

HOE ERVAAR JIJ JOUW WOONSITUATIE?



DSHO



STIP



Studentenraad TU Delft



SHS Delft



Huudersorganisatie
WijWonen
Delft



VERENIGINGSRAAD DELFT

Voorwoord

Delft kent een aanzienlijk aantal studentenwoningen, met 1405 particuliere eenheden en 8831 woningen in de reguliere sector, beheerd door organisaties als DUWO en XIOR¹. Van deze woningen is 65% onzelfstandig². Hoewel de komende jaren de gemeente van plan is om 3500 studentenwoningen toe te voegen tot 2030, verandert er ook veel in de bestaande voorraad. Dit onderzoek is opgezet naar aanleiding van signalen over de verkoop en sloop van bestaande studentenwoningen, en heeft als doel om een breed inzicht te verkrijgen in de woonsituatie van studenten in Delft. Daarbij zijn aspecten als onderhoud, contact met verhuurders en de invloed van verkoop op de woonsituatie centraal gesteld.

¹ [Woonmonitor 2024](#)

² Ibid.

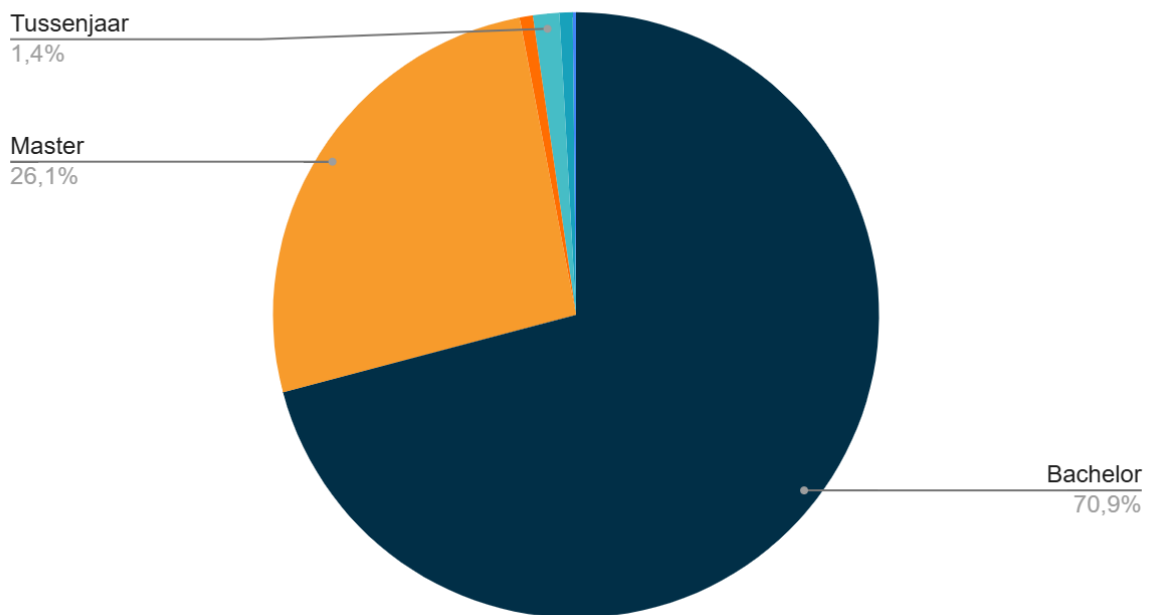
Inhoudsopgave

Respondenten	4
DUWO	5
Mijn huis	8
Woonsituatie	10
Toekomst	11
Conclusie	14

Respondenten

Respondenten van deze enquête zijn via de Instagram pagina's van de eerdergenoemde organisaties benaderd. Dit is een groep van in totaal 571 studenten wonend in Delft en omstreken. Deze respondenten zitten in verschillende fases in hun studie, het overgrote deel (70,9%) is bachelor student.

Fase studie

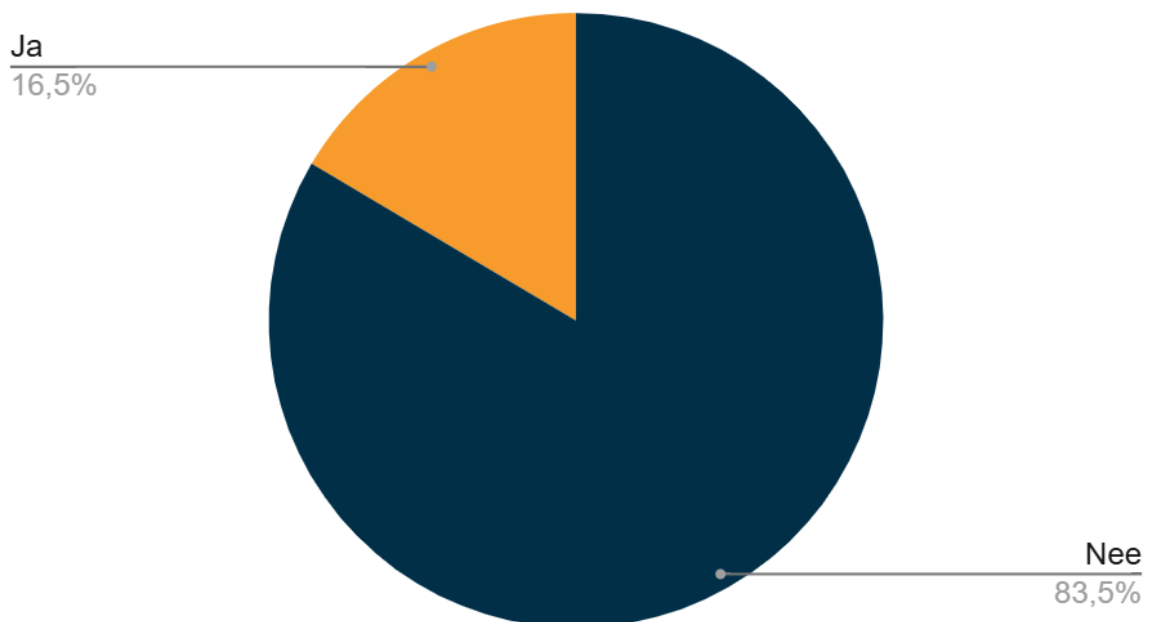


DUWO

Het onderdeel 'DUWO' betrof DUWO gerelateerde vragen, gericht aan de studenten die DUWO als huurbaas hebben. Grofweg een derde (32,9%) van de respondenten geeft aan van DUWO of een andere woningcorporatie te huren.

Studenten die een kamer huren bij DUWO moeten ingeschreven staan bij het platform voor studentenkamers: ROOM. Bij de vraag of de huurders ooit eens een advertentie hebben geplaatst op ROOM, heeft slechts 16,5 procent van de 188 respondenten van deze sectie aangegeven dit weleens gedaan te hebben.

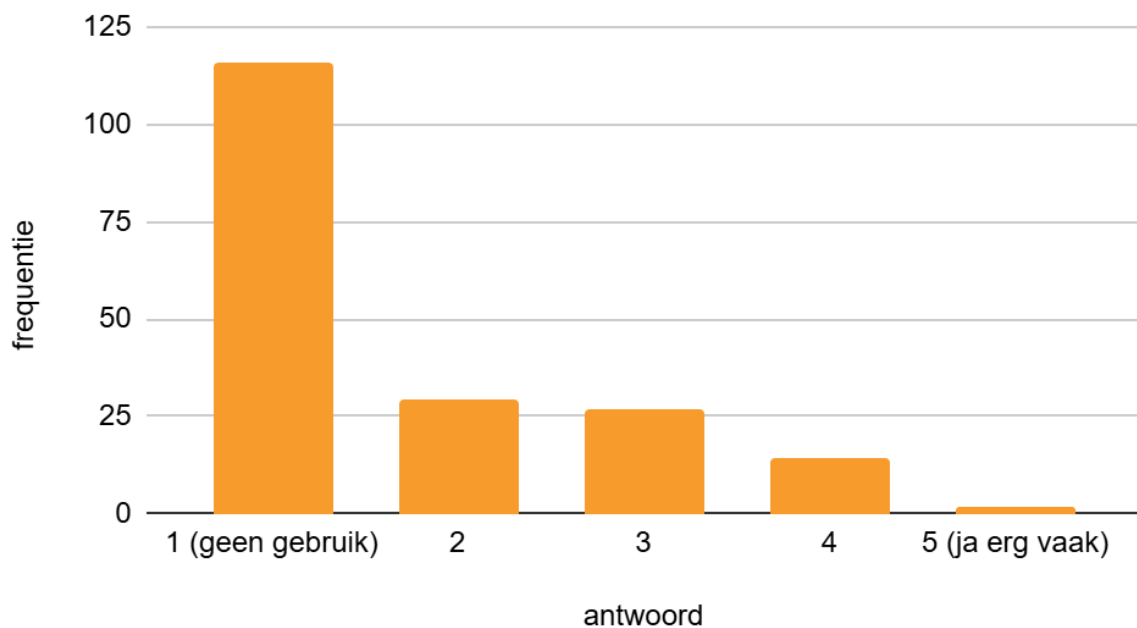
Aantal mensen advertentie op ROOM gezet



Een ander platform voor de huurders van DUWO, is de gebruikerapp (DUWO app). Via de app hebben huurders ook de mogelijkheid direct met de medewerkers te chatten. Dit vergroot de toegankelijkheid en verbetert de communicatie met de verhuurder.

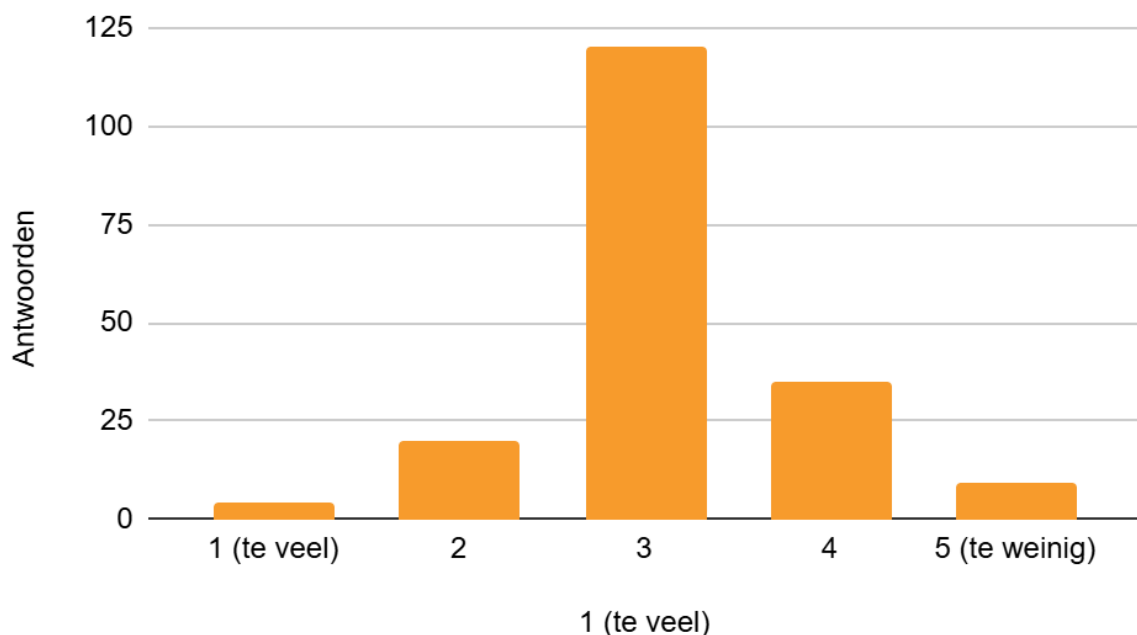
Bij de vraag naar het gebruik van deze app geeft het overgrote deel (61,7%) aan er geen gebruik van te maken, tegenover een enkeling (1,1%) die aangeeft er wel vaak gebruik van te maken. Er kan daarom gesteld worden dat er nog stappen gezet moeten worden wat betreft de bekendheid van deze app vanuit DUWO.

Gebruik van DUWO app



Sterke communicatie tussen de huurder en de verhuurder is altijd van essentieel belang. Daarom is er geïnventariseerd hoe de mailing vanuit DUWO richting de verhuurders wordt ervaren.

Mails van DUWO

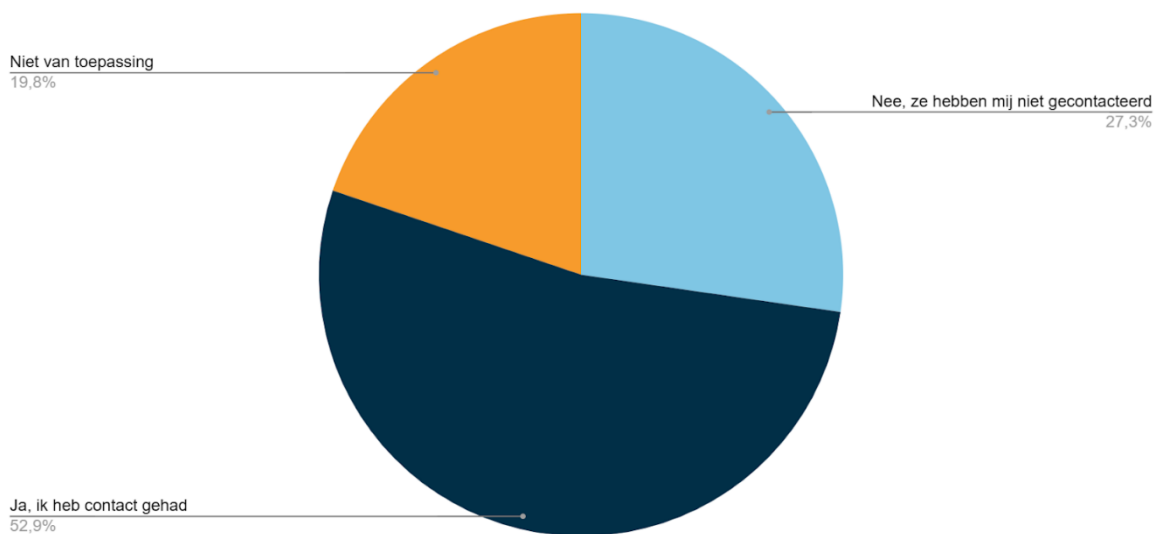


Meer dan de helft van de respondenten (63,8%) geeft aan tevreden te zijn met de huidige hoeveelheid mailing van DUWO. Toch geeft nog bijna een kwart (23,4%) aan weinig tot te weinig mails te ontvangen van DUWO. Dit signaal kan doorgespeeld worden naar DUWO om op te pakken.

De laatste vragen hadden betrekking op de servicekosten³ afrekening⁴. DUWO heeft afgelopen jaar een nieuw systeem in het leven geroepen voor de afrekeningen van de servicekosten van de verhuurders, met het resultaat van enorme vertragingen. Dit leidde tot veel vragen vanuit de verhuurders, omdat het grote bedragen betreft.

Om inzicht te krijgen hoe de afrekeningen over de afgelopen periode zijn verwerkt, zijn de respondenten gevraagd wanneer ze hun afrekening hebben ontvangen. Hieruit volgde dat slechts 16,8% de afrekening op tijd ontvangen heeft. De huurders die de afrekening niet tijdig ontvangen hadden, werden vervolgens gevraagd of DUWO contact met hen had opgenomen over deze vertraging.

Contact gehad over servicekosten afrekening



Uit de resultaten is op te maken dat iets meer dan de helft (52,9%) van de respondenten hierover wel zijn geïnformeerd, tegenover een kwart (27,3%) die aangeven dat DUWO geen contact heeft opgenomen. Dit is een behoorlijk groot aantal huurders dat geen bericht heeft ontvangen, dus communicatie over de servicekosten kan zeker nog verbeteren.

Aanbevelingen aan DUWO:

1. DUWO moet haar eigen platformen (ROOM, DUWO app) meer promoten om het gebruik ervan te vergroten.
2. Communicatie vanuit DUWO moet blijven worden aangescherpt om huurders te informeren over lopende en impactvolle zaken. Hierbij zou een kleine toename in het aantal e-mails naar huurders kunnen bijdragen.

³ De overige betalingsverplichtingen van de huurder waaraan hij naast de huurprijs volgens de huurovereenkomst moet voldoen, bijv. voorschot g/w/l of schoonmaak kosten.

⁴ Aan het einde van de periode wordt aan de hand van het verbruik en/of aan de hand van de verdeelsleutel bekeken of de huurder te veel of te weinig voorschot heeft betaald.

Mijn huis

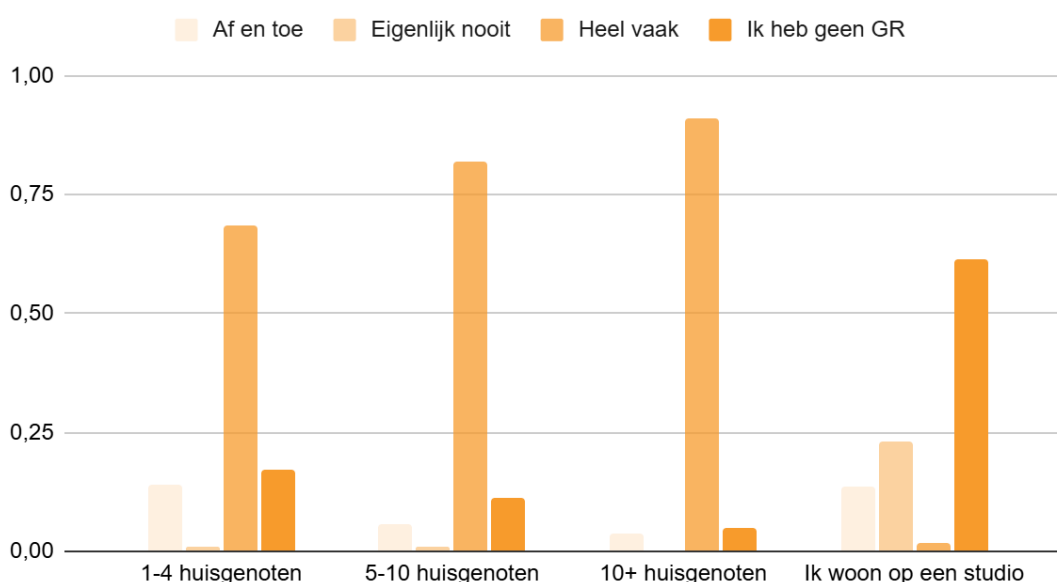
Bij het onderdeel 'Mijn huis', vroegen we respondenten antwoord te geven op vragen over aantal huisgenoten, sociale contacten in huis, en gemeenschappelijke ruimtes in huis.

44,3 procent van de respondenten hebben 1-4 huisgenoten, 32,8 procent van de studenten hebben 5-10 huisgenoten, en 13,8 procent van de studenten heeft meer dan 10 huisgenoten. 9,1 procent van de respondenten wonen in een studio. Respondenten werden ook gevraagd in hoeverre zij sociaal contact missen in hun woning. Hierbij betekent 5 'Ik mis geen contact'. De resultaten zijn hieronder weergegeven.

Dit laat dus zien dat studenten met huisgenoten minder sociale contacten missen dan studenten die in een studio wonen.

In de enquête werden respondenten ook gevraagd: 'Hoeveel maak je gebruik van je gemeenschappelijke ruimte?' Deze informatie wordt vergeleken met het aantal huisgenoten.

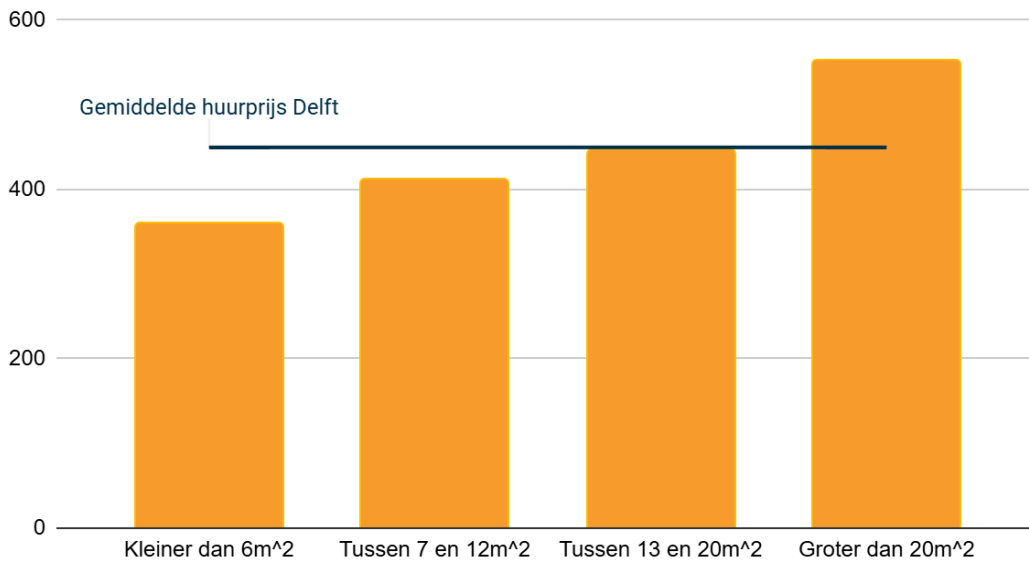
Gebruik GR - Aantal Huisgenoten



Deze grafiek laat zien dat hoe meer huisgenoten een student heeft, des te meer ze gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimte.

43,3% van de respondenten heeft een kamer met een oppervlakte tussen 13 en 20 m². 36,3% heeft een kamer tussen 7-12 m²s. 18% heeft een kamer met een oppervlakte van meer dan 20m², en 2,5% minder dan 6 m². In de tabel hieronder is te zien hoe dit zich verhoudt tot de huurprijs. Er is een logisch verband te zien tussen een stijging van de huurprijs in relatie tot kamergrootte:

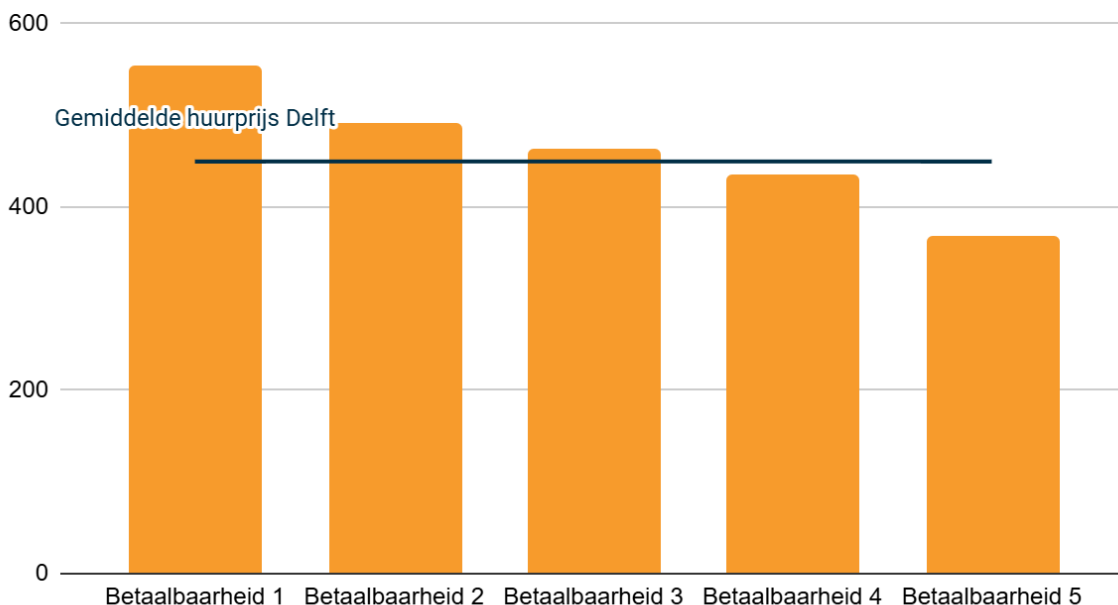
Gemiddelde huurprijs tov kamer grootte



Vervolgens konden respondenten antwoord geven op de vraag 'Kijkend naar je huurverhoging afgelopen jaren, in welke mate vind je je kamer betaalbaar?' waarbij 1 betekent niet betaalbaar, en 5 goed betaalbaar.

Ook dit laat een logisch verband zien; hoe hoger de huurprijs, hoe minder betaalbaar studenten hun kamer betaalbaar vinden.

Gemiddelde huurprijs tov betaalbaarheid



Aanbevelingen aan de Gemeente Delft:

1. Bouw meer gedeelde studentehuizen met een gemeenschappelijke ruimte om sociale contacten tussen studenten te verbeteren.
2. Vergroot het bewustzijn om de huurprijs te checken onder studenten

Woonsituatie

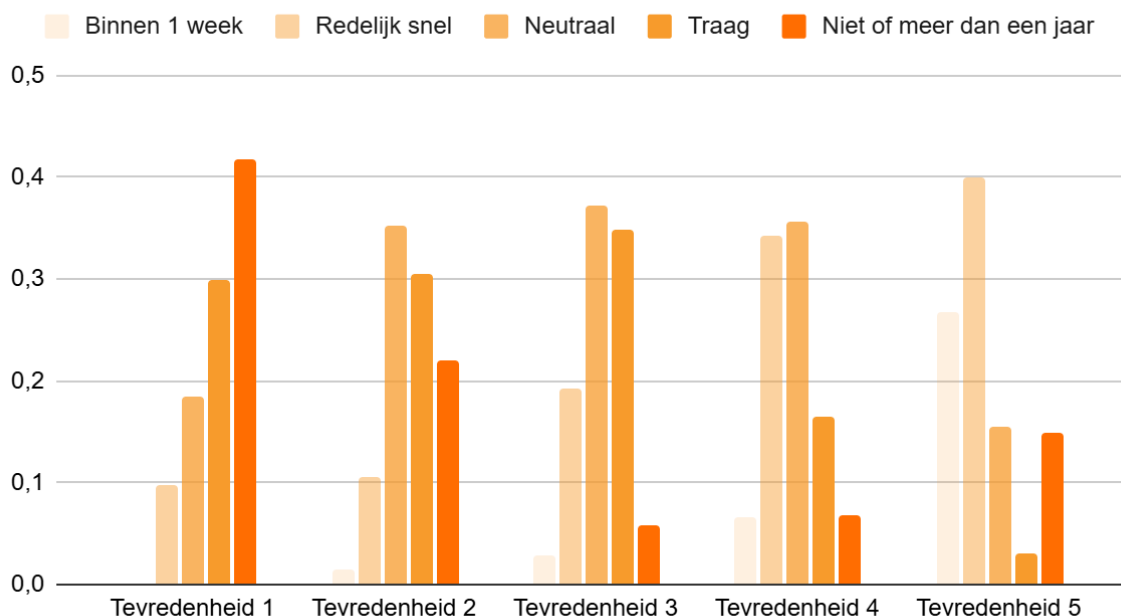
Respondenten konden aangeven of ze problemen ondervonden met hun woning, waarbij ze de mogelijkheid hadden meerdere antwoorden te selecteren. Een kleine 28,4 procent van de respondenten geeft aan geen problemen te ervaren, wat inhoudt dat een aanzienlijke meerderheid van 71,6 procent wél problemen meldde. Bijna de helft van deze groep (45,9%) geeft aan dat slechte isolatie een probleem is, terwijl ongeveer een vijfde van de respondenten warmteproblemen (21,4%) of scheuren in de woning (20,4%) rapporteert. Daarnaast worden andere problemen zoals lekkages, ventilatie- en vochtproblemen, problemen met warm water en kapotte onderdelen aan de woning regelmatig genoemd.

Opvallend is dat ruim een derde van de respondenten (34%) aangeeft last te hebben van achterstallig onderhoud. Wanneer gevraagd werd naar de snelheid waarmee verhuurders deze problemen aanpakken, geeft bijna de helft (44,7%) een onvoldoende (een twee of lager op een schaal van vijf). Het merendeel van de respondenten (59,5%) geeft hun verhuurder een twee (30,3%) of drie (29,2%) op vijf.

Hoewel een aanzienlijke groep verhuurders niet goed scoort op het oplossen van problemen, geeft 71 procent van de respondenten hun verhuurder toch een score van drie of hoger. Bijna een vijfde van de respondenten (18,2%) beoordeelt de verhuurder met een twee, terwijl 10,7 procent de laagst mogelijke score van één geeft.

In onderstaande tabel zijn de resultaten van de tevredenheid over de verhuurder en de snelheid waarmee de verhuurder problemen oplost met elkaar vergeleken. Hier is een verband te zien: hoe sneller de verhuurder problemen in de huurwoning aanpakt, des te tevredener de huurder is.

Tevredenheid - Snelheid



Aanbeveling aan de Gemeente Delft:

1. Vergroot de bekendheid van meldpunten voor huurderszaken en ga in gesprek met woningcorporaties over deze signalen.

Toekomst

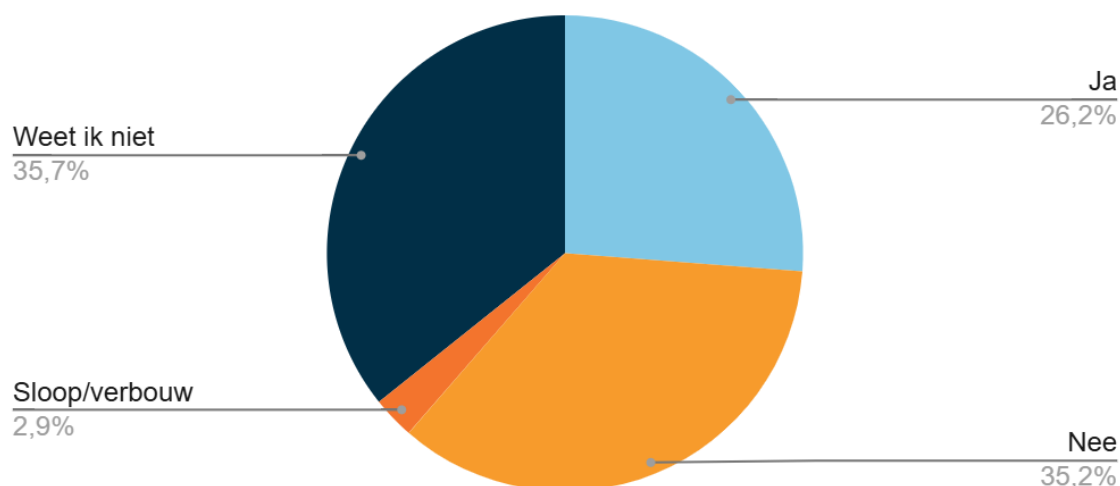
De toekomst van een groot deel van bestaande studentenhuisvesting is flink aan het veranderen. Dit komt onder andere door de strengere regelgeving voor verhuurders en de verhoogde belasting op vastgoed, waardoor steeds meer verhuurders hun studentenwoningen verkopen⁵. Hierover zijn bij de initiatiefnemers van dit rapport ook Delftse signalen over deze ontwikkeling binnengekomen.

Om deze veranderingen in kaart te brengen is respondenten gevraagd of de verhuurder overweegt het pand waarin de respondent woont te verkopen, en wat de reden hiervoor is.

Indien het tekort aan studentenhuisvesting in Delft niet afneemt, zullen studenten waarschijnlijk in andere steden op zoek moeten naar huisvesting. Om deze reden is er gevraagd naar de voorkeursstad indien Delft geen optie is.

36 procent van de respondenten is niet op de hoogte van de plannen van de verhuurder aangaande koop of verkoop van het pand. 35 procent van de respondenten geeft aan dat de pandeigenaar niet van plan is het pand te verkopen. Van de panden waarvan de studenten op de hoogte zijn wat de pandeigenaar ermee van plan is, is dus in 41 procent van de gevallen verkoop het plan.

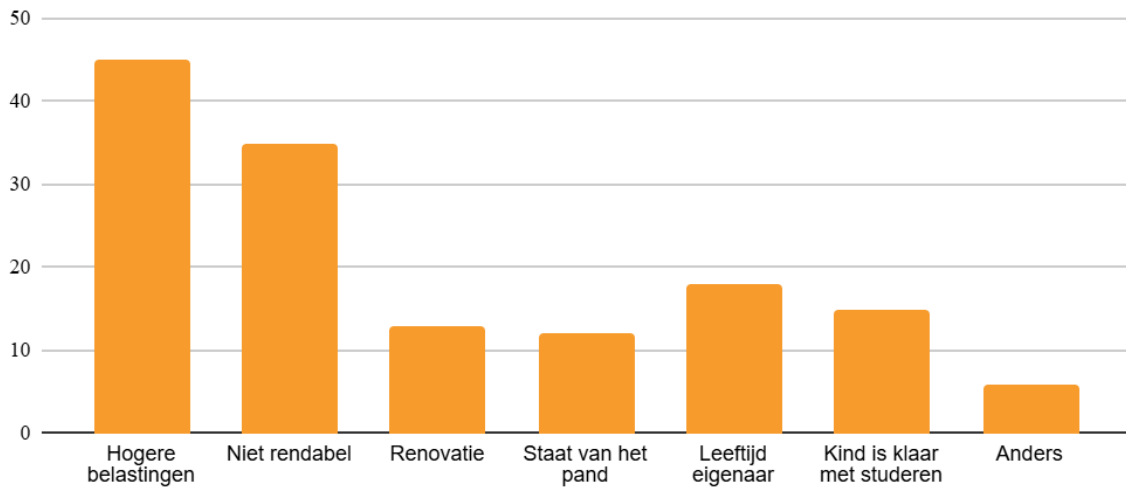
Overweegt de verhuurder het huis/ gebouw te verkopen?



Resultaten van de enquête geven aan dat de verhuurder in meer dan een kwart van de gevallen overweegt het pand te verkopen. De respondenten geven aan dat de voornaamste redenen hiervoor zijn: de hogere belastingen (31%) en het niet langer rendabel zijn van de investering (24%). In andere gevallen gaat het met name over de levensfase van het pand (17%), deze is volgens de eigenaar niet meer geschikt voor studentenhuisvesting, of dient gerenoveerd te worden om de functie te behouden. In bijna een kwart van de gevallen (23%) is de levensfase van de eigenaar of diens kind niet meer geschikt om het studentenhuis te behouden.

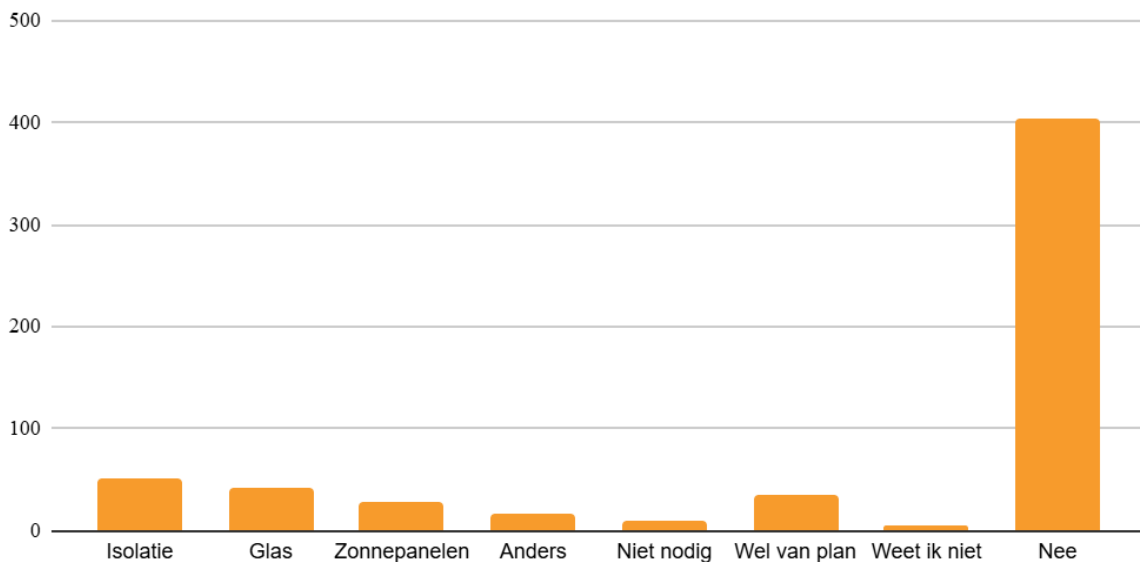
⁵ [“NRC: Nieuwe huurregels kunnen studenten hun woning kosten”](#)

Reden voor overweging verkoop



In 2028 moeten alle woningcorporaties hun woningen met energielabels van E,F en G uitgefaseerd en aangepakt hebben⁶. Minder dan 1/3e van de respondenten geeft aan dat de verhuurder onlangs verduurzamingsmaatregelen heeft genomen. Het toevoegen van isolatie (8%) of het vervangen van glas (7%), zijn samen met het plaatsen van zonnepanelen (5%) de meest voorkomende maatregelen.

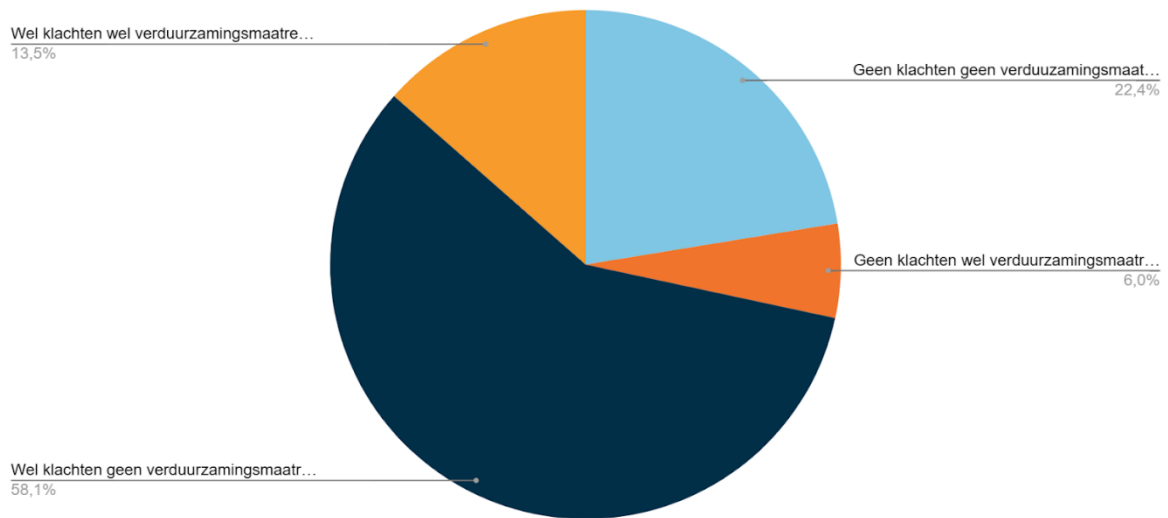
Heeft de verhuurder onlangs al verduurzamingsmaatregelen genomen?



Bij slechts 19 procent van de respondenten met klachten over schimmel, tocht, warmte of andere aan verduurzaming gerelateerde klachten heeft de verhuurder stappen ondernomen. Bij respondenten zonder klachten ligt dit percentage op 21 procent.

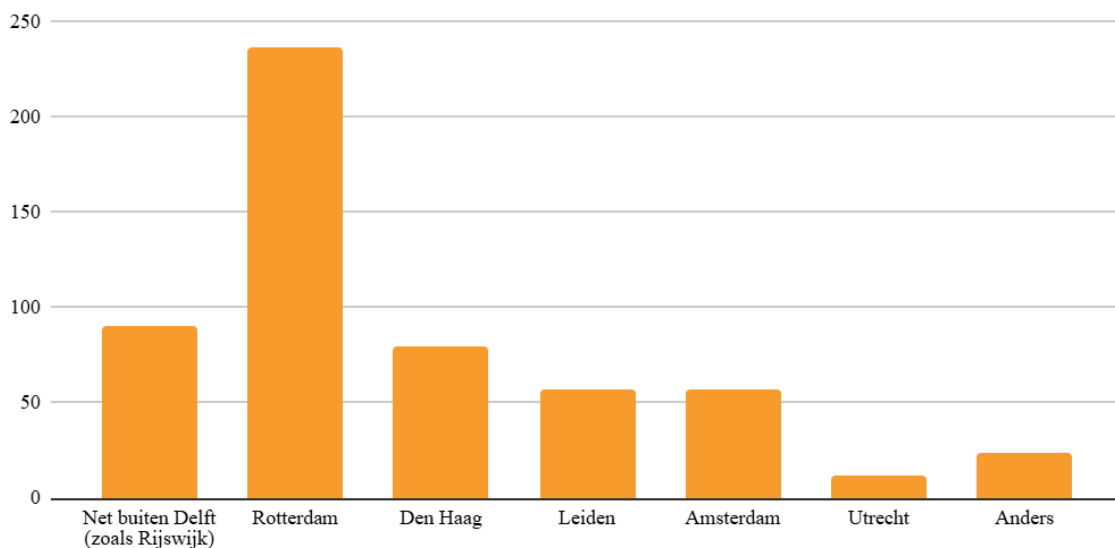
⁶ ["Rapport nationale prestatieafspraken corporatiesector"](#)

Comfortklachten versus verduurzamingsmaatregelen



Indien respondenten uit Delft zouden moeten verhuizen, is Rotterdam (43%) bij uitstek de tweede keus. Net buiten Delft (16%) of in Den Haag (14%) zijn ook veel voorkomende opties. Leiden (10%) en Amsterdam (10%) zijn een voorkomende optie indien de student niet terug naar het ouderlijk huis wil. Utrecht is door 2 procent van de respondenten als favoriet opgegeven. Slechts 4 procent wil naar een andere stad dan een van de bovengenoemde verhuizen.

Stad voorkeur indien niet Delft



Aanbevelingen aan de Gemeente Delft:

1. Aanbeveling: Houd nauw contact met relevante studentenorganisaties om de voortgang op particuliere studentenwoningen te monitoren.
2. Aanbeveling: Maak studenten bewust van hun recht op verduurzaming van hun woning.
3. Aanbeveling: Stimuleer de verduurzaming van panden bij de verhuurders

Conclusie

Uit de enquête kunnen verschillende conclusies worden getrokken, waarmee een aantal aanbevelingen worden gedaan, zowel aan DUWO als aan de gemeente. Hieronder staan alle aanbevelingen op een rijtje.

Aanbevelingen aan DUWO:

1. DUWO moet haar eigen platformen (ROOM, DUWO app) meer promoten om het gebruik ervan te vergroten.
2. Communicatie vanuit DUWO moet blijven worden aangescherpt om huurders te informeren over lopende en impactvolle zaken. Hierbij zou een kleine toename in het aantal e-mails naar huurders kunnen bijdragen.

Aanbevelingen aan de Gemeente Delft:

1. Bouw meer gedeelde studentenhuizen met een gemeenschappelijke ruimte om sociale contacten tussen studenten te verbeteren.
2. Vergroot het bewustzijn om de huurprijs te checken onder studenten .
3. Vergroot de bekendheid van meldpunten voor huurderszaken en ga in gesprek met woningcorporaties over deze signalen.
4. Houd nauw contact met relevante studentenorganisaties om de voortgang op particuliere studentenwoningen te monitoren.
5. Maak studenten bewust van hun recht op verduurzaming van hun woning.
6. Stimuleer de verduurzaming van panden bij de verhuurders .

In een breder perspectief kan worden aangetoond dat huurders meer tevreden zijn wanneer hun verhuurder problemen snel oplost. Zowel bij DUWO als bij particuliere verhuurders kan er meer gebruik worden gemaakt van meldpunten. Studenten zijn zich niet altijd bewust van hun rechten met betrekking tot de hoogte van hun kamerhuur, verduurzaming en onderhoudsmaatregelen. Hiervoor kan bij DUWO intern contact worden gezocht, terwijl particuliere huurders terecht kunnen bij het Huurteam.