

HUISVESTINGSBEHOEFTE VAN INTERNATIONALE STUDENTEN: Publieksversie

Erik Kostelijk
Nuria Arbones Aran
Dennis van den Berg
Hans de Wit
Willem van Winden



Huisvestingsbehoeften van internationale studenten in Amsterdam



Hogeschool van Amsterdam

Economie en Management / HES

HUISVESTINGSBEHOEFTE VAN INTERNATIONALE STUDENTEN IN AMSTERDAM: PUBLIEKSVERSIE

In opdracht van:

DUWO, specialist in studentenhuisvesting

Auteurs:

Erik Kostelijk

Nuria Arbones Aran

Dennis van den Berg

Hans de Wit

Willem van Winden

COLOFON

Huisvestingsbehoeften van internationale studenten: Publieksversie

Voor u ligt de publieksversie van het onderzoek "Huisvestingsbehoeften van Internationale Studenten", uitgevoerd in opdracht van DUWO, specialist in studentenhuishuisvesting, inclusief de conclusie en het advies.

Erik Kostelijk, Nuria Arbones Aran, Dennis van den Berg, Hans de Wit, Willem van Winden

© 2014 Centre for Applied Research on Economics & Management (CAREM)

Economie en Management / HES

Hogeschool van Amsterdam

Gebouw KroonState, H.J.E. Wenckebachweg 144-148, 1114 AD Amsterdam-Duivendrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotografie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en de auteur.

All rights reserved. No part of this work may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any other form or by any means, electronic, mechanical photocopying microfilming, recording or otherwise, without written permission from the publisher and authors.

INHOUD

Inleiding	7
Conclusies	11
Adviezen	17



INLEIDING

Buitenlandse studenten zijn de afgelopen decennia een belangrijke sociale en economische factor geworden voor zowel nationale en lokale overheden, de hoger onderwijssector en woningcorporaties die zich op studentenhuysvesting richten. Het aantal studenten dat wereldwijd in een ander land een studie volgt is van 2,1 miljoen studenten in 2000 gegroeid naar 4,1 miljoen in 2010, met een jaarlijkse groei van ca 7%. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren nog verder zal stijgen, naar ten minste 7 miljoen studenten.

Met 41% is Europa de belangrijkste bestemming, gevolgd door Noord Amerika met 21%, maar de laatste jaren zien we ook in andere regio's, met name Latijns Amerika en Azië, een sterke groei van het aantal buitenlandse studenten.

Het marktaandeel van Nederland is met 1,2% gering, maar wel groeiend, vooral bij de universiteiten. Het overgrote deel betreft studenten uit Duitsland (45%), op grote afstand gevolgd door China en België en een divers aantal andere landen.

Er is niet één soort buitenlandse student, maar er zijn verschillende types: *hoog-vliegers*, die ongeacht de kosten voor het beste gaan; *strevers*, die graag goed onderwijs willen maar daarbij wel financiële steun nodig hebben (werk of beurs); *worstelaars*, die beperkte financiële bronnen en ook kwaliteit hebben, maar toch graag vooruit willen komen; en *verkenners*, studenten die niet zo zeer uit carrière-overwegingen naar het buitenland gaan, maar voor de ervaring.

Het type student zal invloed hebben op de keuze van het studieland (zo zal bijvoorbeeld het eerste type een voorkeur hebben voor landen als de VS en het Verenigd Koninkrijk), maar ook voor de huisvesting zijn er implicaties: het tweede en derde type heeft vaak weinig middelen terwijl de hoogvliegers en deels ook de verkenners – zeker bij korter verblijf dan 1 jaar - eerder lijken te kiezen voor een wat luxueuze woonkeuze.

Andere factoren die een rol spelen in de studiekeuze zijn taal, het soort en niveau van de studie, de onderwijs- en verblijfskosten (waaronder huisvesting) en de perspectieven om na de studie te kunnen blijven werken.

Voor Nederland zijn de ruime opties om in het Engels te studeren een pull factor. De studie- en verblijfskosten zijn in vergelijking met landen als de V.S., het Verenigd Koninkrijk en Australië gunstiger, maar ten opzichte van landen als Duitsland en Frankrijk ongunstiger, vanwege het hogere collegegeld. Hoewel studenten in toenemende mate op Master- en PhD-niveau komen studeren in Nederland, is hun aantal in het Bachelor-onderwijs en HBO nog erg beperkt.

Overheden in Europa, Noord Amerika, Japan en Australië richten hun beleid steeds meer op het werven van toptalenten in de STEM studies (natuur-wetenschappen en techniek) en op het bevorderen van binding met het ontvangende land. Dat geldt ook voor Nederland, zo blijkt onder meer uit het recente SER-advies “Make it in the Netherlands!” (2013).

Wat betreft de lengte van verblijf zal de variatie gezien bovenstaande ontwikkelingen groot blijven, van 3 maanden tot 4 jaar, en soms zelfs langer door doorstroming vanuit het Bachelor- naar Master- en PhD-niveau. Ook is er sprake van een groei van het aantal kortere verblijven in zomercursussen, variërend van 1 tot 8 weken.

Om goed in te spelen op de behoefte aan huisvesting van de internationale student is het van belang om meer te weten te komen over deze heterogene en groeiende groep van buitenlandse studenten, en dan vooral over hun woonvoorkeuren en percepties. Want daar is nog weinig over bekend. Daarom heeft het ‘Centre for Applied Research on Economics and Management’ (CAREM) van de HvA onderzoek gedaan naar de huisvestingsbehoeften van internationale studenten. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van woningcorporatie DUWO, met 5.500 gemeubileerde short stay woningen de grootste huisvester van internationale studenten in Nederland.

Voor dit onderzoek is een analyse gemaakt van de internationale studentmobiliteit, en de consequenties hiervan voor de huisvesting van de internationale studenten-populatie. Kern van het onderzoek is een grootschalige enquête onder een grote groep internationale studenten in Amsterdam en Delft. Ruim 600 studenten hebben aan deze enquête deelgenomen, ruim voldoende voor het doen van statistisch gezien betrouwbare uitspraken.

De belangrijkste resultaten van het onderzoek worden in deze publicatie beknopt weergegeven. Er worden daarin ook uitspraken gedaan naar het type buitenlandse student: exchange student, voltijd Bachelor en voltijd-Master student. De groeiende groep buitenlandse PhD-studenten zijn in dit onderzoek ondervertegenwoordigd en worden daarom niet apart benoemd. Het advies is voor deze groep specifiek vervolgonderzoek uit te voeren.

De enquêteresultaten zijn verdiept met de uitkomsten van een aantal interviews met internationale Bachelor-, Master- en PhD-studenten.

Een eenduidige definitie van de relevante studentenpopulatie is voor interpretatie van de resultaten van belang. Vanuit huisvestingsoogpunt is er een tweedeling te maken. Enerzijds zijn er de *short stay*-studenten: studenten die in veel gevallen via de onderwijsinstelling een gemeubileerde en gestoffeerde

woning aangeboden krijgen, anderzijds zijn er de *reguliere* studenten, die net als hun Nederlandse collega's een voltijd opleiding volgen, en veelal zelf zorgen voor hun huisvesting.

Onderwijsinstellingen hanteren een ander onderscheid. Binnen de internationale studentenpopulatie onderscheiden zij *exchange* studenten (studenten die hun diploma behalen bij een andere universiteit, maar in het kader van een uitwisseling hier een semester studeren) en *voltijd* studenten (studenten die hier bij een Nederlandse onderwijsinstelling ingeschreven staan, en ook hier hun diploma halen).

Deze indeling overlapt deels met de indeling vanuit huisvestingsoogpunt, maar niet volledig. Exchange studenten verblijven doorgaans een half jaar, hooguit een jaar in Nederland, en vallen dus volledig onder de definitie van short stay. De voltijd internationale student verblijft hier zijn gehele studie, dus zo'n twee (bij masterstudenten) tot vier jaar (bij bachelors en promovendi). Deze studenten stromen echter vaak in als short stay, om na een jaar door te (moeten) stromen naar 'reguliere' huisvesting.

We dienen ons dus goed te bedenken dat binnen de door huisvesters gedefinieerde groep van short stay-studenten twee groepen te onderscheiden zijn: exchange studenten die voor een semester of hooguit een jaar in Nederland blijven, en buitenlandse studenten die hier een volledig (Bachelor- of Master-) studieprogramma volgen.

Gezien de opbouw van het voor dit onderzoek gebruikte bestand zijn zowel de exchange studenten als de full time studenten voor het merendeel gehuisvest in short stay accommodatie. Het is voor huisvesters van belang om rekening te houden met deze diversiteit in hun (short stay) woningbestand: de doorstromende internationale studenten, die langer dan 1 jaar huisvesting nodig heeft, is in de meeste gevallen

– uiteindelijk – niet op zoek naar gemeubileerde woonruimte, maar net als de Nederlandse student naar een eigen plek in de stad van studie.



CONCLUSIES

OP BASIS WAARVAN Kiest EEN BUITENLANDSE STUDENT VOOR EEN STAD?

De reputatie van de universiteit, het aanbod van specifieke programma's in het Engels, en de aantrekkelijkheid/imago van de stad zijn de belangrijkste factoren op basis waarvan studenten komen tot hun keuze. De reputatie van de universiteit en de inhoud van de studie zijn daarbij belangrijker voor Master- en PhD-studenten dan voor Bachelor-studenten (exchange en voltijd).

Een kwart van de ondervraagde studenten uit de survey zegt niet te hebben overwogen naar een ander land dan Nederland te komen. Veel andere studenten hebben ook overwogen om in Duitsland/Scandinavië (38%) of Engeland/Ierland (30%) te gaan studeren.

Analyse van de enquêteresultaten laat zien dat "the city and the city life it promises" belangrijk is. De buitenland-ervaring is zeker voor de exchange student belangrijk: de ervaring van het studeren en leven in het buitenland, het zelfstandige leven en het sociale contact met andere studenten.

Exchange studenten vinden de stad en het stadsleven net iets belangrijker, waarbij de exchange Master-student iets liever in het centrum van de stad woont dan de exchange Bachelor-student.

IN HOEVERRE SPEELT DE BESCHIKBAARHEID EN KWALITEIT VAN HUISVESTING EEN ROL IN DEZE KEUZE?

Uit het onderzoek blijkt nergens dat beschikbaarheid en kwaliteit van huisvesting, zowel in positieve als negatieve zin, a priori een rol speelt bij de keuze van een student voor een bepaalde stad. In het algemeen geldt dat de keuze om hier te komen studeren voorafgaat aan het proces van het vinden

van accommodatie. Dit wordt mogelijk beïnvloed door het feit dat het merendeel van de internationale studenten in Nederland, in ieder geval voor het eerste jaar, gegarandeerde huisvesting wordt geboden en het vinden van een woning voor de student dus geen issue is.

Aan de andere kant: het onderzoek laat wel zien dat het totaalbeeld dat de student heeft over de reputatie van de stad ("the city and the city life it promises") van groot belang is voor de keuze van de student. Negatieve ervaringen met de huisvesting bepalen mede het beeld dat men overhoudt van de stad en het stadsleven, hetgeen door mond-tot-mondreclame ook toekomstige internationale studenten kan beïnvloeden. Hierdoor kan de huisvesting wel indirect een invloed uitoefenen op de studiekeuze van een nieuwe lichting studenten.

HOE WORDT HET AANBOD AAN STUDENTENHUISVESTING BEOORDEELD? VOLDOET HET AAN DE VERWACHTINGEN?

Wanneer het op de man af wordt gevraagd dan zijn de meeste buitenlandse studenten over het algemeen redelijk tevreden over hun huisvesting. Desondanks komt uit de survey een negatieve Netto Promotor Score (NPS)-score naar voren: het aantal studenten dat negatief oordeelt over de kamer (6 of lager) is dus hoger dan het aantal dat positief oordeelt (een 9 of 10).

De woontevredenheid van studenten ligt significant hoger wanneer er een pub, supermarkt en goede openbaar vervoer is. Ook een gemeenschappelijke ruimte in de accommodatie draagt bij aan de tevredenheid evenals, opvallend genoeg, een magnetron en voldoende opbergruimte in de kamer. De survey laat echter ook zien dat de woonwaardering slechts in beperkte mate wordt bepaald door dergelijke tastbare zaken en faciliteiten in de (directe omgeving van de) accommodatie: nog geen 6% van het rapportcijfer voor de woon-tevredenheid wordt hierdoor verklaard.

Het belang van tastbare zaken, de faciliteiten in en om de woning en de prijs van de woning is relatief. Uiteraard heeft de student een mening over deze zaken en is er sprake van een bepaalde prijsbeleving. Echter, als de student er eenmaal woont, worden deze zaken als een gegeven beschouwd en bepalen ze in mindere mate de woonbeleving, de tevredenheid of het enthousiasme over de woning.

Van veel grotere invloed op de tevredenheid is de woonbeleving, die gerelateerd is aan niet-tastbare zaken, de zogenaamde woonwaarden. Zo'n 60% van de tevredenheid wordt bepaald door deze woonwaarden, waarbij *privacy*, *veiligheid*, en het "*zich thuis voelen*" het belangrijkste zijn. Een goede mix van sociaal en privé lijkt essentieel. De gemeenschappelijke ruimte is voor veel studenten belangrijk, als bron van contact, vermaak en steun, maar studenten willen zich ook terug kunnen trekken in het eigen privédomein. Daarbij is er een duidelijke behoefte aan mogelijkheden om de kamer te personaliseren. Dat is nu vaak slechts in beperkte mate mogelijk (er mogen bijvoorbeeld niet altijd spijkers, schroeven of punaises in de muur).

Veiligheid wordt ook belangrijk gevonden; het gevoel van veiligheid hangt samen met het type buurt (een buurt met veel studenten wordt vaak als veilig gezien).

Uit het onderzoek blijkt dat zo'n 20% van de studenten echt enthousiast is over de kamer en dat dit met name samenhangt met de woonwaarden. Wil men een student een enthousiaste *ambassadeur* van zijn kamer laten zijn, dan zijn drie zaken essentieel:

- De student moet zich thuis voelen
- De student moet zich trots voelen op zijn kamer
- De student moet zich klant voelen

Een aantal andere aspecten van woonbeleving is ook belangrijk. Deze aandachts-punten zijn:

- Kosten van de accommodatie
- Sociale leven rondom de kamer
- Fun-aspect
- “Beauty”: de kamer is niet mooi genoeg

WAT ZIJN DE VERWACHTINGEN VOORAF IN HET BUITENLAND OVER HUISVESTING IN NEDERLAND?

Het overtreffen van verwachtingen is belangrijk. Maar liefst meer dan 40% van de woontevredenheid blijkt te kunnen worden herleid tot het verschil tussen verwachtingen en ervaringen.

Uit het onderzoek blijkt dat het gevoel van privacy, maar ook het gevoel van veiligheid in Nederland duidelijk beter zijn dan verwacht. Op een aantal andere punten zijn er verbeteringen mogelijk (of de verwachtingen vooraf te hoog gespannen). Het gaat bv. om het uiterlijk van de kamer en het sociale leven in en rond de kamer. Vanuit het belang voor de tevredenheidsscore zijn de aspecten die sterk gekoppeld zijn aan de woonwaarden -thuis, trots en klant voelen- daarbij het belangrijkste: de geboden experience en service (snel, adequaat en vriendelijk reageren op vragen van de student).

IN HOEVERRE VERSCHILLEN DE WOONVOORKEUREN VAN STUDENTEN NAAR GELAND VAN HERKOMST, TYPE/NIVEAU VAN STUDIE, ETC?

BUITENLANDSE BACHELORS VERSUS BUITENLANDSE MASTERS

Uit correlatieanalyse blijkt dat er bij de exchangegroep nauwelijks verschillen in wensen bestaan tussen Bachelor- en Master-studenten. We zien echter wel een aantal verschillen in wensen voor de buitenlandse studenten die hier hun hele studie verblijven.

Voltijd Master-studenten (gezien de gemiddelde duur van een master-programma zijn dit studenten die circa 2 jaar in Nederland verblijven) hebben een grotere voorkeur voor de privacy van hun eigen kamer, met een eigen douche, een eigen keuken en een eigen televisie in de kamer. Ze hebben ook een sterkere voorkeur voor een bibliotheek in de nabijheid van hun kamer.

Voltijd Bachelor-studenten (gemiddelde studieduur: 4 jaar) vinden het sociale aspect belangrijker, zoals een gezamenlijke woonkamer. Voltijdbachelors hebben, meer dan masters, de behoefte aan een supermarkt en openbaar vervoer vlakbij de kamer, hoewel het effect ervan op de tevredenheid relatief beperkt is.

EXCHANGE STUDENTEN VERSUS VOLTIJDSTUDENTEN

Alhoewel ook hier de verschillen in wensen relatief beperkt zijn, geldt in grote lijnen dat exchange-studenten het sociale aspect en de experience belangrijker vinden dan voltijdstudenten. Ook de beleving van het stadscentrum is voor hen belangrijker.

De voltijdstudenten zijn meer gericht op hun eigen kamer; ze willen zich er thuis voelen. Daarom hebben ze ook een meer kritische houding over deze kamer. Studenten die langer blijven, wensen net iets meer luxe om zich heen en wensen bv. ook vaker een eigen keuken.

VERSCHILLEN NAAR LAND VAN HERKOMST

Er zijn verscheidene significante verschillen in woonbeleving tussen studenten van verschillende landen van herkomst. Er is gekeken naar vier min of meer homogene groepen: Duitsers, Oost-Europeanen, Zuid-Europeanen, en Chinezen.

Oost-Europese studenten zijn over het algemeen het meest tevreden over de accommodatie. Zuid-Europeanen zijn "overall" het meest teleurgesteld, m.n. over sociale aspecten, maar ook over de kosten en de basisvoorzieningen. Duitsers en Chinezen zijn minder teleurgesteld in hun verwachtingen dan de andere groepen. Mogelijk waren de verwachtingen van Duitse en Chinese studenten vooraf al minder hoog gespannen (of realistischer). Duitsers vonden de huur wel hoger dan vooraf verwacht.

WELKE ROL SPELEN REPUTATIE-EFFECTEN BIJ DE KEUZE VAN DE BUITENLANDSE STUDENT VOOR EEN BEPAALDE STAD (INFORMATIE 'VAN HOREN ZEGGEN' OF FEEDBACK VAN MEDESTUDENTEN OVER DE STAD)?

Zoals eerder opgemerkt, kan de huisvesting in een stad -door mond-tot-mondreclame- indirect de studiekeuze van toekomstige generaties internationale studenten beïnvloeden. Uit de fora- en bloganalyse van een groep Spaanse studenten blijkt dat studenten elkaar informeren over studiemogelijkheden en de kwaliteiten van een stad. Dat zijn belangrijke informatiebronnen, naast de "officiële" informatie van het international office van de universiteit of hogeschool. Dit benadrukt het grote belang van de *ambassadeurs*, de studenten die echt enthousiast zijn over het studeren, leven en wonen in de studiestad.

Op de fora wordt Amsterdam vaak aangeprezen, omdat het een grotere stad is, "more than just a student city", en vanwege het imago van tolerantie. De stad wordt geassocieerd met drugs, prostitutie en feesten, maar men ziet dat in het algemeen als positief. Verder wordt de stad geroemd vanwege de goede bereikbaarheid. Men waarschuwt elkaar wel voor de hoge kosten van levensonderhoud en transport. Men geeft elkaar ook negatieve overwegingen mee, zoals: Amsterdam is te koud, te duur, en het is lastig om een woning te vinden.

STUDENTEN EN INTEGRATIE IN DE STAD: OP WELKE MANIER WILLEN STUDENTEN PARTICIPEREN IN DE STAD? WELKE ROL SPEELT HUN HUISVESTING (LOCATIE, TYPE MEDEBEWONERS) DAARBIJ?

Opvallend is dat studenten niet per se in de buurt van het centrum willen wonen; de nabijheid tot de universiteit vinden ze belangrijker, en ze beseffen dat het niet realistisch is om in of nabij de

grachtengordel van Amsterdam te wonen. Ook maken ze relatief weinig “gebruik” van binnenstedelijke voorzieningen; slechts zo’n 10% van de studenten gaat 4 tot 5 keer per week naar het centrum.

Exchange-studenten hebben een iets grotere voorkeur om in het centrum te wonen, terwijl voltijd-studenten minder bezwaar hebben om wat verder van het centrum te wonen (als er maar openbaar vervoer in de buurt is).

Er blijkt geen significant verschil in tevredenheid tussen studenten die in het centrum wonen en studenten die buiten het centrum wonen. Voor de meeste studenten is de stad vooral een decor, een vat vol mogelijkheden (prettig dat het er is, maar er wordt niet veel “gebruik” van gemaakt). De tevredenheid wordt vooral bepaald door de mate waarin de kamer en directe woonomgeving tegemoet komt aan het thuis gevoel, gevoel van trots en gezelligheid, ongeacht de locatie. Een lagere huurprijs heeft daarbij een positief effect op het oordeel; hoe hoger de prijs, hoe hoger de verwachtingen.

Ten slotte willen we nogmaals benadrukken, en dit geldt voor alle groepen internationale studenten, dat studenten vooral komen voor de studie. Tegelijkertijd wil men de wereld ontdekken en zich thuis voelen in Nederland, samen met andere studiegenoten. De huisvesting draagt hier idealiter aan bij.



ADVIEZEN

Het onderzoek naar de woonbeleving van de internationale student heeft een grote hoeveelheid aan gegevens opgeleverd. De resultaten laten zien dat, met een aantal nuanceringen, internationale studenten redelijk tevreden zijn over hun accommodatie, maar niet 'super enthousiast'. De onderzoekers komen tot een aantal suggesties om beter aan te sluiten bij de behoeften van de internationale student, opdat zij een positiever oordeel geven over hun woonbeleving.

1. BELANG VAN REPUTATIEMANAGEMENT

Zoals aangegeven, zijn internationale studenten over het geheel genomen niet ontevreden, maar evenmin erg enthousiast over hun accommodatie. Het gemak waarmee informatie tegenwoordig wordt verspreid via social media benadrukt het belang van positieve 'word-of-mouth'. Het is dus van belang dat de buitenlandse student een **ambassadeur** van zijn huisvesting wordt. Dit wordt met name gestimuleerd door niet-tastbare zaken: de student moet **trots** zijn op zijn kamer, hij moet zich **thuis** voelen en hij moet zich **klant** voelen.

2. DE TROTSE HUURDER: CREËER AMBASSADEURS

Huisvesters zouden ernaar moeten streven de internationale huurder ambassadeur te maken van hun kamer: hij zou zich een trotse huurder moeten voelen. Op basis van de resultaten van het onderzoek is het advies om de **woonbeleving** centraal te stellen. De kamer is voor de student weliswaar niet het hoofddoel van de buitenlandstudie, maar het vormt wel het middelpunt van het leven van de student. Hij moet zich er simpel gezegd *happy* kunnen voelen.

3. HET THUISGEVOEL: ZORG VOOR EEN OPTIMALE MIX VAN PRIVACY EN SOCIAAL

Het thuisgevoel kan gestimuleerd worden door het bieden van een sociale 'experience' in combinatie met voldoende privacy. De internationale student wil mensen ontmoeten en vrienden kunnen maken, maar heeft ook behoefte aan privacy. Concreet benadrukt dit het belang van een ontmoetingsplek, een **gemeenschappelijke ruimte** als sociaal middelpunt van de woonervaring. Tegelijkertijd moet de eigen kamer privacy kunnen bieden en een thuisgevoel: een thuis met een personal touch. De mogelijkheid tot **personaliseren** is van groot belang. Simpele dingen als een schilderij aan de muur, een bos bloemen in een vaas en foto's op tafel kunnen hierbij al een grote rol spelen.

De student wil qua eten enigszins zelfvoorzienend kunnen zijn, een magnetron kan hieraan bijdragen. Voldoende opbergruimte zou moeten voorkomen dat zijn kamer er als een rommelhok gaat uitzien; een rommelhok voelt immers niet als een 'thuis'.

4. DENK AAN DE KLEINE KWALITEIT: DE BASICS

Het uiterlijk, prijskwaliteitsverhouding en service vallen soms wat tegen (denk bv. aan niet schoon of mooi genoeg). Beter verwachtingenmanagement kan dit deels verhelpen (zie verder), maar niet geheel. Een betere kennis van de (basis)-verwachtingen van de verschillende klantgroepen en het daaraan -in kwaliteit- en serviceniveau- voldoen, is gewenst (zie volgende punt). Voor huisvesters ligt hier een uitdaging, want buitenlandse studenten zijn ook kritisch op de kosten.

5. KLANTGERICHTHEID

De student wil zich klant voelen. Dit wordt gestimuleerd door een vriendelijke en klantgerichte service. Het gaat er niet om een eiland van luxe te creëren. De student realiseert zich doorgaans wel dat hij voor zijn huurprijs geen paleis ter beschikking krijgt. Kernbegrippen als klantvriendelijkheid, persoonlijke benadering, snelle reactie en open communicatie staan centraal. Ook een goede uitleg waarom iets wel of niet kan, levert een belangrijke bijdrage aan het klantgevoel.

6. VERWACHTINGENMANAGEMENT

Goed verwachtingenmanagement is van belang. Goede en eerlijke voorlichting kan teleurstelling voorkomen. Dit betreft uiteraard de betaalbaarheid van de woning (huisvesting in Nederland is relatief duur), maar studenten zouden ook een goed en eerlijk beeld moeten hebben over de kwaliteit (o.a. het uiterlijk en het meubilair) van de woning, het serviceniveau en de mate waarin de woning onderdeel uitmaakt van de Amsterdam/Holland experience.

Het thuisgevoel en het aspect "veiligheid" zouden meer geprofileerd kunnen worden. De buitenlandse student heeft op dit moment vrij lage verwachtingen over de mate waarin hij zich thuis zal voelen en over de veiligheid in Nederland. In de praktijk blijkt dit echter veel beter dan hij van te voren had verwacht. Deze aspecten kunnen in de voorlichting daarom sterker benadrukt worden.

7. STIMULEER DE 'EXPERIENCE'

Een belangrijke reden om naar het buitenland te gaan is om dit buitenland te beleven, een deelname aan de Holland/Amsterdam experience dus.

Voor de meeste buitenlandse studenten is de kamer en de faciliteiten in de onmiddellijke nabijheid daarvan, het brandpunt van hun verblijf in Nederland. Het is daarom aan te bevelen om meer beleving in de onmiddellijke omgeving van de kamer te bieden of sociale interactie tussen de verschillende groepen studenten te faciliteren/stimuleren, ook tussen Nederlandse en buitenlandse studenten. Met andere woorden: "**bied meer experience**".

Dit kan ook aansluiten bij een meer campusachtige woonomgeving, die een veilige thuishaven biedt voor de internationale student. Er ligt hier een kans om de accommodatie en de directe omgeving ervan nadrukkelijker deel uit te laten maken van de buitenlandervaring: accommodatie als totaalpakket. Zie hiervoor ook de volgende aanbeveling.

Hierbij aansluitend: als het gezien de kosten niet mogelijk is om in het centrum te wonen, verklein dan in ieder geval de psychologische afstand tot het centrum.

8. ACCOMMODATIE IS EEN TOTAALPAKKET

De student ziet huisvesting als een onderdeel van zijn buitenlandverblijf. Uit het onderzoek blijkt dat de nabijheid van bus of metro, een pub of andere ontmoetings-plek en een supermarkt de tevredenheid met de accommodatie verhogen. Kies dus locaties waar deze voorzieningen aanwezig zijn of maak je er als huisvester (mede) hard voor dat deze voorzieningen er komen.

9. MIX EN MATCH

MIX

De buitenlandse student komt naar Nederland om Nederland te ervaren, niet om uitsluitend met andere buitenlandse studenten op te trekken. Het laatste gebeurt echter in de praktijk vaak wel. Dit heeft verschillende oorzaken. Eén daarvan is de wijze waarop de huisvesting geregeld is: buitenlanders worden om praktische redenen vaak bij elkaar geplaatst. Het mengen van Nederlandse en buitenlandse studenten draagt bij aan een vergroting van de 'experience'. Hier is een rol voor huisvesters weggelegd.

MATCH: GEVARIEERD AANBOD

Aansluitend bij de gesignaleerde trends in studentenbewegingen is er een divers, en een diverser wordende populatie van buitenlandse studenten te verwachten:

- Een groter wordende groep aan PhD-studenten
- Het bestaan van een kleine, meer op luxe georiënteerde groep studenten
- Het onderscheid in hoogvliegers, strevers, worstelaars en verkenner
- Variabele verblijfsduur, van een paar weken zomercursus tot een paar jaar
- De studenten die bij aankomst nog geen accommodatie hebben gevonden en op zoek moeten naar een tijdelijk, ho(s)tel-achtig onderkomen (ca 10% van de respondenten)

De segmentatie binnen de groep buitenlandse studenten toont het belang van een eveneens gesegmenteerd en gevarieerd aanbod aan accommodatie. De ontwikkeling van campusconcepten met verschillende mogelijkheden voor verschillende doel-groepen en een scala aan faciliteiten in de woonomgeving, sluit aan bij de 'Mix & Match'-gedachte. Daarbij moet wel rekening worden gehouden met het feit dat het overgrote deel van de buitenlandse studenten niet in staat of bereid zal zijn de hogere kosten gemoeid met extra luxe en voorzieningen op te brengen. Er zal gezocht moeten worden naar een optimum.

10. AANBEVELINGEN VOOR VERVOLGONDERZOEK

De onderzoekers van de HvA komen, vanuit de onderzoeksresultaten, tot de volgende aanbevelingen voor vervolgonderzoek:

- De gevoelswaarde-check
- Experiment woonbeleving
- Inzoomen op de 4 groepen internationale studenten

GEVOELSWAARDE-CHECK

Dit onderzoek benadrukt het belang van woonwaarden. Met name het gevoel van trots, het zich thuis kunnen voelen, het klantgevoel, en de juiste mix van privacy en sociaal leven staan hierbij op de voorgrond. Hierover is reeds een aantal aanbevelingen gedaan, maar verdieping van het inzicht in wat nu eigenlijk bijdraagt aan een optimale woonbeleving is gewenst. Ook een nadere inventarisatie van het woningbestand is hierbij relevant: in welke complexen is er een hogere woonbeleving en waar wordt dit door veroorzaakt?

Het advies is om daartoe een '*gevoelswaarde-check*' uit te voeren: Aan de hand van een checklist kan het woningbestand van de huisvester worden doorgelicht. Dit zou kunnen uitmonden in bijvoorbeeld een 'woonbelevingsbarometer' en een lijst van concrete aanbevelingen hoe de woonbeleving (met wellicht kleine ingrepen) verbeterd kan worden.

EXPERIMENT WOONBELEVING

Inzicht in de woonbeleving kan ook worden vergroot door de ervaringen van de student te volgen. Hierbij kan dan direct ook het belang van de Amsterdam/Holland experience worden gemeten, die volgens het onderzoek mede bepalend is voor de woonbeleving. De suggestie is gedaan dat een betere mix tussen Nederlandse en buitenlandse studenten een hogere woonbeleving en betere buitenlandervaring met zich meebrengt. Daarom wordt het volgende experiment voorgesteld:

Plaats een kleine groep buitenlandse studenten op een verdieping met ten minste de helft aan Nederlandse studenten en volg deze groep dan een (half) jaar lang continu (bijv. door middel van videodagboeken of via social media). Als controlegroep kan een vergelijkbare groep buitenlandse en Nederlandse studenten worden gevolgd op een "gescheiden" verdieping. Voor deze groepen kunnen zaken als tevredenheid over het wonen e.d. worden bijgehouden.

Een dergelijk experiment zal verdiepend inzicht geven in de woonervaring van de buitenlandse student en kritische succesfactoren daarbij. Bovendien geeft het inzicht in hoeverre de mate van contact tussen Nederlandse en buitenlandse studenten toeneemt naar mate men ook in de woonomgeving samen intensiever optrekt, een thema dat o.a. in het SER-advies richting de overheid veel aandacht krijgt.

DE 4 GROEPEN INTERNATIONALE STUDENTEN

In de inleiding is aangegeven dat er vier type internationale studenten te onderscheiden zijn: hoogvliegers, strevers, worstelaars en verkenners. Ieder van deze vier groepen stelt andere eisen aan studie-, leef- en woonomgeving. In een vervolgonderzoek kan hierop specifiek ingezoomd worden, hetgeen mogelijk zou maken om de leef- en woonomgeving nog specifiek op deze verschillende groepen af te stemmen.

© 2014, Centre for Applied Research on
Economics and Management (CAREM)

Hogeschool van Amsterdam

Economie en Management / HES

Gebouw KroonState

H.J.E. Wenckebachweg 144-148

1114 AD Amsterdam-Duivendrecht

