

- 1 Komen er klachten binnen dat student niet op de hoogte is dat na het beëindigen van de studie de student de woning dient te verlaten? Zo ja, wat voor signalen?
- 2 Hoe worden de klachten opgelost?
- 3 Hoe wordt de student ondersteund met eventuele klachten over het Campuscontact.

Uitwerking:

Tijdens de interview komt naar voren dat het weleens voor is gekomen dat een bewoner is vergeten dat hij bij het beëindigen van zijn studie de student de woning dient te verlaten. Alleen zou geïnterviewde dit niet willen bestempelen als een klacht. Er is immers een contract getekend. Tevens behandelen zij niet de klachten die er binnenkomen.

Overige:

- 1 Wat wordt er gedaan om de kwaliteit van het campuscontract te waarborgen?
- 2 Wat zijn de politieke/beleids ontwikkelingen omtrent het campuscontract?

Uitwerking:

Uit het interview blijkt dat door DUWO er eenmaal per jaar, in de periode tussen september en december, gecontroleerd wordt of huurders nog studeren. Bovendien geldt er een termijn van drie maanden dat een huurder de kans krijgt te bewijzen dat hij of zij nog studeert. Pas daarna wordt het campuscontract opgezegd. Over de vraag over de ontwikkelingen omtrent het campuscontract blijkt dat er een overleg is met een huurdesorganisatie die al de contracten doorneemt. Er wordt gestreefd om hierdoor de legaliteit van het campuscontract te onderzoeken. Daarnaast helpen zij ook met het procederen zij uit ons huis worden gezet i.v.m. met het slopen van de pand Zuiderzeeweg. Om zodoende vervangende woonruimte te krijgen van DUWO. In de toekomst zal er hopelijk ander beleid worden opgesteld om dit soort situaties te voorkomen.

Conclusie:

Uit het interview komt naar voren dat de studenten met een campuscontract voldoende worden geïnformeerd over hen rechten en plichten. Er komen vrij weinig klachten binnen en indien een klacht binnenkomt, is het over het algemeen een klacht waarvan de campuscontract eigenaar op de hoogte van zou moeten zijn.

Bronnenlijst

Voor het opstellen van dit onderzoeksrapport hebben wij de volgende bronnen gebruikt:

Boek(en)

- Verhoeven, N. "Wat is onderzoek?", Uitgeverij Boom, Amsterdam, 2004, 2005, 2006, blz. 87.

Studiehandleiding(en)

Werf van der, S., Studiehandleiding Minor wonen september 2009 – januari 2010, Hogeschool van Amsterdam, 2009

Internet:

- DUWO, <http://www.duwo.nl/eCache/DEF/10/469.html>
Geraadpleegd op vrijdag 3 december 2010
- De Key, <http://www.dekey.nl/studenten/de-key-studentenhuisvester/>
Geraadpleegd op vrijdag 3 december 2010
- SSH – specialist in studentenhuisvesting,
<http://www.sshxl.nl/cm/faq/campuscontract.html>
Geraadpleegd op 6 december 2010
- ASVA, <http://www.asva.uva.nl/Studentenhuisvesting/tabid/64/Default.aspx>
Geraadpleegd op 12 december 2010
- Duwoners, <http://www.duwoners.nl/bewonerscommissie>
Geraadpleegd op 12 december 2010
- Duwoners, <http://www.duwoners.nl/over-duwoners>
Geraadpleegd op 12 december 2010
- Wijksteunpunt Wonen,
<http://www.wswonen.nl/Default.aspx?id=11976&mid=11041&midpath=,11041>
Geraadpleegd op 18 december 2010