

Marketingplan voor Rent Your Room



Opdrachtgever:

Diversity Invest
Duco Kanij

Auteur:

Steffie Dofferhoff
Commerciële Economie
S1062482
Hogeschool Leiden
Bachelor scriptie
Versie 2
01-12-2016

Begeleider:

Peter Seijsener

Beoordelaars:

1^o beoordelaar: Giovanna van Gaalen
2^o beoordelaar: **Bert Boerma**

Colofon

Organisatie
Diversity Invest
Van der valk Boumanweg 178D
2352 JD Leiderdorp
Auteur
Steffie Dofferhoff
Student s1062482
Commerciële Economie
Hogeschool Leiden
Begeleider
Peter Seijsener
Docent marketing
Commerciële Economie
Hogeschool Leiden
Beoordelaars
Giovanna van Gaalen
Bert Boerma
Opdrachtgever
Duco Kanij
Directeur Diversity Invest
Document
Bachelor scriptie
Versie 2
01-12-2016

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'Marketingplan voor Rent Your Room'. Een onderzoek naar het opzetten van een nieuw bedrijf in Leiden, dat zich richt op huurbemiddeling volledig in opdracht van de huurder. Het marketingplan is geschreven in opdracht van Diversity Invest.

Tijdens een periode waarin ik veel heb geleerd, met ups en downs zijn er een aantal mensen die ik graag wil bedanken. Allereerst wil ik mijn twee begeleiders vanuit school bedanken, meneer Seijsener en mevrouw Spendel. Soms zijn er heftige dingen die je meemaakt en weet je zelf niet meer hoe je het moet oplossen. Het was heel fijn dat jullie beide zo voor mij klaar stonden.. Hartelijk bedankt voor de tijd die jullie hebben vrijgemaakt om me te helpen.

Daarnaast wil ik mijn begeleider vanuit stage bedanken, meneer Kanij. Bedankt voor alles wat ik heb geleerd tijdens mijn stage. U bent een echte ondernemer die zich overal 100 procent voor inzet. Daarnaast wil ik ook u bedanken voor alle support.

Verder wil ik de andere leden van Diversity Invest bedanken, Arend Schock, Roderick Vos en Simone Diop. Ik heb niet alleen geleerd van jullie kennis maar ook genoten van jullie gezelschap. Bedankt voor de leuke en leerzame tijd!

Veel leesplezier!

Steffie Dofferhoff

Management Summary

Rent Your Room is a company in the pre-start phase. Rent Your Room will focus on rent intermediary for students. The idea was invented by Duco Kanij and based on his knowledge. The purpose of this report is to create a marketing plan for Rent Your Room. The problem statement is:

'What mix of marketing tools should Rent Your Room use?'

Conclusion

Result of the SWOT-analysis is that the core problem is defined. The demand for rooms without shared facilities increases. Besides, the number of international students increases. For both it is hard to find a room that fits their expectations. The current providers of rent intermediary don't meet the student's needs. A disadvantage is that the current rent intermediary providers already have an extensive network. Besides, there are online rental housing platforms where landlords can place their rooms for free. For a starting business with a small marketing budget and without connections in the industry it will be challenging to enter the market.

It will take time for Rent Your Room to connect with private landlords. Therefore, the advice is to start work together with rental agents who are working commissioned by landlords. Meanwhile, it is important to build relationships with private landlords. Rent Your Room therefore has to join entrepreneurs meetings. The target group of Rent Your Room is:

'Men and women aged 18 to 25 who will study or are studying in Leiden. They think having their own space and the quality of the room is very important.'

Rcommendations

The marketing goal is to rent 160 rooms. In 2017. Rent Your Room will have a market share of 6%. To achieve this goal Rent Your Room has to take the following steps:

- Rent Your Room must position itself as the rent intermediary for students in Leiden, who offers the service of a broker and will find a room that fits the requirements of the students.
- The price of the service has to be €400,-.
- To connect with landlords there have to be business cards and Rent Your Room has to visit entrepreneurs meetings.
- Rent Your Room needs to collaborate with rent intermediary who work for the landlords.
- The website has to be optimised, so students will find Rent Your Room on Google. The SEO has to be done by a SEO company. Rent Your Room has to write blogs, make vlogs, and use Facebook, this contributes the SEO of the company.
- Within the registration on the website, there has to be a question about how the customers found the website, this way the effectiveness of the marketing instruments can be measured.
- Rent Your Room must be active on Facebook. Vlogs and blogs can be placed on the Facebook wall. In addition, the advice is to do an action on Facebook. When a customer likes the page and places a picture of him with the staff of Rent Your Room (for example during the viewing), he will get a €50, discount on the bill. This will lead to interaction on the page.
-

- Rent Your Room has to use WhatsApp and calling the clients for communication.
- Handing out flyers is a cheap way to promote Rent Your Room. During an open day of the HS Leiden and University of Leiden the target group will be easily reached.
- Giving the café of the HS Leiden and University of Leiden some beer mats with the Rent Your Room logo, is a fun way to promote and fits the target group.

Profit

When Rent Your Room achieves the target , the profit in 2017 will be €38.488,05..

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
1.1	<i>Rent Your Room.....</i>	<i>1</i>
1.2	<i>Aanleiding onderzoek.....</i>	<i>1</i>
1.3	<i>Doelstelling.....</i>	<i>2</i>
1.4	<i>Probleemstelling.....</i>	<i>2</i>
1.5	<i>Onderzoeksvragen.....</i>	<i>2</i>
1.6	<i>Opbouw rapport.....</i>	<i>2</i>
2	Businessdomein	5
2.1	<i>Algemeen.....</i>	<i>5</i>
2.2	<i>Missie en visie.....</i>	<i>5</i>
2.3	<i>Marktafbakening</i>	<i>5</i>
3	Afnemersanalyse	7
3.1	<i>Potentiële afnemers.....</i>	<i>7</i>
3.2	<i>Kamerwensen.....</i>	<i>7</i>
3.3	<i>Kamer zoeken.....</i>	<i>7</i>
3.4	<i>Gebruikssituaties.....</i>	<i>8</i>
3.5	<i>Rent Your Room.....</i>	<i>8</i>
3.6	<i>Conclusie</i>	<i>9</i>
4	Bedrijfstakanalyse.....	10
4.1	<i>Macro-omgeving.....</i>	<i>10</i>
4.2	<i>Algemene marktfactoren.....</i>	<i>12</i>
4.3	<i>Concurrentie</i>	<i>13</i>
4.4	<i>Conclusie</i>	<i>13</i>
5	Concurrentenanalyse.....	15
5.1	<i>Kamernet.....</i>	<i>15</i>
5.2	<i>Easymakelaars.....</i>	<i>16</i>
5.3	<i>Conclusie</i>	<i>17</i>
6	Distributieanalyse	19
6.1	<i>Verhuurders.....</i>	<i>19</i>
6.2	<i>Verhuurmakelaars</i>	<i>19</i>

6.3	<i>Keuze studentenstad</i>	19
6.4	<i>Conclusie</i>	20
7	Interne analyse	21
7.1	<i>Organisatie</i>	21
7.2	<i>Marketing</i>	21
7.3	<i>Financiële analyse</i>	22
7.4	<i>Conclusie</i>	22
8	SWOT-analyse	23
8.1	<i>Statements</i>	23
8.2	<i>Confrontatiematrix</i>	24
8.3	<i>Issues</i>	24
8.4	<i>Kernprobleem</i>	24
8.5	<i>Mogelijke strategieën</i>	25
8.6	<i>Strategie</i>	25
9	SDP en doelstellingen	26
9.1	<i>Segmentatie</i>	26
9.2	<i>Doelgroep</i>	26
9.3	<i>Positionering</i>	27
9.4	<i>Doelstellingen</i>	27
10	Marketingmix	28
10.1	<i>Product</i>	28
10.2	<i>Kernproduct</i>	28
10.3	<i>Tastbaar product</i>	28
10.4	<i>Uitgebreid product</i>	28
10.5	<i>Prijs</i>	29
10.6	<i>Plaats</i>	29
10.7	<i>Promotie</i>	30
11	Financiële haalbaarheid	35
11.1	<i>Kerngetallen</i>	35
12	Verantwoordingsverslag	37
12.1	<i>Oriëntatie</i>	37
12.2	<i>Theoretische onderbouwing</i>	37

12.3	<i>Opbouw marketingplan</i>	37
12.4	<i>Fieldresearch</i>	40
12.5	<i>Beroepsproduct</i>	41
12.6	<i>Implementatie</i>	41
	Literatuurlijst	43
	Bijlagen	46
	<i>Bijlage 1. Checklists interviews</i>	46
	<i>Bijlage 2. Interviews</i>	49
	<i>Bijlage 3. Interview Geurts Makelaars</i>	91
	<i>Bijlage 4. Overzicht verhuurmakelaar Leiden</i>	94
	<i>Bijlage 5. Logo Rent Your Room</i>	95
	<i>Bijlage 6. Visitekaartjes</i>	96
	<i>Bijlage 7. Netwerk-evenementen</i>	97
	<i>Bijlage 8. Flyers</i>	98
	<i>Bijlage 9. Bierviltjes</i>	99
	<i>Bijlage 10. Logboek</i>	100
	<i>Bijlage 11. Reflectieverslag</i>	101

1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de aanleiding, de doelstelling en de probleemstelling van dit onderzoek beschreven. De probleemstelling is in Hoofdstuk 1.4 opgedeeld in onderzoeksvragen.

1.1 Rent Your Room

Rent Your Room is een onderdeel van het bedrijf Diversity Invest. Diversity Invest is een bedrijf dat nieuwe bedrijven opstart en hierin investeert. De directeur van het bedrijf is Duco Kanij. Rent Your Room is nog in de pre-startfase.

Het idee dat eerste instantie is bedacht door Duco Kanij is om een bedrijf te beginnen in de bemiddeling van huurwoningen voor Nederlandse studenten. Vaak schakelen verhuurders bemiddelingsbureaus in zodat alle lasten betreft het vinden van een huurder en alles wat daarbij komt kijken uit handen wordt genomen. Hiervoor krijgen bemiddelingsbureaus een bepaalde vergoeding van de verhuurder. Daarnaast brengt het bemiddelingsbureau contract-, administratie- en eventueel bemiddelingskosten in rekening bij de huurder. Het is verboden om bij zowel de verhuurder als huurder bemiddelingskosten in rekening te brengen, tenzij het om kamerverhuur gaat. De verwachting is dat dit in de toekomst ook verboden wordt.

Om bemiddelingskosten te mogen vragen aan de huurder, zal Rent Your Room dus onafhankelijk naar een woning moeten zoeken zonder dat de belangen van de verhuurder ook worden meegenomen. Hierdoor staan de wensen van de huurder centraal en werkt Rent Your Room volledig in opdracht van de huurder. Deze manier van aanpak wordt ook wel een 'aanhuurmakelaar' genoemd. Op een markt waarin volgens de opdrachtgever voornamelijk gefocust wordt op de verhuurders, zal Rent Your Room zich richten op de huurder. De bedoeling is dat er dan volledig in opdracht van de huurder wordt gewerkt en er, nadat er een schets wordt gemaakt van de woonbehoeften van de huurder, gezocht wordt naar een aansluitende woning. Vervolgens wordt er een bezichtiging ingepland, samen met de huurder wordt de woning bezocht. Rent Your Room helpt daarna bij het onderhandelen over de huurprijs en het opstellen van het huurcontract. Rent Your Room geeft advies over de verhuizing, is aanwezig bij de sleuteloverdracht, stelt een inspectierapport op inclusief fotorapportage. Na het afronden van het gehele proces rondom het vinden van een huurwoning kan de klant nog altijd terecht bij Rent Your Room voor vragen over de huurwoning. Pas nadat het hele proces verlopen is en de klant naar tevredenheid het contract heeft getekend dient de klant een bedrag te bepalen. Duco Kanij dacht in eerst instantie aan een maand huur.

Het doel van dit onderzoek is om de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen van het idee dat er tot nu toe is over Rent Your Room in kaart te brengen en uiteindelijk de marketingmix voor Rent Your Room in te vullen.

1.2 Aanleiding onderzoek

Bovenstaande beschrijving is het plan dat Duco Kanij heeft opgesteld. Het plan is op intuïtie gebaseerd, er is dan ook geen onderzoek uitgevoerd. De opdrachtgever neemt op basis van eigen bevindingen aan dat er vraag is naar de dienst van Rent Your Room. Het enige wat mist is een overzicht van de kansen, bedreigingen, sterktes en zwaktes en daaruit voortkomend de invulling van de marketingmix. De aanleiding van het onderzoek is dat Duco Kanij Rent Your Room zo snel mogelijk wil opstarten, maar nog geen invulling

heeft voor de marketingmix. Door de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen te vinden kan in dit beroepsproduct een advies worden uitgebracht over de invulling van de marketingmix.

1.3 Doelstelling

Aanhuurmakelaar Rent Your Room wil beginnen met het bemiddelen tussen verhuurders en huurders in opdracht van de huurder. Om de positionering en marketingmix in te vullen is het belangrijk om de kansen en bedreigingen op de markt en de sterktes en zwaktes in kaart te brengen de doelstelling luidt daarom als volgt:

‘Doelstelling van het onderzoek is een marketingplan opstellen voor Rent Your Room.’

1.4 Probleemstelling

De probleemstelling van het onderzoek luidt:

‘Welke mix van marketinginstrumenten moet Rent Your Room inzetten?’

1.5 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn opgedeeld in twee categorieën, namelijk onderzoek en implementatie.

1.5.1 Intern

1. Hoe ziet de organisatie van Rent Your Room eruit? (deskresearch)
2. Wat zijn de sterke en zwakke punten van Rent Your Room? (desresearch)

1.5.2 Extern

1. Wat zijn de behoeften van studenten betreft huurbemiddeling? (deskresearch en fieldresearch)
2. Wat zijn de huidige trends op de markt van huurwoningen voor studenten? (desresearch)
3. Hoe zetten concurrenten huurbemiddeling op de markt? (deskresearch)
4. Hoe ziet de distributie er op de verhuurbemiddelings-markt eruit? (deskresearch en fieldresearch)
5. Wat zijn de kansen en bedreigingen voor Rent Your Room? (deskresearch en fieldresearch)

1.5.3 Strategie

1. Welke positionering moet Rent Your Room gebruiken om de doelgroep te bereiken?
2. Wat zijn de marketingdoelstellingen voor Rent Your Room?
3. Welke marketingstrategie moet Rent Your Room volgen?
4. Welke marketinginstrumenten moet Rent Your Room inzetten?

1.6 Opbouw rapport

Het rapport bestaat uit twee delen, namelijk het marketingplan en het verantwoordingsverslag. Het marketingplan bestaat uit elf hoofdstukken. In Hoofdstuk 2 is het business domein omschreven. Vervolgens is in Hoofdstuk 3 de afnemersanalyse te vinden, in Hoofdstuk 4 de bedrijfstakanalyse, in Hoofdstuk 5 de concurrentieanalyse, in Hoofdstuk 6 de distributieanalyse en in Hoofdstuk 7 de interne analyse. Uit alle voorgaande analyses vloeien de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voort, deze worden overzichtelijk gemaakt in SWOT-analyse in Hoofdstuk 8. In Hoofdstuk 9 komen de SDP en doelstellingen aan bod en in

Hoofdstuk 10 wordt de marketingmix voor Rent Your Room ingevuld. In hoofdstuk 11 begint het tweede gedeelte van dit rapport, namelijk het verantwoordingsverslag.

Het beroepsproduct



Deel A

2 Businessdomein

In dit hoofdstuk wordt aangegeven wat het bestaansrecht is van Rent Your Room. De missie en visie van Rent Your Room komen aan bod en daarnaast wordt de core business toegelicht.

2.1 Algemeen

Rent Your Room is een bedrijf dat zich in de pre-sartfase bevindt. Het idee huurbemiddeling voor studenten is bedacht, daarbij is er een website gemaakt, namelijk www.rent-your-room.nl. Rent Your Room is een aanhuurmakelaar met als doel het vinden van een huurwoning voor studenten en het helpen bij het proces tot aan de sleuteloverdracht. Rent Your Room wil zich onderscheiden door in opdracht van de huurder te werken. Op deze manier vindt Rent Your Room een kamer die bij de woonwensen van de student past, zonder dat de belangen van de verhuurder daarin meespelen.

2.2 Missie en visie

In september 2015 is Duco Kanij begonnen met het opstarten van Rent Your Room, daarbij zijn de missie en visie van het bedrijf bepaald.

2.2.1 Missie

De missie van Rent Your Room luidt:

'Het vinden van een studentenwoning voor de Nedelandse student die aansluit op de woonwensen.'

2.2.2 Visie

De visie van Rent Your Room luidt:

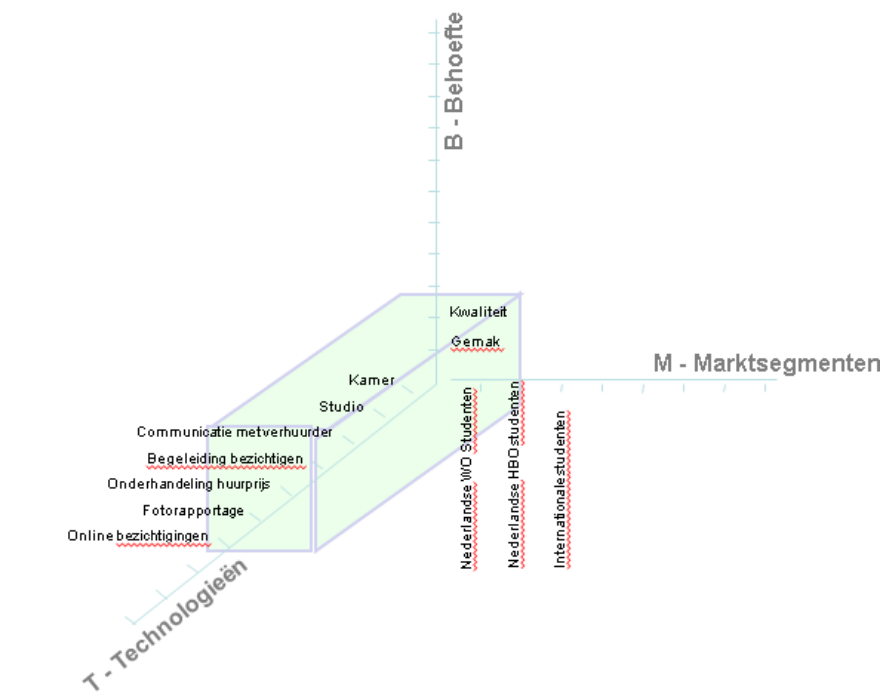
'In de markt van studentenwoningen waar de verhuurder altijd centraal staat, wil Rent Your Room zich onderscheiden door de wensen van de huurder voorop te zetten.'

2.3 Marktafbakening

Op dit moment is Rent Your Room nog niet actief op de markt, echter zijn er wel bepaalde keuzes gemaakt in de marktafbakening. Aan de hand van het Abell Model (1980) is de marktafbakeing opgesteld, te zien in figuur 2.1. Rent Your Room heeft nog geen afnemers. De beoogde doelgroep van Rent Your Room zijn de Nederlandse studenten. Een mogelijkheid voor uitbreiding van de doelgroep zou kunnen zijn de internationale studenten.

De behoefte die Rent Your Room vervult is gemak. De student hoeft zelf geen kamer te zoeken, dit wordt allemaal uit handen genomen. Daarnaast regelt Rent Your Room ook alles wat erbij komt kijken om een kamer te huren. De tweede behoefte is kwaliteit. De student stelt woonwensen op, aan de hand van deze woonwensen wordt de woning gevonden door Rent Your Room.

De manier waarop Rent Your Room de behoefte vervult is in eerst instantie door het vinden van een kamer of studio, aansluitend op de woonwensen. Verder door de communicatie met de verhuurder, de begeleiding tijdens het bezichtigen, de onderhandeling met betrekking tot het huurcontract en het opstellen van een fotorapportage. Een toevoeging hieraan zou kunnen zijn online bezichtigen via bijvoorbeeld skype, zodat de student zelf niet aanwezig hoeft te zijn tijdens de bezichtiging.



FIGUUR 2-1 ABELL MODEL

3 Afnemersanalyse

Om invulling te geven aan dit hoofdstuk zal gebruik gemaakt worden van de interviews die zijn gevoerd, hierbij komen vooral meningen over de dienst van Rent Your Room naar voren. De checklists zijn te vinden in bijlage 1 en de interviews in bijlage 2. Daarnaast is er in dit hoofdstuk gebruik gemaakt van het kwantitatief onderzoek van Kences (2015) over studentenhuysvesting.

3.1 Potentiële afnemers

De doelgroep die Rent Your Room voor ogen heeft zijn Nederlandse studenten, studierend in Nederland van 18 tot en met 25 jaar op HBO en WO niveau. Echter is er een stijging van het aantal internationale studenten in Nederland, dit is terug te vinden in de bedrijfstakanalyse in Hoofdstuk 4. Dit zou dus een uitbreiding kunnen zijn van de doelgroep. De potentiële afnemers worden dus onderverdeeld in de groepen "Nederlandse studenten, studierend in Nederland van 18 tot en met 25 jaar op HBO en WO niveau" en "internationale studenten die van plan zijn om (tijdelijk) een studie te volgen of stage te lopen in Nederland".

3.2 Kamerwensen

Van de woningzoekende studenten is 45% op zoek naar een zelfstandige woonruimte en 26% naar een éénkamerwoning. Dit betekent dat 71% van de studenten op zoek is naar een kamer zonder huisgenoten. De overige 1% van de woningzoekende studenten is van plan weer bij hun ouders in te trekken.

Voor de Nederlandse studenten geldt dat het soort kamer ook invloed kan hebben op de keuze voor Rent Your Room. Uit de interviews die zijn gehouden blijkt dat de Nederlandse studenten die in een studentenkamer met huisgenoten willen wonen, liever zelf zoeken. Dit omdat studenten vaak door de huisgenoten worden uitgezocht. Dus wanneer Rent Your Room dan een kamer vindt en ze worden niet geselecteerd door huisgenoten, kunnen ze weer opnieuw beginnen. Van de woningzoekende studenten is 28% op zoek naar een kamer met gedeelde voorzieningen. Voornamelijk jongere studenten tot 22 jaar zoeken naar studentenkamers met gedeelde voorzieningen.

Uit onderzoek van Kences (2016) blijkt dat voor internationale studenten het vooral belangrijk is dat ze student zich thuis voelt. Daarnaast moet de student zich trots voelen op de kamer en zich klant voelen. Verder zijn de kosten, sociale leven rondom de kamer en het uiterlijk van de kamer belangrijk.

3.3 Kamer zoeken

Het moment wanneer een student begint met zoeken naar een kamer is verschillend. Wel is het zo dat in de zomervakantie veel wordt gezocht naar een kamer. Dit omdat dan de periode is dat er veel kamers vrij komen en omdat in september de scholen weer starten. Dit is dus de drukste periode betreft kamerverhuur.

Het zoeken van de kamer is lastig, met uitzondering van Leeuwarden en Ede is in alle studentensteden een schaarste aan studentenwoningen (Kences, 2015). Deze schaarste was zeker terug te vinden in de interviews. Toch is er wel een verschil tussen Nederlandse en internationale studenten die een kamer zoeken. Voor Nederlandse studenten is het moeilijk om een woning te vinden die aan de wensen voldoet. Wel weten de Nederlandse studenten via verschillende wegen op zoek te gaan, via vrienden, studieverenigingen, Facebook en websites zoals Kamernet. Het schaarse aanbod en het moeilijk bereiken van verhuurders maakt het moeilijk een kamer te vinden.

Voor internationale studenten is het nog lastiger een kamer te vinden. Bij kamers waarvoor gehospiteerd moet worden maken buitenlandse studenten vaak geen kans (DUB, 2014). Ook uit de interviews (Bijlage 2) kwam naar voren dat elke student wel voorkeuren heeft betreft een kamer, maar dat het vinden van een kamer al moeilijk is en het aantal opties dus laag. De internationale studenten geven aan te zoeken via de school in Nederland waar ze voor zijn ingeschreven en via internet. Uit de interviews kwam ook naar voren dat vanwege websites die in het Nedelands zijn geschreven en verhuurders die niet reageren op berichten zijn internationale studenten het erg moeilijk is. Daarnaast houden de scholen zich niet verantwoordelijk voor de studentenwoningen voor internationale studenten wel geven ze soms tips of enkele opties.

3.4 Gebruikssituaties

Ook hierbij is het verschil tussen de Nedelandse en internationale studenten goed te zien. Voor internationale studenten is het meer noodzaak, het niet hoeven stressen, om een derde partij in te schakelen bij de zoektocht. Dit aangezien het voor deze groep veel moeilijker is om de kamer te vinden. Voor Nederlandse studenten is het ook moeilijk, maar kwam er tijdens de interviews naar voren dat er een student het gewoon heel gemakkelijk vindt wanneer een ander bedrijf zoekt en de dingen eromheen regelt. Dan hoeft hij er zelf verder geen tijd aan te besteden. Een andere student gaf aan het belangrijk te vinden dat een woning precies aan haar eisen voldoet. Het liefst een moderne, zelfstandige woning. Dit kon ze zelf heel moeilijk vinden, waardoor ze uiteindelijk genoeg heeft genomen met wat anders. Deze student ziet dat een bedrijf met connecties meer opties heeft dan zelf online te zoeken. Voor de internationale studenten is het voornamelijk de basis, het überhaupt vinden van een kamer, voor Nedelandse studenten is het gemak en kwaliteit van de kamer wat voorop staat.

3.5 Rent Your Room

Na de vragen over de huidige huisvesting voor studenten is het concept van Rent Your Room uitgelegd aan de studenten.

Voor de Nederlandse studenten kwamen er verschillende redenen naar voren waarom iemand wel bij Rent Your Room zou huren. Eigenlijk zou elke deelnemer eerst zelf zoeken, dus kijken of er wat online te vinden valt. Degene die op zoek zijn naar een kamer met gedeelde voorzieningen zoeken liever zelf en zouden dit niet uit handen geven. Degene die voorkeur hebben aan een éénkamerwoning geven als reden om Rent Your Room in te schakelen dat het makkelijk is. Daarnaast hebben ze het idee dat Rent Your Room kamers van betere kwaliteit kunnen vinden dan de kamers die online te vinden zijn. De studenten die al eens een kamer hebben gehuurd gaven aan dat het niet makkelijk was een kamer te vinden, omdat veel anderen ook op dezelfde kamer reageren of dat de wachttijd lang is. De garantie op (binnen korte tijd) een kamer is ook een rede om met Rent Your Room in zee te gaan. Voor studenten die op korte termijn een woning nodig hebben, omdat ze bijvoorbeeld aan de andere kant van het land gaan studeren is dit makkelijk. Ook geeft een deelnemer aan dat het handig is voor studenten die op dat moment in het buitenland zijn en zelf dus vrij weinig kunnen regelen wat ook geldt voor buitenlandse studenten. Waarom Nederlandse studenten niet via Rent Your Room een kamer zouden willen huren is voornamelijk wanneer ze zelf soortgelijke kamers kunnen vinden, zonder tussenpartij. Wanneer de kamers ook bereikbaar zijn zonder een (dure) tussenpartij of via een goedkope partij, zoals Kamernet, zullen studenten hiervoor kiezen. Daarnaast studentenkamers met huisgenoten vaak via instemming. Dan moet de student naar studentenhuizen komen en wordt er door de

huisgenoten een nieuwe huisgenoot uitgezocht. Ook al vindt Rent Your Room dan kamers, dat diegene hem krijgt is alsnog niet zeker.

Voor internationale studenten is de noodzaak van het hebben van een kamer veel meer van belang. Wanneer studenten niet in het land kunnen wonen waar ze studeren, kan de studie niet doorgaan. De voornaamste reden van internationale studenten om via Rent Your Room te huren is omdat ze zelf niks kunnen vinden, veel websites zijn Nederlands en antwoorden van verhuurders blijven vaak uit. Daarnaast wordt er via de school waar ze gaan studeren ook het minimale aan informatie gegeven. Hospiteren is voor de meeste buitenlandse studenten geen optie, zoals eerder benoemd. Rent Your Room biedt hiervoor een goede oplossing geven alle internationale studenten aan.

3.6 Conclusie

Voor zowel Nederlandse als internationale studenten is het vinden van een kamer moeilijk. De vraag naar studentenwoningen zonder gedeelde voorzieningen is groot en stijgt, terwijl het aanbod laag is. Studenten geven tijdens de interviews aan eerst zelf, dus zonder bemiddelaar naar een kamer gaan zoeken, voornamelijk via internet of kennissen. De voornaamste reden hiervan is het prijskaartje dat aan Rent Your Room kan hangen. Studenten die op zoek zijn naar een woning met gedeelde voorzieningen krijgen vaak te maken met hospiteren waardoor Rent Your Room minder interessant is. Wanneer ze niet kunnen vinden wat ze zoeken, zouden ze wel gebruik maken van de service van Rent Your Room. De redenen hiervoor zijn het gemak en de verwachting van een betere kwaliteit van de kamer. Voor internationale studenten is Rent Your Room ook interessant, vanwege de taalbarrière, weinig of geen vrienden en kennissen in Nederland, het hospiteren dat moeilijk is en de weinige reacties van verhuurders.

Kortom de afnemersgroepen Nederlandse studenten en internationale studenten zijn twee doelgroepen die behoefte hebben aan een bedrijf als Rent Your Room. Voornamelijk de Nederlandse studenten die op zoek zijn naar een éénkamerwoning (zonder gedeelde voorzieningen). Voor de internationale studenten liggen de eisen wat lager en is het vooral belangrijk dat ze überhaupt een kamer hebben en zich thuis voelen.

4 Bedrijfstakanalyse

De bedrijfstakanalyse bestaat uit een analyse van de macro-omgeving, vervolgens wordt er gekeken naar de algemene marktfactoren en daarnaar de concurrentie-intensiteit op de markt. Uit de bedrijfstakanalyse komen kansen en bedreigingen voor Rent Your Room naar voren.

4.1 Macro-omgeving

In deze paragraaf worden de trends en ontwikkelingen binnen de bedrijfstak opgenomen die relevant zijn voor Rent Your Room.

4.1.1 Inkomen en uitgaven studenten

De economie zal volgens het CPB (2015) groeien met 1,8% in 2016 en in 2017 wordt er een groei van 2% verwacht. De koopkracht zal komend jaar steigen en het inkomen zal gemiddeld steigen met 2,3%. Het gemiddelde inkomen van een uitwonende student is €894,- per maand (Nubid, 2015). Naarmate de studenten ouder zijn, hebben ze ook meer inkomen. De kosten die studenten gemiddeld aan een woning kwijt zijn, inclusief bijkomende lasten en aftrek van de huurtoeslag, zijn €470,- per maand (Kences, 2015).

4.1.2 Leenstelsel

Per september 2015 kunnen HBO- en Universiteit-studenten een studievoorschot aanvragen. Hiermee vervalt de basisbeurs die studenten voorheen kregen. Het studievoorschot is een lening bij de overheid die binnen 35 jaar afgelost dient te worden (Studievoorschot.nl, 2016). Verwachting is dat vooral jonge studenten (tot 20 jaar oud) langer thuis blijven wonen. Hoe het precies gaat verlopen is nog niet bekend, aangezien dit de eerste keer dat er een dergelijke leenstelsel is ingevoerd (Kences, 2015).

4.1.3 Buitenlandse studenten

Het aantal buitenlandse studenten in Nederland neemt flink toe (Volkskrant, 2015). In 2015 studeerden zo'n 90.000 internationale studenten aan een Nederlandse hogeschool of universiteit (Nu, 2015). Dit aantal neemt jaarlijks toe. Gemiddeld is 9% van het totaal aantal studenten dat woonachtig is in een studentenstad een internationale student (Kences, 2015). De meeste internationale studenten in Nederland komen uit Spanje (9%), Duitsland (7%), Frankrijk (6,9%), Italië (4,9%) en het Verenigd Koninkrijk (4,2%) (Kences, 2016).

4.1.4 Woningwensen

De huidige trend op de markt is dat steeds meer studenten zoeken naar een zelfstandige woonruimte. Van de studenten in het studiejaar 2014-2015 die willen verhuizen is het grootste gedeelte van de studenten, namelijk 45%, op zoek naar een zelfstandige woonruimte. Van de studenten wil 28% een woning met gedeelde voorzieningen, 26% een éénkamerwoning en de overige 1% is van plan terug te verhuizen naar het ouderlijk huis (Kences, 2015).

4.1.5 Huurbemiddeling wetgeving

Vanaf juli 2016 is de wetgeving betreft huurbemiddeling aangescherpt (ACM, 2016). Veel bemiddelingsbureau's deden aan tweezijdige bemiddeling. Dit houdt in dat ze voor zowel de huurder als verhuurder werkten. Bijvoorbeeld, iemand zoekt een woning en heeft hierbij bepaalde woonwensen. Daarnaast heeft een verhuurder opdracht gegeven een bepaalde woning te verhuren. De bemiddelaar zal dan

eerder geneigd zijn de woning van de verhuurder te verhuren, dan daadwerkelijk naar de wensen van de huurder te luisteren. Er wordt hierbij dus veel meer een product verkocht vanuit de verhuurder, dan dat er naar de woonwensen van de huurder wordt gekeken. Een bemiddelaar moet dus een keuze maken, of hij werkt in opdracht van de huurder, of hij werkt in opdracht van de verhuurder. Nu komt het nog veel voor dat de huurbemiddelaars via administratiekosten alsnog bedragen van €250,- tot €350,- proberen te ontvangen van de huurder (Nu, 2015). Ook dit zal strenger worden aangepakt in de toekomst.

4.1.6 Social media

In Nederland wordt veel gebruik gemaakt van social media en ook dit jaar is het gebruik ervan gegroeid. De populairste social media is op dit moment WhatsApp, met bijna 10 miljoen gebruikers in Nederland. Hiervan maakt 7 miljoen dagelijks gebruik van de app (Marketingfacts, 2016). Op nummer twee staat Facebook, het platform heeft 9,6 miljoen gebruikers in Nederland, waarvan 6,8 miljoen dagelijks actief is. Twitter daalt momenteel in populariteit. Het aantal gebruikers was eind 2014 nog 3,3 miljoen en het zal dit jaar afnemen naar 2,6 miljoen gebruikers. Het dagelijks actieve gebruikers is 0,9 miljoen op het moment. LinkedIn heeft 4,2 miljoen gebruikers waarvan 0,3 miljoen dagelijks actief is. Verder zijn er nog iets kleinere sociale media zoals Instagram, Pinterest en Snapchat. Pinterest en Instagram zijn voornamelijk populair onder de jongeren van 20 tot 39 jaar en Snapchat is populair onder jongeren tot 20 jaar. Niet alleen in Nederland, maar ook internationaal wordt veel gebruik gemaakt van social media. Wereldwijd gebruiken 67,4% van de internetgebruikers social media en het aantal gebruikers stijgt (Marketingfacts, 2016).

Bedrijven kunnen door middel van social media relevante berichten binnen de doelgroep verspreiden en een klantrelatie met ze opbouwen. Een grote groep mensen kan worden bereikt, tegenover een lage prijs. (Marketingfacts, 2016). Conversie, community en creativiteit staan centraal binnen de social media. Op de huidige markt waarin online en offline elkaar afwisselen draait het allemaal om merkbeleving en het vertellen van verhalen. Social media kan worden gezien als een soort etalage van een bedrijf. Het kan een boost geven aan de merkbeleving maar ook aan de sales van een bedrijf. Door een commerciële boodschap te verpakken als een boodschap die voor de doelgroep aantrekkelijk is kan de drempel tot een aankoop worden verlaagd. Met content die aansluit bij de doelgroep kan een merk bevestigd worden.

De tweede C is community. Het opbouwen van een community zorgt ervoor dat klanten vaker terugkomen en daarnaast verbindt het mensen aan een merk en onderling met elkaar. Ook kan een bedrijf bijvoorbeeld klanten belonen om content over het bedrijf te delen, bijvoorbeeld door middel van een fotowedstrijd met een bepaald artikel. Op deze manier raakt de klant meer betrokken bij het bedrijf en zien volgers van de klant het bedrijf ook. Maar ook influencers zijn interessant, dit zijn bijvoorbeeld bloggers die een bepaald product aanprijzen aan hun volgers. Bij het opbouwen van een community is het ook van belang om te reageren op opmerkingen of klachten van een klant, zo voelen klanten zich gehoord en daarnaast ziet ook de rest van de mensen dat eventuele klachten serieus worden genomen.

Tussen al het "social media geweld" is het natuurlijk belangrijk om op te vallen. De derde C is daarom creativiteit. Niet alleen de posts en advertenties van bedrijven kunnen creatief zijn, maar ook reacties op klachten, opmerkingen of vragen (Marketingfacts, 2015).

Kortom, social media kan worden ingezet als reclame, maar het is ook een vorm van klantenservice en klantenbinding (Mediaweb, 2016). Door steeds meer bedrijven wordt het door de vele mogelijkheden en het grote bereik gezien als een volwaardig onderdeel van de marketingmix (Marketingfacts, 2016).

4.2 Algemene marktfactoren

In deze paragraaf worden de algemene marktfactoren weergegeven, dit zal de aantrekkelijkheid van de markt weergeven.

4.2.1 Marktomvang

In Nederland zijn er 690.479 studenten (CBS, 2016). Er wordt verwacht dat het aantal studenten tot en met 2023 in totaal met 5% groeit (Kences, 2015). Vooral in de steden Wageningen (26%), Delft (13 %), Leiden (10%) en Amsterdam (10%) zal het aantal groeien (Kences, 2015). Van het totaal aantal studenten heeft 56% het ouderlijk huis verlaten, naar mate de studenten ouder worden, verlaten er meer het ouderlijk huis. Wel is er een verschil te zien tussen HBO-studenten en Universiteit-studenten. Van de HBO-studenten heeft 45% het huis verlaten en van de Universiteit-studenten maar liefst 73%. Tweederde van de studenten woont ook in de stad waar ze studeren (Kences, 2015).

Uit het onderzoek van Kences (2016) blijkt dat 259.000 studenten verhuisplannen hebben voor het komende jaar, 56% van deze groep wil wonen in de stad waar ze studeren. Hiervan zijn 116.000 starters, dus deze studenten willen dus het ouderlijk huis verlaten en 77.000 willen verhuizen binnen de stad waar ze al wonen. Er willen 77.000 studenten naar een andere plaats verhuizen en 2000 studenten gaan terug naar het ouderlijk huis (Kences, 2016).

Van een aantal studentensteden zijn het aantal verhuringen van het jaar 2015 bekend. Dit is een indicatie voor het aantal verhuringen van het komende jaar. In Amsterdam vonden er 3.079 verhuringen plaats, in Delft 2.028, in Den Haag 636 en in Leiden 2.677. Het aantal ingeschreven woningzoekende studenten eind 2015 is in Amsterdam 79.058, in Delft 13.464, in Den Haag 5.846 en in Leiden 7.645 studenten (Duwo, 2015).

4.2.2 Prijsniveau

In elke stad zijn er wel verhuurmakelaars regionaal actief, bijvoorbeeld in Leiden zijn er veertien verhuurmakelaars (Huurwoning Leiden, 2016). Daarnaast zijn er 21 online kamerverhuur platforms (Kamerverhuurders, 2016). De kostenstructuur is variërend per werkwijze. Bij de verhuurmakelaars die een bepaald woningaanbod in de portefeuille hebben en in opdracht van de verhuurder werken, worden administratiekosten gevraagd van gemiddeld €250 tot €350 (Woonbond, 2015). De makelaars ontvangen daarnaast bemiddelingskosten van de verhuurder.

Een enkeling werkt volgens de regels en vraagt geen hoge administratiekosten aan de huurder. Hierbij kan de huurder gratis, of met lage administratiekosten (tot €50), op de website zelf naar een woning zoeken en worden de bemiddelingkosten door de verhuurder betaald. Naast het aanbod op de website kan een huurder ook opdracht geven om een woning buiten de website voor hen te zoeken. Hierbij wordt er dus buiten het aanbod van de website gezocht naar een geschikte woning. Voor de bemiddelingskosten wordt één maand huur gevraagd aan de huurder.

Verder wordt er door de online huurplatforms en een enkele verhuurmakelaar een maandelijks of eenmalig bedrag gevraagd. Deze prijzen variëren van €10,- tot €35,- per maand. Op deze websites kunnen verhuurders gratis een kamer plaatsen.

4.3 Concurrentie

In dit hoofdstuk wordt de mate van concurrentie binnen de markt omschreven aan de hand van het vijfkrachtenmodel van Porter. De vijf krachten bestaan uit de macht van de leveranciers, de macht van de afnemers, de mate waarin substituten verkrijgbaar zijn, de dreiging van nieuwe toetreders op de markt en de interne concurrentie van spelers op de markt. Door de vijf krachten te analyseren wordt er gekeken naar de aantrekkelijkheid van de bedrijfstak.

4.3.1 Macht van de leveranciers

De leveranciers kunnen worden gezien als de verhuurders. Aangezien er een tekort is aan kamers onder studenten (AD, 2016), kan er gesteld worden dat de macht van de verhuurders hoog is. Tot 2020 zijn er namelijk 33.000 extra studentenwoningen nodig. Een manier om het voor de verhuurders aantrekkelijk te maken aan te sluiten bij een huurbemiddelaar is door de kosten voor de bemiddeling bij de huurder te leggen.

4.3.2 Macht van de afnemers

De macht van de afnemers is laag. Dit omdat er een tekort is aan kamers in Leiden. Doordat veel studenten op zoek zijn naar een woning, zullen ze eerder akkoord gaan met slechte service of hoge kosten, als ze de kamer maar hebben (Telegraaf, 2016).

4.3.3 Substituten

Een alternatief voor een huurbemiddelaar is zelf kamers zoeken via internet of via vrienden.

4.3.4 De dreiging van nieuwe toetreders op de markt

Er zijn geen cijfers bekend wat betreft het aantal huurbemiddelaars. Om toe te treden tot de markt is er weinig kapitaal nodig. Echter het opbouwen van een database met verhuurders is lastiger. Niet alleen de huurders moeten gevonden worden, maar ook de verhuurders. Aangezien verhuurders schaars maar noodzakelijk zijn, wordt de dreiging van toetreders middelmatig geschat.

4.3.5 De interne concurrentie van spelers op de markt

Er heerst een hevige concurrentiestrijd binnen de bemiddelingsmarkt. Niet het vinden van huurders, maar het vinden van verhuurders is lastig, dit omdat hier de schaarste ligt. Er zijn daarnaast veel concurrenten, er zijn spelers die actief zijn door heel Nederland zoals Kamernet, maar ook regionale partijen zoals Easymakelaars.

4.4 Conclusie

Het aantal internationale studenten in Nederland neemt toe. Al deze internationale studenten zoeken een woning in Nederland, hier ligt dus een kans voor Rent Your Room. Daarnaast zoeken steeds meer studenten een zelfstandige woonruimte, in plaats van een gedeelde kamer. Binnen Nederland is er sinds afgelopen studentenjaar een leenstelsel ingevoerd, in plaats van studiefinanciering. Verwachting is dat daardoor vooral jonge studenten tot 20 jaar vaker bij hun ouders blijven wonen. Verder is de wetgeving betreft tweezijdige bemiddeling aangescherpt, hierdoor moeten (verhuur)makelaars onafhankelijk advies geven. Als laatste is het gebruik van social media hoog in Nederland, maar ook internationaal. Voor bedrijven is het een manier

waarop ze de doelgroep kunnen bereiken. Social media kan worden ingezet als reclame, maar ook als een vorm van klantenservice en klantenbinding. Door steeds meer bedrijven is social media dan ook een volwaardig onderdeel van de marketingmix. De bedreigingen binnen de bedrijfstak zijn de hoge interne concurrentie en de hoge macht van de verhuurders vanwege de schaarste van de woningen.

5 Concurrentenanalyse

In de concurrentenanalyse worden twee concurrenten van Rent Your Room onder de loep genomen. Er is een groot landelijk platform uitgekozen, Kamernet en een regionale speler, Easymakelaars.

De twee concurrenten zijn gekozen aan de hand van de marktgebieden en het productaanbod. Kamernet is daarnaast alleen online te vinden, EasyMakelaars heeft ook een kantoor in Leiden. Er is voor deze twee compleet verschillende concurrenten gekozen omdat dit het soort concurrentie is waar Rent Your Room mee te maken krijgt, de online platforms waar studenten zelf een kamer zoeken en de regionale spelers die meer gericht zijn op service en ook offline te vinden zijn.

Aan de hand van de marketingstrategie, doelgroep, positionering, marketingmix en marktpositie worden de sterktes en zwaktes van de concurrenten bekeken.

5.1 Kamernet

In dit hoofdstuk wordt de concurrent Kamernet besproken. Kamernet is gekozen omdat dit een grote speler binnen de markt is en daarnaast alleen online actief is. Kamernet is door heel Nederland actief en zegt het grootste aanbod te hebben in studentenwoningen.

5.1.1 Marketingstrategie

Kamernet is een online platform waarbij huurders en verhuurders samenkomen. Verhuurders kunnen gratis een kamer plaatsen op de website, zodat huurders de kamer kunnen vinden. Huurders kunnen met een gratis account de kamers bekijken, dit account kan diegene upgraden naar een premium of early bird account. Met het premium account kan op alle advertenties gereageerd worden en met een early bird account krijg je daarnaast twee dagen eerder dan met een premium account nieuwe kamers te zien. Het bedrijf hanteert de operational excellence strategie. Zoals in het theoretisch kader naar voren komt houdt dit in dat ze lage kosten hanteren voor een redelijke kwaliteit. Doordat de huurders en verhuurders zelf het werk doen, kan er een lage prijs geboden worden.

5.1.2 Doelgroep

De doelgroep van Kamernet bestaat twee delen namelijk:

- De huurders, dit zijn studenten door heel Nederland die op zoek zijn naar een kamer.
- De verhuurders, dit zijn particulieren die een kamer aanbieden.

5.1.3 Positionering

Kamernet positioneert zich als een betaalbaar kamerverhuurplatform met het grootste aanbod van Nederland waarop er direct contact is tussen huurder en verhuurder. .

5.1.4 Marketingmix

De marketingmix bestaat uit product, prijs, plaats en promotie. Het product wordt volgens het schillenmodel, waarvan de uitwerking is te vinden in het verantwoordingsverslag, toegelicht. Het kernproduct van Kamernet is het eenvoudig en snel vinden van een kamer. Het tastbaar product is de merknaam Kamernet. Kamernet is de grootste website waarop kamers worden aangeboden van Nederland. Kamernet is een online marktplaats tussen huurder en verhuurder. Het uitgebreid product is dat er

rechtstreeks contact is tussen de huurder en verhuurder en huurder en er dus geen partij tussen zit. Ook zijn de kamers voor early bird leden twee dagen eerder beschikbaar dan voor premium leden, zo kunnen zij extra snel op de kamer reageren. Voor vragen kan er via WhatsApp, Facebook of e-mail contact op worden genomen met Kamernet. Daarnaast staan er blogs op de website van kamernet met onder andere tips voor hospiteren, maar ook tips om een kamer in te richten.

De prijs van Kamernet is €19,- voor 15 dagen premium lid en €30 voor een maand premium lid. Wanneer een klant premium lid is kan hij reageren op de kamers. Voor 15 dagen earlybird lid wordt er €21 betaald en voor een maand €34,-. Wanneer de klant early bird lid is, krijgt hij de kamers twee dagen eerder te zien dan een premium lid. Zoals bij een abonnement wordt het na elk termijn automatisch verlengd. De abonnementen kunnen uiterlijk één dag voor de ingang van het nieuwe termijn worden opgezegd.

Bij het onderdeel plaats in de marketingmix wordt er gekeken naar de distributie. Bij Kamernet vindt de communicatie tussen de aanbieder en de afnemer alleen online plaats. Maar ook de communicatie tussen de verhuurder en Kamernet is alleen online. In feite is Kamernet een intermediair die zelf niet actief deelneemt in het hele verhuurproces, maar alleen de huurder en verhuurder samenbrengt. Wat ook erg belangrijk is bij het onderdeel plaats is de online vindbaarheid via Google. Kamernet staat op de eerste pagina van Google wanneer er wordt ingetypt 'kamer huren' en 'studentenwoning' maar ook als er specifiek op een plaats wordt gezocht, zoals "kamer huren Leiden" staat Kamernet bovenaan. Kamer huren en studentenwoning wordt beide 1.000 tot 10.000 keer per maand gezocht via Google, "kamer huren Leiden" wordt 590 keer per maand gezocht.

Betreft promotie maakt Kamernet gebruik van Facebook. Daarnaast zetten ze online banners in, zodat op andere sites ook een banner van Kamernet in beeld komen en advertenties via Google. Verder zetten ze e-mailings in om ingeschreven klanten op de hoogte te houden van het aanbod van kamers.

5.1.5 Marktpositie

Hoe groot Kamernet is en wat de jaarcijfers zijn, is onbekend. Wel is bekend dat Kamernet een grote speler is op de markt en in heel Nederland actief is. Mede door de plaats in Google zullen veel mensen terecht komen bij Kamernet.

5.2 **Easymakelaars**

In dit hoofdstuk wordt de concurrent EasyMakelaars besproken. EasyMakelaars heeft een kantoor in Leiden, maar is ook actief in andere plaatsen binnen de randstad, zoals Den Haag en Alphen aan den Rijn.

EasyMakelaars noemt zich de makelaar die ontzorgt. Ze richten zich op zowel huur- als koopwoningen, maar in onderstaande stukken wordt gericht op het gedeelte huur en verhuur.

5.2.1 Marketingstrategie

Easymakelaars is zowel online te vinden als offline in het centrum van Leiden. Het is een regionale aanhuurmakelaar die binnen één week een geschikte huurwoning vindt. EasyMakelaars beschikt over een breed netwerk met particuliere verhuurders en andere makelaars, waardoor ze snel met een gepast aanbod kunnen komen. Het bedrijf hanteert de customar intimacy strategie, waarbij de service voorop staat.

5.2.2 Doelgroep

EasyMakelaars richt zich op jonge gezinnen, jonge stellen en jongeren van ouder dan 18 jaar en expats die een woning zoeken in de randstad.

5.2.3 Positionering

EasyMakelaars positioneert zich als de makelaar die ontzorgt en binnen één week een geschikte huurwoning heeft gevonden.

5.2.4 Marketingmix

Zoals in het verantwoordingsverslag is omschreven bestaat de marketingmix uit product, prijs, plaats en promotie. Het product wordt volgens het schillenmodel toegelicht. Het kernproduct van EasyMakelaars is het uit handen nemen van het zoeken naar een huurwoning. Het tastbaar product is de merknaam EasyMakelaars, dit is een begrip in de regio. Het uitgebreid product is dat er binnen één week een bijpassende huurwoning is gevonden. Daarnaast worden de kosten pas bij het aangaan van een huurcontract in rekening gebracht. Ook helpt EasyMakelaars met het in- en uitchecken en het opstellen van een fotorapportage.

De prijs van EasyMakelaars is €350,- aan administratiekosten. Dit bedrag wordt pas in rekening gebracht wanneer er daadwerkelijk een woning is gevonden via EasyMakelaars.

Het kantoor van EasyMakelaars bevindt zich in het centrum van Leiden. De doelgroep zou EasyMakelaars hierdoor kunnen kennen en naar binnen stappen. Via Google is EasyMakelaars minder goed vindbaar. Bij de termen 'kamer Leiden' en 'kamer huren Leiden' komt het bedrijf niet op de eerste pagina naar voren. Bij de term 'verhuurmakelaar Leiden', welke volgens adwords maandelijks 140 keer wordt gezocht, komt EasyMakelaars wel naar boven. Maar de vraag is alsnog hoeveel mensen hiervan ook studenten zijn. Wat dat betreft is EasyMakelaars op Google weinig concurrent voor Rent Your Room.

EasyMakelaars maakt vooral promotie doordat ze ook via andere woningwebsites vindbaar zijn, zoals Pararius en Funda. Via deze weg komen klanten alsnog bij EasyMakelaars terecht. Daarnaast heeft EasyMakelaars een Facebookpagina, deze wordt overigens niet heel actief gebruikt.

5.2.5 Marktpositie

Hoe groot EasyMakelaars is en wat de jaarcijfers zijn, is onbekend. Wel is bekend dat EasyMakelaars een regionale speler is op de markt, met veel connecties met particuliere verhuurders en andere makelaars in Leiden.

5.3 **Conclusie**

De concurrenten van Rent Your Room hebben allebei twee hele verschillende sterktes en zwaktes. Kamernet heeft de landelijke bekendheid, is goed online vindbaar en staat voor het goedkoop vinden van een kamer. EasyMakelaars heeft een vestiging in Leiden en regionale connecties waardoor ze een ruim aanbod hebben en garantie op een woning binnen één week kunnen bieden.

Nadelig aan Kamernet is, is dat er geen garantie is op daadwerkelijk een kamer, terwijl er wel kosten aan vast zitten. Daarnaast moet de student alles verder zelf regelen met de verhuurder, er is verder geen service vanuit Kamernet. Nadelig aan EasyMakelaars is, is dat er in vergelijking met Kamernet veel kosten bij komen

kijken. Daarnaast richt EasyMakelaars zich niet specifiek op kamers, maar ook op appartementen en eengezinswoningen. Online is EasyMakelaars slecht vindbaar en weinig actief op social media.

6 Distributieanalyse

Omdat er op dit moment nog geen distributie is voor Rent Your Room worden de verschillende opties wat betreft distributie binnen de branche geanalyseerd. Rent Your Room is zelf de tussenschakel tussen eindgebruiker en aanbieder, het bedrijf zal altijd te maken hebben met stroomopwaartse partners.

6.1 Verhuurders

De verhuurders zijn essentieel voor Rent Your Room en een soort van 'toeleveranciers'. Zonder verhuurders is er geen aanbod. Wegens wetgeving, wat te vinden is in de bedrijfstakanalyse, mogen er geen contracten worden aangegaan met verhuurders. Dit omdat er geen sprake mag zijn van tweezijdige bemiddeling. Voor verhuurders zijn er verschillende opties om aan een huurder te komen. Zo kan een verhuurder een gratis advertentie plaatsen op bijvoorbeeld www.kamernet.nl of www.kamertje.nl. Vervolgens neemt een huurder zelf contact op met de verhuurder en wordt alles onderling verder besproken. Een andere optie voor de verhuurder is om zelf een advertentie te plaatsen bijvoorbeeld via social media, ook dit is gratis en hierbij regelen de huurder en verhuurder alles onderling. Verder schakelen verhuurders een makelaar in. Hierbij wordt tegen kosten het gehele verhuurtraject verzorgd.

Omdat tweezijdige bemiddeling verboden is, is het rechtstreekse samenwerken met een verhuurder bijna niet mogelijk. De enige manier waarop dit kan is wanneer Rent Your Room een klant heeft, en vervolgens aan een verhuurder vraagt of hij op dat moment toevallig een woning heeft die op deze wensen aansluit. Of wanneer Rent Your Room een kamer zelf vindt via internet. Belangrijk is dus dat Rent Your Room op de hoogte is van de woningen die binnenkort in de verhuur gaan en al verhuurd worden. Om dit echter in alle studentensteden te doen is enkel mogelijk met veel personeel door heel Nederland heen.

6.2 Verhuurmakelaars

Omdat er verhuurders zijn die de verhuur laten doen door een verhuurmakelaar is zou dit een goede optie zijn voor een eventuele samenwerking. Van beide kanten wordt onafhankelijk gewerkt, Rent Your Room in opdracht van de huurder en de verhuurmakelaar in opdracht van de verhuurder. Zo heeft de makelaar een huurder gevonden voor de verhuurder en Rent Your Room een kamer voor de huurder en is er dus een win-win situatie. Om te kijken of de makelaar er daadwerkelijk zo over dacht is er een gesprekje geweest met een makelaar, deze is te vinden in bijlage 3. De makelaar ziet het inderdaad als een win-win situatie en staat open voor een samenwerking. Hij geeft ook aan dat netwerken erg belangrijk is binnen de branche en dat klein beginnen daarom verstandig is. Ook hieruit blijkt dat het langzaam opbouwen van het operende gebied belangrijk is, en dat het wellicht verstandig is om in één studentenstad te beginnen.

6.3 Keuze studentenstad

Niet alleen qua connecties en het op de hoogte zijn van de markt is het handig om in één studentenstad te beginnen. Maar ook het reizen voor bezichtigingen is een stuk efficiënter en goedkoper wanneer dit in één stad is. Aangezien het kantoor in Leiderdorp is, zou Leiden een optie kunnen zijn voor Rent Your Room. Zo kunnen onder andere bezichtigingen flexibel gepland worden. Daarnaast is er al een makelaar benaderd die een kantoor heeft in Leiden die openstaat voor een samenwerking, zoals in de vorige paragraaf is beschreven. Andere opties zouden kunnen zijn Delft, Rotterdam of Den Haag. Toch zitten deze steden al op zo'n 20 à 30 minuten reistijd met de auto vanaf het kantoor in Leiderdorp.

6.4 Conclusie

Rent Your Room is een bedrijf dat een tussenschakel is tussen de eindgebruiker en verhuurder. De verhuurder is de toeleverancier van de kamers, maar toch mag Rent Your Room hier geen afspraken mee aangaan vanwege het verbod op tweezijdige bemiddeling. Wel kan via een andere weg, de makelaar, de verhuurder bereikt worden. Door contact op te nemen met makelaars zodra er een opdracht binnen is kan er via de makelaar gekeken worden of ze een aansluitende woning in hun portefeuille hebben. Zo ontstaat er een win-win situatie voor de makelaar en Rent Your Room.

Rent Your Room moet continu op de hoogte blijven van het aanbod van woningen. Er kan online worden gezocht naar woningen, maar er moet ook contact met verhuurders worden gelegd. Er mogen geen contracten worden aangegaan met de verhuurders. Maar de verhuurders zouden Rent Your Room eventueel wel op de hoogte kunnen houden van hun aanbod.

7 Interne analyse

In dit hoofdstuk is de interne omgeving van Rent Your Room geanalyseerd.

7.1 Organisatie

Rent Your Room is een onderdeel van holding company Diversity Invest. Onder Diversity Invest vallen verschillende bedrijven, in verschillende branches. Binnen Diversity Invest wordt er continu gezocht naar nieuwe kansen. Met verschillende ideeën heeft Diversity Invest de markt betreden, waaronder nu Rent Your Room. Zijn bedrijven zet hij op in samenwerking met één of meerdere partners. Hij ziet in dat werknemers de grootste kostenpost zijn, dus ook het grootste risico voor hem. Daarom maakt hij afspraken met de partner dat bij de opzet van het bedrijf, dat de partner een bepaald percentage van de winst ontvangt als salaris. Hij ziet dit ook als een motivatie voor de partner om het bedrijf te laten slagen. Daarnaast ziet Duco Kanij het als een kans die hij de partner biedt, om in zijn pand een bedrijf op te zetten samen met hem. Iedere ondernemer begint klein.

Samen met een compagnon wil hij Rent Your Room dus opzetten. Al een tijdje heeft hij het idee Rent Your Room te starten en in september 2015 heeft hij een partner gevonden om het plan mee uit te gaan voeren. Helaas liep dit iets anders dan gepland waardoor het plan bij een plan bleef. Inmiddels is de zoektocht naar een compagnon weer opgepakt en is de website www.rent-your-room.nl online, echter is Rent Your Room nog niet draaiende. Het plan is om iemand te vinden die ervaring heeft binnen de makelaardij die de dagelijkse werkzaamheden op zich neemt. De partner zal mede-eigenaar worden van Rent Your Room. Het kantoor dat Duco Kanij gebruikt voor zijn dagelijkse werkzaamheden heeft nog een ruimte leeg staan, hiervan kan Rent Your Room gebruik maken.

7.2 Marketing

Rent Your Room staat voor het onafhankelijk zoeken van een woning voor studenten. Doordat Rent Your Room een nieuwe speler is op de markt heeft het nog geen naamsbekendheid en connecties.

7.2.1 Marketingmix

De huidige marketingmix is geanalyseerd aan de hand van de vier P's: product, prijs, plaats en promotie. Met de huidige marketingmix wordt bedoeld, de marketingmix op basis van het idee van de opdrachtgever. Uiteindelijk zal de daadwerkelijke marketingmix bepaald worden aan de hand van de gekozen strategie.

Het kernproduct van Rent Your Room is gemak: het uit handen nemen van de zoektocht naar een studentenwoning. Het tastbare product is de merknaam Rent Your Room en de kamers die aansluiten op de woonwensen van de consument. Het uitgebreid product bestaat uit de extra services die worden aangeboden: de begeleiding bij bezichtigingen, de aanwezigheid bij de sleuteloverdracht en de fotorapportage. De prijs is bepaald aan de hand van prijzen die makelaars hanteren. De prijs die Rent Your Room van plan is om te vragen aan de student is één maand huur. De prijs zal daardoor dus verschillend zijn per verhuurde woning. De klant dient pas te betalen wanneer er daadwerkelijk een huurcontract is getekend. Voorafgaand aan het onderzoek was er nog geen idee betreft de distributie van Rent Your Room. Het enige dat besloten is, is dat er geen fysiek pand komt voor klanten om langs te komen. Dit besluit heeft te maken met het "low costs high profit" principe dat de opdrachtgever aanhoudt. De huur of aankoop van een pand is een grote investering en dus risico. Over de promotie is nog niks besloten.

7.3 Financiële analyse

Aangezien Rent Your Room een start-up is, zijn er nog geen cijfers. Wel is er een budget voor onder andere de promotie. Het totale budget dat Rent Your Room kan investeren is €1000,-. Het budget is vastgesteld door de opdrachtgever. Hij wil binnen het "low costs high profit" idee blijven werken.

7.4 Conclusie

Doordat Rent Your Room een nieuwe speler op de markt is, heeft het bedrijf nog geen naamsbekendheid en connecties. Rent Your Room is een bedrijf dat volledig in opdracht werkt van de student en het gehele huurtraject uit handen neemt. Qua prijs wil Rent Your Room een maand huur vragen, dit is een evenredige prijs aan makelaars die dezelfde services aanbieden. Qua plaats en promotie zijn er nog geen ideeën, behalve dat Rent Your Room voor klanten uitsluitend online te vinden is en er dus geen kantoor komt waar klanten kunnen binnen lopen.

Kortom de marketingmix is nog niet compleet ingevuld en is daarnaast niet gebaseerd op een onderzoek. Vanuit de analyses die zijn gedaan in dit beroepsprocut zal de strategie gekozen moeten worden en de marketingmix moeten worden aangepast waar nodig en de lege plekken moeten worden ingevuld. .

8 SWOT-analyse

Zoals in Hoofdstuk 13 wordt beschreven worden in dit hoofdstuk alle sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van Rent Your Room opgesomd. Nadat deze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen aan elkaar worden gekoppeld. Hieruit wordt het kernmarketingprobleem waarna er strategische issues worden opgesteld. De belangrijkste strategische issues worden gekozen en daarna wordt de marketingstrategie vastgesteld

8.1 Statements

In de voorgaande hoofdstukken zijn steeds kansen, bedreigingen, sterktes en zwaktes naar voren gekomen, de belangrijkste hiervan zijn te zien in Tabel 8.1. De statements zijn elk gelabeld.

	Sterktes		Zwaktes
S 1	Rent Your Room is een aanhuurmakelaar die volledig in opdracht van de studenten werkt (interne analyse)	Z1	Rent Your Room heeft geen naamsbekendheid (interne analyse)
S2	Rent Your Room ontzorgt in alles wat er komt kijken bij het zoeken van een kamer (interne analyse)	Z2	Rent Your Room heeft geen connecties met makelaars of particuliere verhuurders (interne analyse)
		Z3	Rent Your Room heeft een laag marketing- en communicatiebudget (interne analyse)
	Kansen		Bedreigingen
K1	71% van de woningzoekende studenten zoekt een woning zonder gedeelde voorzieningen (afnemersanalyse)	B1	Er is een leenstelsel ingevoerd onder Nederlandse studenten in plaats van studiefinanciering, de consequenties op de vraag naar kamers zijn niet in te schatten (bedrijfstakanalyse)
K2	Studenten vinden het moeilijk een kamer te vinden (afnemersanalyse)	B2	De macht van de verhuurders is hoog, vanwege de schaarste in studentenkamers (bedrijfstakanalyse + distributieanalyse)
K3	Het aantal buitenlandse studenten in Nederland neemt toe (bedrijfstakanalyse)	B3	Online verhuurplatforms zijn goedkoop (concurrentenanalyse)
K4	Via social media kan tegen een lage prijs een groot publiek worden bereikt met als doelen reclame-uitingen, klantenservice en merkbeleving (bedrijfstakanalyse)	B4	Er is hevige interne concurrentie met grote nationale spelers en kleine regionale spelers (bedrijfstakanalyse)
K5	De wetgeving betreft tweezijdige huurbemiddeling is aangescherpt, hierdoor mogen concurrerende makelaars geen opdrachten van zowel huurders als verhuurders aannemen (bedrijfstakanalyse)		

TABEL 8.1 STATEMENTS

8.2 Confrontatiematrix

In tabel 8.2 zijn de statements met elkaar gecombineerd. Binnen de confrontatiematrix worden de combinaties beoordeeld. Aan de hand daarvan zijn de strategische issues gekozen.

	S1	S2	Z1	Z2	Z3
K1					
K2	++	++			
K3	+	+			
K4			+	+	++
K5	++				
B1	-				
B2	--		--	--	
B3					
B4			--	--	

TABEL 8.2 CONFRONTATIEMATRIX

8.3 Issues

In de onderstaande tabel zijn de belangrijkste issues weergegeven.

Issue 1	Studenten vinden het moeilijk een kamer te vinden die voldoet aan de eisen. Steeds meer studenten zoeken naar een woning zonder gedeelde voorzieningen blijkt uit de afnemersanalyse. Het aanbod van Rent Your Room sluit aan bij dit probleem van de student. Rent Your Room is een aanhuurmakelaar die volledig in opdracht van de studenten werkt en een kamer zoekt die aansluit op de woonwensen van de student.
Issue 2	Het aantal internationale studenten groeit in Nederland, blijkt uit de bedrijfstakanalyse. Uit de afnemersanalyse blijkt dat het vinden van een kamer voor een internationale student moeilijk is vanwege de weinige kamers die beschikbaar zijn, de taalbarrière en het niet meewerken van verhuurders. Rent Your Room neemt het gehele "huurproces" uit handen.
Issue 3	Rent Your Room heeft nog geen netwerk bestaande uit particuliere verhuurders. Daarnaast is de macht van verhuurders hoog, vanwege de schaarste aan studentenkamers.
Issue 6	Rent Your Room werkt volledig in opdracht van de huurders. Aangezien de regels betreft tweezijdige bemiddeling worden aangescherpt zal de samenwerking met andere verhuurmakelaars voor Rent Your Room mogelijk zijn. Verhuurmakelaars die in opdracht van verhuurders werken, kunnen worden benaderd door Rent Your Room. Wanneer het aanbod van de makelaar matcht met de wensen van de huurder van Rent Your Room, is er een win-win situatie.
Issue 7	Rent Your Room heeft een laag marketing- en communicatiebudget. Er kan via social media een grote groep mensen bereikt worden tegenover een lage prijs. Social media kan gebruikt worden voor merkbeleving, reclame en klantenservice.

TABEL 8.3 ISSUES

8.4 Kernprobleem

De vraag naar kamers zonder gedeelde voorzieningen stijgt mede als het aantal internationale studenten. Voor zowel Nederlandse als internationale studenten is het moeilijk om een kamer te vinden. Daarnaast is het aantal huurwoningen schaars, waardoor verhuurders veel macht hebben. Verder is er hevige interne concurrentie. Om als een bedrijf, met een klein marketingbudget en zonder connecties te starten in deze branche met veel concurrentie en met veel macht bij de verhuurders is een uitdaging.

8.5 Mogelijke strategieën

De eerste strategie die gekozen zou kunnen worden is het richten op particuliere verhuurders. Wanneer hiermee een zakelijke relatie wordt opgebouwd, heeft Rent Your Room inzicht in woningen voordat ze online staan. Er kan op deze manier een exclusief aanbod gedaan worden aan de klanten. Nadeel hiervan is dat het opbouwen van een dergelijke relatie tijd kost. Daarnaast is er geen lijst beschikbaar van particuliere verhuurders.

Een andere strategie is om met verhuurmakelaars samen te werken. Doordat de regels betreft tweezijdige bemiddeling steeds strenger worden liggen hier kansen. Verhuurmakelaars vragen nu geregeld hoge administratiekosten aan huurders en daarnaast bemiddelingskosten aan verhuurders. Hier gaat steeds strenger op gelet worden. Rent Your Room zou dus als bemiddelaar van de huurder, bemiddelaars van de verhuurder aan kunnen spreken. Wanneer de verhuurmakelaar aanbod in zijn database heeft staan wat aansluit op de wensen van de huurder ontstaat er voor beide partijen een win-win situatie.

8.6 Strategie

Het zal tijd duren voor Rent Your Room om een netwerk op te bouwen met particuliere verhuurder. Daarom is het advies om te starten met het benaderen van verhuurmakelaars. De meeste verhuurmakelaars die in Leiden actief zijn werken in opdracht van de verhuurder. Daarnaast richten deze verhuurmakelaars zich niet specifiek op kamers, maar hebben deze wel in hun database. Wanneer Rent Your Room aangeeft een kamer te zoeken voor een student en vraagt of de makelaar iets heeft wat bij de woonwensen past en dit is zo, is er voor beide partijen wat te winnen. Ondertussen is het zaak om relaties op te bouwen met particuliere verhuurders. Door middel van ondernemersborrels en netwerken kan er contact worden gelegd met deze partijen. Door dit uit te voeren moet Rent Your Room een inzicht creëren van het aanbod op de markt. Omdat de vraag naar kamers zonder gezamenlijke voorzieningen groot is en stijgt, kan Rent Your Room zich hier het beste op deze kamers focussen.

9 SDP en doelstellingen

Naar aanleiding van de gekozen strategie wordt er eerst gesegmenteerd, vervolgens een doelgroep opgesteld waarna de positionering wordt ingevuld. Daarna worden de doelstellingen voor Rent Your Room opgesteld.

9.1 Segmentatie

De markt is segmenteerd aan de hand van de segmentatiecriteria van Kotler, welke te vinden zijn in de theoretische verantwoording. Aanvankelijk wilde Rent Your Room zich richten op de Nederlandse HBO en WO student tussen de 18 en 25 jaar. Uit het onderzoek dat is gevoerd blijkt dat niet alleen de Nederlandse maar ook de internationale student moeite heeft met het vinden van een kamer. Daarnaast kwam bij de distributieanalyse naar voren dat het richten op één studentenstad effectiever is betreft de reistijd- en kosten. Daarnaast is het qua het opbouwen van connecties meer te overzien wanneer er vanuit één stad wordt gestart en vervolgens eventueel pas uit te breiden naar andere steden.

Uit het onderzoek blijkt dat er twee verschillende interessante groepen kunnen worden onderscheiden voor Rent Your Room. De groepen zijn te vinden in tabel 9.1..

Internationale student	Nederlandse student
Mannen en vrouwen	Mannen en vrouwen
18-25 jaar	18-25 jaar
Wil studeren in Leiden	Studeert of wil studeren in Leiden
Willen de wereld ontdekken	Willen een plekje voor zichzelf
Kunnen vanwege taalbarrière, afstand en weinig connecties moeilijk zelf wat vinden	Hechten waarde aan de kwaliteit van de kamer en willen graag een plekje helemaal voor zichzelf
Zoeken online en via school	Zoeken via Google, via social media of binnen eigen netwerk
Zoeken gemak	Zoeken gemak en kwaliteit

TABEL 9.1 SEGMENTATIE

9.2 Doelgroep

Waarbij Rent Your Room van plan was om zich op de gehele doelgroep studenten van 18 tot 25 jaar studierend in Leiden te richten is het advies om de twee doelgroepen te kiezen die in Hoofdstuk 9.1 naar voren komen. De waarde gemak, waar de internationale studenten vooral naar op zoek zijn, sluit goed aan bij Rent Your Room. Omdat het voor de internationale studenten lastig is om een kamer te vinden, is het ideaal als Rent Your Room het gehele proces van hen uit handen neemt. De groep Nederlandse studenten, studierend in Leiden of omgeving, zoekt voornamelijk naar een kwalitatief hoogstaande kamer. Tijdens de interviews kwam naar voren dat dit het moeilijkste is om te vinden. Daarnaast kwam in de bedrijfstakanalyse naar voren dat de grootste groep studenten op zoek is naar een dergelijke kamer. Belangrijk is dus voor Rent Your Room om zich te richten op de waarden gemak en kwaliteit. De doelgroep kan als volgt worden geformuleerd:

'Mannen en vrouwen van 18 tot 25 jaar die studeren of gaan studeren in Leiden. Zij hechten waarde aan een kamer waar ze echt een plekje voor hunzelf hebben. Daarnaast vinden ze de kwaliteit van de kamer belangrijk.'

9.3 Positionering

Zoals in het theoretisch kader is beschreven houdt positionering in dat je de unieke kenmerken en differentiatie van het merk in het bewustzijn van de consument plaatst in relatie tot de concurrenten. De voordelen van Rent Your Room zijn dat het gemak biedt, de klant hoeft zelf niet te zoeken naar een kamer. Daarnaast is het de bedoeling dat er een overzicht ontstaat met kamers die online niet vindbaar zijn en er dus meer keuze is voor de klant.

Rent Your Room onderscheidt zich ten opzichte van de concurrent door de aanhuurmakelaar voor studenten te zijn. De online platforms die zich op studenten richten bieden slechts het bij elkaar brengen van de verhuurder en huurder, maar verder geen service. De verhuurmakelaars in de omgeving van Leiden bieden service maar richten zich voornamelijk op jonge gezinnen. Daarnaast is het voor internationale studenten moeilijk zelf een kamer te vinden online vanwege de taalbarrière, geen reacties op e-mails en school helpt weinig tot niet met het vinden van een woning. De volgende positionering voor Rent Your Room is opgesteld:

'Rent Your Room is dé aanhuurmakelaar in Leiden voor studenten die de service biedt van een makelaar en een kamer vindt aansluitend op de woonwensen van de student.'

9.4 Doelstellingen

Rent Your Room is van plan om per 1 januari 2017 van start te gaan. Voordat ze van start gaan is het de bedoeling eerst een compagnon te vinden en vervolgens contacten op te bouwen binnen de branche. In 2015 waren er 2.677 verhuringen onder studenten in Leiden, zoals te zien in de bedrijfstakanalyse. Er vanuit gaande dat het aantal ongeveer gelijk blijft in 2017 is het doel om 6% van de verhuringen onder studenten te realiseren in 2017. Dit houdt in dat de doelstelling is behaald wanneer er 160 studenten een woning vinden via Rent Your Room in 2017.

10 Marketingmix

In dit hoofdstuk wordt een advies gegeven betreft het invullen van de marketingmix voor Rent Your Room.

10.1 Product

In dit hoofdstuk wordt het onderdeel 'product' uitgewerkt. Rent Your Room betreft een dienst welke tastbare zakenomvat, namelijk een kamer. Rent Your Room helpt studenten bij het vinden van een geschikte kamer in Leiden. In eerst instantie geeft de student de woonwensen aan. Aansluitend op deze woonwensen gaat Rent Your Room op zoek naar een kamer. Vervolgens wordt er een bezichtiging ingepland. Wanneer de student tevreden is over de kamer wordt er door Rent Your Room onderhandeld en een contract opgesteld samen met de verhuurder. Zodra beide partijen akkoord gaan met het contract wordt de sleuteloeverdracht ingepland. Tijdens de sleuteloeverdracht wordt een fotorapportage gemaakt door Rent Your Room. Vervolgens kan de student gaan genieten van zijn kamer.

10.2 Kernproduct

Het kernproduct geeft antwoord op de vraag: 'Wat koopt de afnemer?' (Kotler, Armstrong, Wong & Saunders, 2010). In dit geval koopt de afnemer de zoektocht naar de kamer die aansluit op zijn woonwensen. Uit de afnemersanalyse blijkt dat studenten het moeilijk vinden om een geschikte kamer te vinden. De dienst van Rent Your Room neemt dit probleem weg.

10.3 Tastbaar product

Bij het tastbaar product wordt de vraag gesteld: 'Hoe is de kernbenefit omgezet in een tastbaar product?' De componenten die hierbij aan bod komen zijn kwaliteitsniveau, functies, stijl, vormgeving, merknaam en verpakking. Het tastbare product van Rent Your Room is ten eerste de kamer. Rent Your Room zal uiteindelijk door de klant beoordeeld worden op de kamer die Rent Your Room heeft gevonden en in hoeverre deze aansluit op de wensen van de klant. Om aan de eisen van de klanten te kunnen voldoen is aan te raden contacten op te bouwen binnen de verhuurbranche in Leiden en omgeving, zodat er keuze is uit voldoende woningen. .

De 'merknaam' die wordt gebruikt is Rent Your Room. Tijdens de interviews kwam naar voren dat de doelgroep een logo mistte, waardoor het beeld van het bedrijf nog niet helemaal duidelijk is. Over het algemeen kwam naar voren dat de doelgroep een hippe en jonge uitstraling mooi vindt. In samenwerking met een designer is er daarom een logo ontworpen. Het logo is te vinden in bijlage 5, geadviseerd wordt om dit logo te gebruiken. Om met zekerheid te zeggen dat de doelgroep dit inderdaad aanspreekt zou onder de doelgroep een onderzoekje gedaan kunnen worden naar het logo. Op de rest van de look en feel hadden de geïnterviewden weinig op- of aanmerkingen. De kleurstelling sprak de geïnterviewden erg aan.

10.4 Uitgebreid product

Bij het uitgebreid product wordt de vraag: 'welke toegevoegde voordelen kent het product?' gesteld. Hierbij wordt gedacht aan service na verkoop, installatie, garantie, levering en krediet. Rent Your Room onderscheidt zich hierin door niet alleen de kamer te vinden voor de klant maar ook de service te bieden om de communicatie met de verhuurder op zich te nemen. De klant wordt ondersteund en van advies voorzien tijdens de bezichtiging. Voor studenten die niet aanwezig kunnen zijn bij een bezichtiging, bijvoorbeeld doordat ze in het buitenland wonen, kan Rent Your Room via skype bezichtigingen doen en de kamer laten

zien. Verder neemt Rent Your Room het onderhandelen over het huurcontract op zich. Bij de sleuteloverdracht is Rent Your Room ook aanwezig en maakt een fotorapportage.

10.5 Prijs

In dit hoofdstuk wordt er advies gegeven over de prijs die Rent Your Room dient te hanteren. Het doel is om een prijs te hanteren waarbij een marktaandeel van 5% gehaald kan worden in Leiden.

10.5.1 Prijsstrategie

In eerst instantie was het idee om voor Rent Your Room één maand huur aan kosten te vragen. Tijdens de interviews kwam naar voren dat studenten liever een vaste prijs hebben. Wanneer ze een kamer van €500,- per maand krijgen, vinden ze de prijs aan de hoge kant. Tijdens de interviews werd verschillend gereageerd op de prijs. De studenten die graag een kamer van hoge kwaliteit en zonder gedeelde voorzieningen wilden hadden het er wel voor over om een hogere prijs te kiezen. Ook de internationale studenten waren bereid om meer te betalen. Aangezien er geen kwantitatief onderzoek is gevoerd kan een precieze prijs naar aanleiding van de interviews niet gekozen worden. Verder is het voor studenten die nog nooit een woning hebben gehuurd lastig te schatten wat ze er daadwerkelijk voor zouden betalen. Daarom is voor een concurrentiegeoriënteerde prijszetting gekozen. De concurrentie heeft ervaring in de branche en Rent Your Room zal hiermee moeten concurreren.

Aangezien er twee verschillende soorten concurrenten zijn, namelijk de verhuurmakelaars en de online platforms en deze twee totaal verschillende prijzen hanteren is er sprake van een me too pricing en premium pricing. Ten opzichte van de makelaars wordt een gelijk bedrag gevraagd, dit houdt in me too pricing. Ten opzichte van de online platforms wordt een hoger bedrag gevraagd, premium pricing. Dit sluit ook aan op de service die Rent Your Room meer biedt dan dergelijke platforms. Door de concurrenten worden verschillende prijzen gevraagd. Alhoewel de meeste één maand huur vragen, vraagt bijvoorbeeld EasyMakelaars €350,- administratiekosten. Online verhuurplatforms hebben een stuk wisselend van een jaarbedrag van €30,- tot een maandelijks bedrag van €29,-.

10.5.2 Verkoopprijs

Aan de hand van de concurrenten en de meningen die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen is er een vast bedrag gekozen dat aan Rent Your Room wordt betaald. Omdat ten opzichte van online platforms die zich op studenten richten Rent Your Room goede service verleent en daarnaast kwalitatief hoogstaande kamers wil aanbieden is er gekozen voor premium pricing ten opzichte van deze partijen.

Rent Your Room positioneert zich als dé aanhuurmakelaar in Leiden voor studenten die de service biedt van een makelaar en een kamer vindt aansluitend op de woonwensen van de student. De prijs die is gekozen is dus vergelijkbaar met de prijs van verhuurmakelaars. Omdat de studenten tijdens de interviews aangaven een vast bedrag prettiger te vinden en dit voor Rent Your Room ook makkelijker is, aangezien er dan met vaste bedragen gewerkt kan worden, is voor een vast bedrag gekozen. Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven vragen veel verhuurmakelaars één maand huur, maar bijvoorbeeld EasyMakelaars vraagt administratiekosten van €350,-. Besloten is om hier iets boven te zitten, omdat EasyMakelaars niet geheel in opdracht werkt van de huurder. De prijs die is gekozen voor Rent Your Room bedraagt eenmalig €400,-.

10.6 Plaats

In deze paragraaf zal advies gegeven worden over de distributie van Rent Your Room. De distributiedoelstelling is om in 2017 met minstens vijf verhuurmakelaars een intensieve samenwerking te hebben, waarbij voor elke klant deze verhuurmakelaars worden benaderd om te zien welke woningen aansluiten op de wensen van de klant. Daarnaast is het doel om in 2017 contact te leggen met particuliere verhuurders en een netwerk op te bouwen, hoeveel particuliere verhuurders er zijn is onbekend.

10.6.1 Online en offline

Er is gekozen om alleen online aanwezig te zijn voor de studenten, wat hiermee wordt bedoeld is dat er geen fysiek kantoor is. Geadviseerd wordt om dat zo te laten. In de afnemersanalyse is naar voren gekomen dat de meeste Nederlandse studenten online zoeken naar een kamer, voor internationale studenten geldt dit ook. Toch zal er ook offline contact zijn met de klant, dit komt door onder andere de bezichtiging(en) waarbij het personeelslid van Rent Your Room aanwezig is en de sleuteloverdracht.

10.6.2 Particuliere verhuurders en makelaars

Omdat Rent Your Room een nieuw bedrijf is, is het raadzaam om contacten op te bouwen binnen de branche. Een vrijwillig horizontaal marketingsysteem is aan te raden. Hierbij werken partijen op hetzelfde niveau binnen een bedrijfskolom samen, zonder dat er contracten worden afgesloten. Vanwege de tweezijdige belangen mogen er geen contracten afgesloten worden met makelaars of verhuurders. Het meest ideaal zou zijn wanneer Rent Your Room updates ontvangt van het aanbod van makelaars en particuliere verhuurders. Het creëren van een dergelijk systeem kost tijd. Er dienen eerst contacten worden opgebouwd.

Het samenwerken met verhuurmakelaars zal makkelijker zijn, omdat deze vaak in opdracht werken van de verhuurders en tweezijdige bemiddeling strenger zal worden aangepakt in de toekomst. Aan de verhuurmakelaar kan gevraagd worden of zij woningen in hun portefeuille hebben die aansluiten op de wensen van de huurder die Rent Your Room aandraagt. Wanneer de woning aansluit op de wensen van de huurder ontstaat er een win-win situatie. Ook in de distributieanalyse kwam terug dat makelaars openstaan voor een dergelijke samenwerking. Zowel Rent Your Room als de verhuurmakelaar heeft dan een tevreden klant. Een overzicht van verhuurmakelaars die Rent Your Room kan benaderen is te vinden in bijlage 4, er is in ieder geval al één makelaar die samen wil werken met Rent Your Room, namelijk Geurts Makelaars.

Het opbouwen van contacten betreft particuliere verhuurders zal lastiger zijn, omdat er geen lijst bestaat met particuliere verhuurders. Een argument om open te staan voor Rent Your Room zou zijn dat het gratis is voor particuliere verhuurders terwijl ze voor makelaars dienen te betalen. Het doorsturen van hun aanbod zal wat dat betreft geen probleem zijn. Het vinden van deze verhuurders is lastiger. De compagnon van Rent Your Room zal actief moeten netwerken. In samenwerking met een designer zijn daarom visitekaartjes ontworpen die aansluiten bij de uitstraling van Rent Your Room. Deze zijn te vinden in de bijlage 6. Ook is er een overzicht van interessanten in Leiden welke de compagnon kan bezoeken, ook deze is te vinden in de bijlage 7.

10.7 Promotie

In dit hoofdstuk wordt advies gegeven over de promotie van Rent Your Room.

10.7.1 Communicatiedoelgroep

De communicatiedoelgroep is gebaseerd op de doelgroep van Rent Your Room. De doelgroep bestaat uit mannen en vrouwen van 18 tot 25 jaar die studeren of gaan studeren in Leiden of een nabij gelegen studiestad. Zij hechten waarde aan een kamer waar ze echt een plekje voor hunzelf hebben. Daarnaast vinden ze de kwaliteit van de kamer belangrijk. De communicatiedoelgroep van Rent Your Room bestaat niet alleen uit de marketingdoelgroep, maar is breder dan dat. Zowel internationale studenten als de Nederlandse studenten hebben tijdens de interviews aangegeven op school hulp te vragen bij het vinden van een kamer. De Hogeschool- en de Universiteit van Leiden maken dus ook deel uit van de communicatiedoelgroep.

Uit de bedrijfstakanalyse blijkt dat Leiden 29.300 studenten telt. Het aantal studenten groeit jaarlijks met ongeveer 1.750 studenten. De totale grootte van de communicatiedoelgroep zal dus ongeveer 31.050 studenten zijn en de Hogeschool en Universiteit van Leiden.

10.7.2 Doelstellingen

Omdat Rent Your Room een nieuw bedrijf is, is het in eerste instantie belangrijk dat de communicatiedoelgroep weet van het bestaan van de service van Rent Your Room en er dus naamsbekendheid ontstaat. Er zijn drie doelstellingen opgesteld zoals in het theoretisch kader aan bod kwam vanuit kennis, houding en gedrag.

Kennis

Aan de start van Rent Your Room is kennis de belangrijkste doelstelling. De naamsbekendheid op dit moment is nul en voordat iemand overgaat tot het afnemen van de service, zal de naamsbekendheid vergroot moeten worden. Daarom is de volgende doelstelling opgesteld betreft kennis:

- Binnen één jaar vanaf de start van Rent Your Room in januari 2017 dient Rent Your Room een geholpen naamsbekendheid te hebben van 50% onder de mensen die in Leiden willen studeren of studeren.

Houding

De tweede doelstelling gaat over de houding van de communicatiedoelgroep tegenover Rent Your Room. Bij de doelstelling houding spreekt men over gedragsintentie. Dit houdt in dat de communicatiedoelgroep van plan is om bijvoorbeeld de website te bezoeken, of gebruik te maken van de service van Rent Your Room. De promotie van Rent Your Room zal voornamelijk gericht zijn op het vergroten van de naamsbekendheid van Rent Your Room. Wel zal bijvoorbeeld de website worden vermeld op promotiematerialen, zodat de promotie ook oproept om tot actie over te gaan. De doelstelling voor houding is als volgt:

- Binnen één jaar vanaf de start van Rent Your Room in januari 2017 dient er bij 10% van de mensen die in Leiden willen studeren of studeren gedragsintentie te zijn, dit houdt in dat ze de website willen bezoeken of van plan zijn om via Rent Your Room een kamer te huren.

Gedrag

Ook voor de doelstelling gericht op het gedrag van de communicatiedoelgroep geldt dat de promotie eerst voornamelijk wordt ingezet op naamsbekendheid. Toch wordt er op de promotiematerialen wel een duidelijke "call to action" aangegeven. Dit houdt in dat de communicatiedoelgroep daadwerkelijk overgaat tot actie. De doelstelling is als volgt:

- Binnen één jaar vanaf de start van Rent Your Room in januari 2017, dient zowel de Hogeschool Leiden als de Universiteit Leiden in ieder geval als advies aan internationale studenten Rent Your Room te noemen. Daarnaast dient 1% van de mensen die in Leiden willen studeren of studeren het inschrijfformulier voor Rent Your Room in te vullen, waarvan uiteindelijk 50% daadwerkelijk via Rent Your Room een kamer vindt.

10.7.3 Boodschap

Aan de hand van de positionering van Rent Your Room is de boodschap opgesteld die Rent Your Room moet uitdragen. De boodschap is als volgt "Rent Your Room, met gemak een kamer in Leiden!". De nadruk van de boodschap wordt op 'gemak' gelegd. Dit tijdens de interviews naar voren kwam dat het moeilijk is om een kamer te vinden. Op de website en andere media zal ook aandacht worden besteed aan de service, maar de nadruk in de reclame-uitingen zal liggen op gemak.

10.7.4 Instrumenten

Aansluitend op de doelgroep en het budget zijn de instrumenten op een rijtje gezet. Uit de afnemersanalyse is gebleken dat de doelgroep vooral naar kamers zoekt via internet, informatie opvraagt bij de school en daarnaast actief is op Facebook.

Website

Momenteel is er een website voor Rent Your Room, namelijk www.rent-your-room.nl. Voor de internationale studenten zal er ook een Engelse versie moeten komen van de website.

Tijdens de interviews kwam naar voren de deelnemers positief reageerde op de website. Wel dient deze geoptimaliseerd te worden en bruikbaar voor tablet en mobiele telefoon. Zoekmachinemarketing is het onder de aandacht brengen (vindbaar maken) van een website bij een doelgroep via een zoekmachine. De meest gebruikte zoekmachine is in Nederland Google (Statcounter, 2016). Zoekmachinemarketing heeft twee verschillende vormen, namelijk Search Engine Optimization (SEO) en Search Engine Advertising (SEA). SEO is de 'natuurlijke' en onbetaalde vorm van zoekmachinemarketing en SEA is een betaalde vorm van zoekmachinemarketing. Vanwege het lage marketingbudget zal Rent Your Room zich moeten richten op SEO. Om via de natuurlijke en onbetaalde goed vindbaar te zijn via Google dienen de teksten te worden geoptimaliseerd. Er is een aanbieder gevonden, Remedia, die dat kan doen voor Rent Your Room. Het aanbod is terug te vinden in het hoofdstuk marketingbudget. Verder geldt, hoe informatiever de website, hoe hoger de website in Google staat. Bijdragend aan de vindbaarheid is het aan te raden om blogs te schrijven op de website (000.nl, 2015). Dit houdt de website actueel en zorgt ook voor een betere ranking in Google. De onderwerpen voor de blogs kunnen zijn tips voor een leuke maar goedkope inrichting van een kamer, aansluitend op het onderwerp verhuizen. Maar ook dingen die met de stad Leiden te maken hebben zoals kortingsbonnen die in Leiden te gebruiken zijn en tips voor de leukste restaurants in Leiden. Om voor internationale studenten ook vindbaar te zijn dient de website vertaald te worden naar het Engels.

Handig is om bij het inschrijfformulier de vraag hoe de klanten bij de website zijn gekomen toe te voegen, zo is er gelijk inzicht in de effectiviteit van de promotiemiddelen.

Social media

Zoals in de bedrijfstakanalyse terugkwam wordt social media veel gebruikt in Nederland en in het buitenland. Zoals eerder beschreven is bij social media conversie, community en creativiteit belangrijk. Via social media

kan merkbeleving worden gecreëerd en het kan ook een boost geven aan de sales van een bedrijf. Door content te delen dat aansluit bij de doelgroep kan een merk bevestigd worden. Voor de gekozen social media is het advies om de social media in zowel Nederlands als Engels te schrijven, Nederlandse tekst kan een Engelse tekst worden gezet voor de internationale studenten.

Elk social media platform biedt andere voordelen (Frankwatching, 2015). Facebook is het best voor het maken van een community, Instagram is het best voor bedrijven met mooie foto's, LinkedIn is het beste voor carrieregerichte inzichten, Pinterest is gericht op de visuele industrie en Twitter is gericht op het voeren van tijdelijke online gesprekken over een bepaald onderwerp. Verder is er nog Youtube, dit is het beste medium om videos te delen.

Voor de start lijkt Facebook de meest geschikte optie. Ook tijdens de interviews kwam naar voren dat de deelnemers op Facebook zitten. Daarnaast is Facebook het meest geschikt voor het creëren van een community. Een online community is het geheel van de soorten media waarop de klanten van een bedrijf met het bedrijf en met elkaar conversaties aangaan. Facebook is gratis en ook nog eens goed voor de ranking in Google. Tegen betaling kan er ook geadverteerd worden via Facebook. Facebook geeft een speciale optie om de naamsbekendheid te vergroten van een bedrijf. Voor €2,- worden er in één dag 540 tot 1.400 mensen binnen de doelgroep van Rent Your Room bereikt. Het advies is om de eerste maand Facebook adverteren in te zetten, om een aantal fans te genereren. Dit zal in totaal €62,- kosten. Vlak voor de zomervakantie is de vraag naar kamers het grootst, dit zou ook een goed moment zijn om de advertenties in te zetten. Het advies is om de maanden juni en juli ook de advertenties dagelijks in te zetten dit kost €122,-.

Om de pagina actief te houden en aantrekkelijk te maken om te volgen zal er interessante en op de doelgroep aansluitende content moeten staan op de pagina. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan informatie over activiteiten zoals de ELCID, een introductieweek voor studenten in Leiden. Op de Facebookpagina kunnen blogs worden gedeeld met tips over het inrichten van een studentenkamer. Daarnaast kan Facebook-live worden ingeschakeld bij een bezichtiging van een kamer, zo kan de Facebook fan zien hoe dat gaat. Bij elk soort post moet worden bekeken hoe het aanslaat op de doelgroep, om hier vervolgens van te leren.

Verder is het aan te raden om een soort korting te vergeven via Facebook. Tijdens de sleuteloverdracht kan een foto gemaakt worden van de werknemer van Rent Your Room en de klant. Wanneer de klant de pagina liked en deze foto op de tijdlijn van Rent Your Room plaatst, ontvangt hij €50,- korting bij Rent Your Room. De volgers van degene die de foto plaatst ziet de foto en ook de volgers van de pagina van Rent Your Room zien de foto, dit is goed voor de naamsbekendheid.

Het meest populaire social media kanaal WhatsApp kan alleen ingezet worden bij klanten die zich hebben ingeschreven via de website. Aangezien tijdens de interviews naar voren kwam dat ze liever niet op de hoogte worden gehouden via e-mail en deze direct worden verwijderd is WhatsApp een alternatief. Het is het social medium met het meest aantal gebruikers. Bij aanmelding dient de klant een WhatsApp te ontvangen van bevestiging van de aanmelding. Wanneer er een woning gevonden is voor de desbetreffende klant, of de klant vragen heeft, kan dit via WhatsApp geregeld worden.

Flyers en bierviltjes

Om de doelgroep te bereiken kan Rent Your Room flyers uitdelen. Aan te raden is om dit te doen bij open dagen van Hogeschool Leiden en Universiteit Leiden. Flyers zijn een goedkope vorm en aangezien er tijdens

de open dagen wordt geflyerd is de kans groot dat de doelgroep daadwerkelijk wordt bereikt. Het zal sowieso bijdragen aan de naamsbekendheid van Rent Your Room. Een overzicht van de kosten voor flyers zijn te vinden in het hoofdstuk marketingbudget. De ontworpen flyer is te vinden in bijlage 8.

Daarnaast kan tijdens de ELCID bij de kroegen die worden bezocht met de kroegentocht bierviltjes worden neergelegd met het Rent Your Room-logo erop. De bierviltjes zijn te vinden in bijlage 9, het advies is om deze bierviltjes deels Engels en deels Nederlands te laten afdrukken, zo worden de nationale en internationale studenten bereikt. Ook kunnen de bierviltjes op de Hogeschool en de Universiteit worden neergelegd.

Visitekaartjes

Zoals in het hoofdstuk 'Plaats' ook terugkwam is voor de contacten met makelaars en particuliere verhuurders belangrijk. Ook naar de Hogeschool Leiden en de Universiteit Leiden zal moeten worden gecommuniceerd. Daarom zijn er visitekaartjes ontworpen voor Rent Your Room. De visitekaartjes sluiten aan op de uitstraling van Rent Your Room zoals te zien in bijlage 6.

10.7.5 Marketingcommunicatiebudget

Er is vanuit Diversity Invest €1000,- beschikbaar gesteld voor de start van Rent Your Room. Dit bedrag kan geïnvesteerd worden in de communicatie. Wanneer Rent Your Room daadwerkelijk draaiende is, zal dit budget worden uitgebreid.

Instrument	Bedrijf	Kosten
Zoekmachine optimalisatie + website leesbaar maken voor mobiel en tablet	Remedia	€135,-
Facebook adverteren	Facebook	€184,-
Ontwerpen flyers	Fiverr → Daisy Smit	€18,81
Afdrukken flyers	Drukwerkdeal	2500 stuks voor €324,62
Ontwerpen visitekaartjes	Fiverr → Daisydesigns	€23,52
Afdrukken visitekaartjes	Drukwerkdeal	500 stuks voor €43,-
Afdrukken bierviltjes	Maxilia	1000 stuks voor €210,-
Totaal		€938,95

TABEL 10.1 MARKETINGCOMMUNICATIE UITGAVEN

In tabel 10.1 is te zien dat de uitgaven van Rent Your Room ruim binnen het budget blijven. Wel wordt geadviseerd om het aantal flyers en bierviltjes uit te breiden wanneer de voorraad op is en voordat er opnieuw wordt geïnvesteerd de communicatiemiddelen te meten. Dus na het bezoeken van een open dag bekijken of er meer bezoekers zijn op de website en via de inschrijfformulieren kijken hoe ze bij de website terecht zijn gekomen.

11 Financiële haalbaarheid

Omdat Rent Your Room nog niet gestart is zal er een overzicht worden gemaakt van de verwachte kosten en baten. In 2017 verwacht Rent Your Room 160 klanten te hebben, waarvan ze €400,- per persoon ontvangen. Voor de promotie verwacht Rent Your Room €938,95 te betalen. Zoals in de interne analyse is beschreven ziet Duco Kanij dat personeelskosten de grootste kostenpost zijn en dus ook het grootste risico. Daarom wil hij een campagnon te vinden die voor 30% van de winst gaat werken, dit krijgt hij dan maandelijks uitbetaald. Zijn salaris zal dus afhangen van de inkomsten van Rent Your Room. Duco Kanij stelt zelf een werkruimte ter beschikking, waar verder geen kosten aan verbonden zijn.

Kosten 2017		Omzet 2017	
Promotie	€938,95	160 x €400	€64.000
Personeel	€16.573		
Marketingactie Facebook	€8000		
Winst €38.488,05			

TABEL 11.1 VERWACHTING WINST RENT YOUR ROOM

Zoals te zien is in table 11.1 wordt er in het eerste jaar winst gemaakt. Dit komt doordat er geen kosten zijn aan de huur van een pand. Het advies is om na één jaar te kijken wat de resultaten zijn van de inzet van de huidige promotiemiddelen en daarna verder te kijken naar wat dan te doen. Er is bij de Facebook actie waarbij een klant €50,- terug krijgt bij het delen van een foto op de Facebookpagina er vanuit gegaan dat alle klanten hieraan mee doen.

11.1 Kerngetallen

Het ROI van Rent Your Room is 40,99. Hierbij wordt de winst gedeeld door het geïnvesteerd vermogen. Het geïnvesteerd vermogen is €938,95. De cashflow zijn de opbrengst plus afschrijvingskosten minus de kosten. Aangezien Rent Your Room niet te maken heeft met afschrijvingskosten, is dit kerngetal niet van toepassing.

Al met al is Rent Your Room zeker financieel haalbaar. Dit komt met name doordat er geen pand gehuurd hoeft te worden en de manier van samenwerken met de partner van de opdrachtgever.

Het verantwoordingsverslag



Deel B

12 Verantwoordingsverslag

In dit hoofdstuk zal de toestandkoming van het marketingplan voor Rent Your Room beschreven worden.

12.1 Oriëntatie

Zoals eerder benoemd is de doelstelling van het onderzoek "een marketingplan opstellen voor Rent Your Room". De daarbij aansluitende probleemstelling is als volgt:

'Welke mix van marketinginstrumenten moet Rent Your Room inzetten?'

Rent Your Room is een bedrijf dat wordt opgericht door Duco Kanij. Duco Kanij is eigenaar van meerdere bedrijven. Dagelijks is hij bezig met zijn fysiotherapiepraktijk en in de avonden druk bezig met het starten van verschillende ondernemingen. Om deze ondernemingen op te zetten en vervolgens draaiende te houden werkt hij veel samen. Rent Your Room is bedacht omdat hij om zich heen merkte dat de vraag naar studentenwoningen hoog is, maar het aanbod schaars. Om het 'low costs, high profit' principe aan te houden, waar hij graag gebruik van maakt, liggen de kansen voor hem in de bemiddeling. Graag zou hij, samen met een partner die de dagelijkse werkzaamheden uitvoert, Rent Your Room opzetten. Binnen de fysiotherapiepraktijk is een ruimte vrij, hiervan kan gebruik worden gemaakt door de toekomstige partner.

12.2 Theoretische onderbouwing

De hoofdvraag van deze paragraaf is: "uit welke onderdelen bestaat een marketingplan?"..

12.2.1 Marketingplan

In het artikel van Gundlach en Wilkie (2009) over de definitie van marketing, wordt de definitie van 'The American Marketing Association (AMA)' onder de loep genomen. De definitie luidt:

'Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large.'

Kotler en Armstrong (2009) definiëren marketing als 'een managementproces dat wordt ingezet door een organisatie (individueel of groep). De definitie van Kotler en Armstrong is wat algemener, terwijl de definitie van het AMA specifieker is. Bij de definitie van Kotler en Armstrong wordt vooral de vraag opgewekt wat voor proces precies. De definitie van het AMA gaat op die vraag in, deze definitie zal worden aangehouden. Om de marketing binnen het bedrijf vorm te geven dient er een marketingplan geschreven te worden. Volgens Kotler (2013) bestaat een marketingplan uit de volgende hoofdfasen: analyseren van kansen en bedreigingen, onderzoek en selectie van doelen, definitie van de marketingstrategie, planning van het marketingprogramma, organisatie en implementatie van het marketingprogramma en de meting en evaluatie van de resultaten. Ook in de boeken "Zo maak je een marketingplan" (Van de Groot en Van der Sluijs, 2008) en "Het Marketingplan" (Van Burk Wood en De berg, 2011) wordt het marketingplan in grote lijnen hetzelfde omschreven.

12.3 Opbouw marketingplan

Aan de hand van het marketingplan van Kotler is er een opbouw opgesteld voor het marketingplan.

12.3.1 Situatieanalyse

Allereerst wordt er gekeken naar het bestaansrecht van het bedrijf. Hierin wordt toegelicht wat het bedrijf precies doet. Om beeld te geven aan het bedrijf kan het Abell-model gebruikt worden. Het Abell-model bestaat uit de drie assen behoeften, afnemers en technologieën. Binnen dit model kan aangegeven in hoeverre welke afnemers worden bereikt en hoe (Abell, 1980).

Daarna worden de externe- en interne analyse gedaan. De externe analyse bestaat uit de afnemersanalyse, bedrijfstakanalyse, concurrentenanalyse en distributieanalyse. Uit elk van deze analyses komen kansen en bedreigingen naar voren.

Binnen de afnemersanalyse wordt gebruikt om de (potentiële) afnemers te begrijpen en vervolgens de strategie hierop aan te passen. De bedrijfstakanalyse bestaat uit drie onderdelen, de macro-omgevingsfactoren, de algemene marktfactoren en de concurrentie op de markt. De DESTEP-analyse (Kotler, 2013) kan gebruikt worden om de macro-omgevingsfactoren te achterhalen. Binnen de DESTEP-analyse worden de demografische, economische, sociaal-culturele, technologische, ecologische en politiek-juridische factoren bekeken. In stap twee van de bedrijfstakanalyse komen algemene marktfactoren aan bod, dit zijn bijvoorbeeld trends of seizoenswisselingen. In de laatste stap wordt er gekeken naar de concurrentie-intensiteit op de markt. Aan de hand van het vijf-krachtenmodel van Porter (1979) kan de concurrentie-intensiteit bekeken worden. Het model bestaat uit de onderdelen macht van leveranciers, dreiging van nieuwe toetreders, macht van klanten, dreiging van substituten en interne concurrentie.

Bij de concurrentenanalyse wordt er eerst bepaald welke concurrenten er allemaal zijn en wie de belangrijkste concurrenten zijn van het bedrijf. Vervolgens wordt er gekeken naar het marktaandeel, de prijs, strategie, plannen, promotie en service van de concurrenten.

Als laatste stap van de externe analyse wordt er een distributieanalyse gedaan. Bij de distributieanalyse staan de vragen 'hoe komt de afnemer bij het product of de dienst?' en 'hoe komt het product of de dienst bij de afnemer?' centraal.

Na de externe analyse wordt de interne analyse gedaan. De interne analyse bestaat uit drie onderdelen namelijk, organisatie, marketing en financiële situatie. Bij het onderdeel organisatie komt de strategie, cultuur en structuur aan bod. In het gedeelte marketing staat wat de huidige segmentering, positionering en marketingmix is. Bij de financiële situatie wordt er ingegaan op de huidige financiële situatie.

12.3.2 SWOT-analyse

Aan de hand van de situatieanalyse kunnen de sterktes, zwaktes kansen en bedreigingen van de onderneming worden opgesteld. Vervolgens wordt er een confrontatie-matrix opgesteld. Hierbij worden de sterktes aan kansen en bedreigingen gekoppeld en ook de zwaktes worden aan kansen en bedreigingen gekoppeld. Vervolgens wordt er een marketingstrategie gekozen (Weihrich, 1982). bedrijf. Hierdoor kunnen bedrijven een zo laag mogelijke prijs bieden aan de klant. De laatste strategie is customer intimacy, hierbij richt het bedrijf zich op de relatie met de klant.

12.3.3 Segmentatie, doelgroepkeuze, positionering en doelstellingen

Aan de hand van geografische, demografische, socio-economische, psychografische en gedragscriteria wordt er gesegmenteerd. De segmenten moeten homogeen zijn, voldoende omvang hebben, meetbaar zijn,

bereikbaar zijn en actiegericht zijn (Kotler en Lane, 2006). Vervolgens wordt er een doelgroep bepaald.

Na het opstellen van de doelgroep moet er een beslissing gemaakt worden op het gebied van positionering. Volgens Hooley e.a. (2001) vormt positionering de basis van de huidige marketing. Volgens Hooley is positionering een combinatie van de marktkeuze en het concurrentievoordeel. Kotler en Armstrong (2009) geven de volgende definitie van positioneren 'positionering houdt in dat je de unieke kenmerken en differentiatie van het merk in het bewustzijn van de consument plaatst in relatie tot de concurrenten'. Na het vaststellen van de positionering worden de marketingdoelstellingen van het bedrijf opgesteld.

12.3.4 Operationele marketingmix

Aansluitend op de strategie wordt de marketingmix vervolgens ingevuld. De aanbevelingen bestaan uit de invulling van de marketingmix, dit betreft product, prijs, plaats en promotie. In dit hoofdstuk wordt de theorie per onderdeel van de marketingmix toegelicht.

Product

Het eerste onderdeel van de marketingmix is 'product'. De invulling van het product kan worden vormgegeven aan de hand van het schillenmodel (Kotler, Armstrong Saunders & Wong, 2009). Het schillenmodel is een cirkel, bestaande uit drie lagen. Het middelste gedeelte is de kern, dit wordt het kernproduct genoemd. Binnen het kernproduct wordt beschreven aan welke behoefte het product of de dienst voldoet. De tweede laag is het tastbaar product. Het tastbaar product omvat alles wat het product of de dienst tastbaar maakt. Dit zijn de componenten die fysiek waarneembaar zijn, zoals bijvoorbeeld design en verpakking. De derde laag wordt het uitgebreid product genoemd. Deze laag omvat extra services.

Prijs

Aansluitend op de marketingstrategie wordt de prijs van het product of de dienst bepaald. De prijs van een product of dienst kan worden bepaald aan de hand van verschillende factoren. Verhage (2004), stelt dat er sprake kan zijn van kostengeoriënteerde prijsbepaling, afnemergerichte prijszetting en concurrentiegeoriënteerde prijszetting.

Bij de kostengeoriënteerde prijszetting, wordt er in eerste instantie naar de kosten die worden gemaakt gekeken. In de tweede plaats wordt pas naar de concurrenten en de afnemers gekeken. Bij de afnemergerichte prijszetting wordt er in eerste instantie gekeken naar de waarde die de consument het product of de dienst geeft. Bij concurrentiegeoriënteerde prijszetting stemmen bedrijven de prijs af op die van hun belangrijkste concurrent.

Plaats

In het onderdeel plaats wordt er een advies gegeven betreft de distributie van het product of de dienst. Hierin wordt advies gegeven over hoe, wanneer en waar producten of diensten beschikbaar worden gemaakt (Burk Wood & De Berg, 2012).

Promotie

Het laatste onderdeel is promotie, dit omvat de communicatiestrategie van het bedrijf. Allereerst wordt de marketingcommunicatiedoelgroep opgesteld. Dit is de groep die het bedrijf via de promotie wil bereiken. Vervolgens worden er marketingcommunicatiedoelstellingen vastgesteld. De doelstellingen zijn gebaseerd op de kennis, houding en gedrag van de doelgroep.

Vervolgens wordt er bepaald welke boodschap het bedrijf wil uitdragen en daarnaast worden de marketingcommunicatiemiddelen gekozen. Er zijn vijf verschillende categorieën binnen de marketingcommunicatiemiddelen, namelijk reclame, verkooppromotie, public relations, direct marketing en persoonlijke verkoop (Burk Wood & De Berg, 2012).

Uit onderzoek blijkt dat social media het verkeer naar de website kan verhogen, voor maar een fractie van de kosten van traditionele media. Het geeft kleine of startende bedrijven de kans om tegen lage kosten een groot publiek te bereiken (Schaupp & Bélanger, 2014).

12.3.5 Financiële haalbaarheid

In dit hoofdstuk wordt er gekeken of de plannen ook daadwerkelijk financieel haalbaar zijn. Er worden schattingen gemaakt van de verwachte uitgaven en inkomsten. Er wordt daarbij uiteindelijk berekend wat de rentabiliteit is van het bedrijf, de terugverdientijd en wanneer er break-even gedraaid wordt.

12.4 Fieldresearch

Voor de mening van potentiële klanten over Rent Your Room is er een kwalitatief onderzoek opgesteld. Ter aanvulling van al gedaan kwantitatief onderzoek van Kences, naar studentenhuysvesting. Er zijn onder twee groepen interviews gehouden, namelijk de Nederlandse WO en HBO studenten en internationale studenten.

Er is gekozen om zowel studenten te interviewen die al een huurwoning hebben als studenten die er nog geen hebben, maar wel van plan zijn. Bij de studenten die al een huurwoning hebben is eerst de mening over het huidige aanbod gevraagd. Vervolgens is er gekeken naar wat ze misten en wat ze van de service van Rent Your Room vinden. Er is gevraagd naar alle onderdelen binnen de marketingmix. Ook zijn er studenten geïnterviewd die nog geen kamer hebben gehuurd. Bij deze studenten is er gekeken naar de manier waarop ze het zoeken van een kamer zouden aanpakken. Daarna is er uitgelegd wat het concept is van Rent Your Room en is de mening gevraagd.

Als laatste zijn er internationale studenten geïnterviewd. Dit zijn studenten die in Nederland studeren of gestudeerd hebben. Onder deze groep is gevraagd naar hun ervaring bij de zoektocht naar een woonruimte, vervolgens is het concept van Rent Your Room uitgelegd en wordt er uitgebreid naar de mening gevraagd van de studenten.

12.4.1 Samenstelling en representativiteit van de steekproef

Aan de hand van het boek 'Kwalitatief marktonderzoek *Op zoek naar voorkeuren en oordelen*' van Meier en Mandemakers (2006) is het onderzoek opgesteld. Bij kwalitatief onderzoek gaat het in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek niet om een getalsmatige afspiegeling van de populatie. Bij kwalitatief onderzoek gaat het erom om een volledig beeld te geven van alle mogelijke varianten in mening, houding en gedrag die naar bestaan binnen een bepaalde doelgroep.

Binnen de doelgroepen zijn er vijftien studenten geïnterviewd, waarvan zeven internationale studenten en acht Nederlandse studenten. Bij het uitvoeren van acht Nederlandse interviews kwamen veelal dezelfde antwoorden naar voren bij de studenten. En ook bij de internationale studenten kwamen veel dezelfde antwoorden naar voren. Hierdoor was het niet nodig om nog meer studenten te interviewen.

12.4.2 Methode

Er zijn deelnemers van verschillende hogescholen en universiteiten benaderd. Duco Kanij geeft lezingen op verschillende scholen en heeft hier rond gevraagd of er studenten wilde meewerken aan het onderzoek. Daarnaast is er rondgevraagd naar mensen die internationale studenten kennen, op deze manier zijn de internationale studenten bereikt.

Voor de Nederlandse studenten is er steeds een gesprek geweest met de student van ongeveer een kwartier à twintig minuten. Dit gesprek is opgenomen en vervolgens uitgetypt. Met de internationale studenten is dit anders gegaan. Vanwege het feit dat de meeste respondenten niet in Nederland waren en de tijdsdruk is besloten om de gesprekken via de chat van skype of WhatsApp te voeren, naar voorkeur van de student zelf. Ook vanwege de taalbarrière is dit makkelijker voor beide partijen. Vragen zijn van te voren opgesteld en tijdens de gesprekken kwamen er nog vragen bij. Van te voren is er een datum en tijd afgesproken met de studenten, waardoor het wel echt interviews waren.

12.4.3 Verwerking gegevens

De gesprekken worden opgenomen met de telefoon van de opdrachtnemer. Vervolgens worden deze op de computer gezet. Er wordt gebruik gemaakt van Nero WaveEditor om de gesprekken te vertragen, zodat er niks wordt gemist. Voor de internationale studenten kon gemakkelijk de tekst gekopieërd worden.

12.4.4 Interviewperiode

De gesprekken met Nederlandse studenten hebben in april plaatsgevonden, de interviews met internationale studenten hebben in oktober plaatsgevonden.

12.5 Beroepsproduct

In overleg met de opdrachtgever is voor het schrijven van een marketingplan gekozen. Nadat het al een aantal keer was veranderd van onderzoek naar de verhuurders op de markt, naar een onderzoek naar de behoeften van studenten moest er een knoop worden doorgehakt. Het echte probleem van de opdrachtgever was dat hij Rent Your Room had bedacht, maar geen idee had wat nu verder. Door een marketingplan te schrijven worden er beslissingen gemaakt betreft de invulling aan de hand van onderzoek naar de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van Rent Your Room. Aangezien er aan het begin eigenlijk nog geen ideeën waren over Rent Your Room, maar er steeds meer ideeën ontstonden vanuit de opdrachtgever, had een haalbaarheidsonderzoek achteraf meer gepast. Dan kon er eerst vanuit een interview met de opdrachtgever een geheel beeld worden geschetst van het bedrijf dat hij voor zich ziet. Vervolgens kon de marktomgeving bekeken worden en er een behoefteonderzoek gedaan worden. Om uiteindelijk een financiële analyse te doen en een advies te geven betreft het idee van de opdrachtgever.

Ondanks dat het beroepsproduct achteraf beter een haalbaarheidsonderzoek had kunnen zijn is het toch een waardevol beroepsproduct. Met name door het deskresearch naar de huisvesting van studenten van Kences (2015), de interviews die zijn gevoerd en het interview met de makelaar hebben nieuwe inzichten gegeven.. Door de onderzoeken die zijn gevoerd, is de invulling van de marketingmix toch anders ingevuld dan de opdrachtgever van te voren had bedacht.

12.6 Implementatie

Wanneer er een businesspartner is gevonden door de opdrachtgever is het belangrijk om voorafgaand aan de invulling van de marketingmix eerst te gaan netwerken en de markt te verkennen, de komende netwerk-evenementen zijn te vinden in bijlage 7. Voor het netwerken zijn al visitekaartjes ontworpen. Daarnaast is het contact gaan leggen met de Hogeschool en Universiteit Leiden belangrijk, om zo internationale studenten te bereiken. Wanneer er voldoende contacten zijn gelegd kan Rent Your Room gaan starten met het inzetten van de communicatiemiddelen, zoals beschreven in de marketingmix. In januari, om het Facebook fanpage te vergroten en dus de naamsbekendheid, zullen er advertenties moeten worden geplaatst via Facebook. Daarnaast zullen er continu gratis posts geplaatst moeten worden via Facebook. Bij de open dagen van de Hogeschool Leiden op 11 februari en 25 2017 maart kan geflyerd worden. Ook bij de Universiteit Leiden is op 25 februari een open dag waar geflyerd kan worden. Rent Your Room zal de rest van het jaar in de gaten moeten blijven houden wanneer er open dagen zijn bij de hogeschool en universiteit, zodat er geflyerd kan worden.

Er wordt geadviseerd om de maanden mei en juni weer te gebruik te maken van Facebook-advertenties, omdat dit de periode is waarin de meeste studenten op zoek gaan naar een woning. Ook tijdens de Leidsche introductieweek kan geflyerd worden en kunnen er bierviltjes gelegd worden bij de kroegen die worden bezocht tijdens de jaarlijkse kroegentocht, voor het vergroten van de naamsbekendheid.

Literatuurlijst

000.nl (2016). *De beste SEO tips om hoger in Google te komen op een rijtje*. Opgeroepen op 1 augustus 2016, van <https://000.nl/seo-tips/>

Abell, D. F. (1980). *Defining the Business: The Starting Point of Strategic Planning*. New Jersey: Prentice Hall.

ACM (2016). *ACM wijst bemiddelaars en studenten op nieuwe regels huurbemiddeling*. Opgeroepen op 15 juli 2016, van <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/15998/ACM-wijst-bemiddelaars-en-studenten-op-nieuwe-regels-huurbemiddeling/>

Algemeen Dagblad (2012). *Tekort aan studentenkamers groeit*. Opgeroepen op 12 september 2016, via <http://www.ad.nl/binnenland/tekort-aan-studentenkamers-groeit~a38f482e/>

Burk Wood, M en De Berg, E (2011). *Het marketingplan* (4^e druk). Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.

CBS (2016). *Bevolkingspiramide*. Opgeroepen op 7 juli 2015, van <http://www.cbs.nl/nl-nl/menu/themas/bevolking/cijfers/extra/piramide-fx.htm>

CPB (2016). *Kortetermijnraming maart 2016*. Opgeroepen op 11 juli 2016, van <http://www.cpb.nl/cijfer/kortetermijnraming-maart-2016>

De Groot, F. en Van der Sluijs, N. (2008). *Zo maak je een marketingplan* (1^e druk). Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers.

DUB (2014). *Internationale student heeft moeite met het vinden van kamer*. Opgeroepen op 12 september 2015, van <http://www.dub.uu.nl/artikel/nieuws/internationale-student-heeft-moeite-vinden-kamer.html>

Duwo (2015). *Cijfers*. Opgeroepen op 12 september 2016 via <https://www.duwo.nl/over-duwo/de-organisatie/cijfers/>

Ferrel, O.C. et al (1999). *Marketing Strategy*. Orlando, USA: The Dryden Press. Opgeroepen op 28 maart 2016.

Frankwatching (2016). *Welk social media-kanaal kies je? 12 platformen vergeleken*. Opgeroepen op 17 oktober 2015, via <https://www.frankwatching.com/archive/2016/03/18/welk-social-media-kanaal-past-het-best-12-platformen-infographic/>

Gundlach, G. en Wilkie, W. (2009). The American Marketing Association's New Definition of Marketing: Perspective and Commentary on the 2007 Revision. *Journal of Public Policy & Marketing*: Fall 2009, Vol. 28, No. 2, pp. 259-264. Opgeroepen op 31 maart 2016, van <http://journals.ama.org/loi/jppm>.

Hogeschool Leiden (2012). *Checklist Marketingplan*. Leiden, Nederland. Opgeroepen op 21 maart 2016, van ELO.

Hooley, G., Greenley, G., Fahy, J., Cadogan, J. (2001): 'Market-focused resources, competitive positioning and firm performance', *Journal of marketing management* 17, pp. 503-520. Opgeroepen op 31 maart 2016 van Ebscohost.

Huurwoning Leiden (2016). *Verhuurmakelaars in Leiden: een overzicht*. Opgeroepen op 13 juni 2016, van <http://huurwoningleiden.com/verhuurmakelaars-in-leiden-overzicht/>

Kamerverhuurders (2015). *Complete Lijst met Kamerverhuurders*. Opgeroepen op 13 juni 2016, van <http://www.kamerverhuurders.nl/alfabet.php>

Kences (2015). *Landelijke Monitor Studentenhuisvesting 2016*. Opgeroepen op 11 juli 2016, van <http://www.kences.nl/assets/files/2015/Landelijke-Monitor-Studentenhuisvesting-2015-def.pdf>

Kences (2016). *Huisvestingsbehoeften van internationale studenten in Amsterdam: Publieksversie*. Opgeroepen op 12 september 2016, via http://www.kences.nl/assets/files/2016/ga_2_duwo_rapport_huisvestingsbehoeften-internationale-studenten.pdf

Kotler, P. (2013). *Principes van Marketing* (5^e druk). Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.

Kotler, P. & Armstrong, G (2009). *Marketing, de essentie* (9^e druk). Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.

Kotler, P. & Lane, K. (2006). *Marketing Management* (12e druk). New Jersey, Verenigde Staten: Prentice Hall.

LSVB (2013). *10.000 extra kamers nodig om tekort op te lossen*. Opgeroepen op 13 juni 2016, van <http://lsvb.nl/actueel/persbericht/10-000-extra-kamers-nodig-om-tekort-op-te-lossen?highlight=WyJOZWtvcnQiXQ==>

Marketingfacts (2015). *Sociale media in Nederland 2016: WhatsApp overstijgt Facebook*. Opgeroepen op 13 juni 2015 van <http://www.marketingfacts.nl/berichten/social-media-in-nederland-2016-whatsapp-overstijgt-facebook>

Marketingfacts (2016). *De drie c's van social media in e-commerce*. Opgeroepen op 1 oktober, via <http://www.marketingfacts.nl/berichten/de-drie-cs-van-social-media-in-e-commerce>

Marketingmagic (2016). *3-redenen-om-met-vloggen-te-starten*. Opgeroepen op 1 augustus 2016, van <https://www.makemarketingmagic.com/blog/3-redenen-om-met-vloggen-te-starten/>

Marketo (2016). *The Definitive Guide to Social Media Marketing*. Opgeroepen op 23 september 2016, via <http://www.marketingfacts.nl/images/research/The-Definitive-Guide-to-Social-Media-Marketing-Marketo.pdf>

Mediaweb (2015). *E-commerce trends 2016*. Opgeroepen op 13 juni 2016, van <https://mediaweb.nl/blog/e-commerce-trends-2016/>

Meier, U. & Mandemakers, M. (2007). *Kwalitatief marktonderzoek Op Zoek Naar Voorkeuren En Oordelen* (2^e druk). Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers.

Nibud (2015). *Nibud Studentenonderzoek 2015*. Opgeroepen op 6 juli 2016, van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Studentenonderzoek-2015.pdf>

Nu (2015). *Recordaantal buitenlandse studenten in Nederland*. Opgeroepen op 4 juli 2015, van <http://www.nu.nl/binnenland/4165659/recordaantal-buitenlandse-studenten-in-nederland.html>.

Omroep Brabant (2016). *Zeker 71 internationale studenten in Tilburg zijn nog dakloos*. Opgeroepen op 12 september 2015, van <http://www.omroepbrabant.nl/?news/254076952/Zeker+71+internationale+studenten+in+Tilburg+zijn+nog+dakloos.aspx>

Omroep West (2016). *Tekort aan studentenwoningen blijft in onze regio voorlopig bestaan*. Geraadpleegd op 15 september 2016, via <http://www.omroepwest.nl/nieuws/3217400/Tekort-aan-studentenwoningen-blijft-in-onze-regio-voorlopig-bestaan>

Porter, M.E. (1979). How Competitive Forces Shape Strategy. In Asch, D. & Bowman, C. (Red.), *Readings in Strategic Management* (pp 133-143). Opgeroepen op 28 maart 2016, van <http://faculty.bcitbusiness.ca/KevinW/4800/porter79.pdf>

Schaupp, L. C. & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal of Information Systems*, 28, p. 178-207. Opgeroepen op 1 augustus 2016, van Ebscohost.

Statline (2015). *Leerlingen, deelnemers en studenten; onderwijssoort, woonregio*. Opgeroepen op 31 maart 2016, van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71450ned&HD=160411-1655>

Telegraaf (2015). *Vechten om een kamer*. Opgeroepen op 23 september 2016, via http://www.telegraaf.nl/dft/geld/huis-hypotheek/26440962/___Vechten_om_een_kamer___.html

Treacy, M. en Wiersema, F. (1993). Customer Intimacy and Other Value Disciplines. *Harvard Business Review*, Vol 71 (issue 1), p84-93. Opgeroepen op 31 maart 2016 van EbscoHost

Verhage, B. (2004) *Grondslagen van de marketing* (6^e druk). Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers.

Volkskrant (2015). *Aantal buitenlandse studenten in Nederland neemt flink toe*. Opgeroepen op 4 juli 2016, van <http://www.volkskrant.nl/binnenland/aantal-buitenlandse-studenten-in-nederland-neemt-flink-toe~a4121209/>

Wehrich, H. (1982). The TOWS matrix—A tool for situational analysis. Opgeroepen op 28 maart 2016, van http://www.rillo.ee/docs/2008/Weichrich_LRP_1982.pdf

Woonbond (2015). *Huurnakelaars vragen torenhoge administratiekosten*. Opgeroepen op 30 september, via <https://www.woonbond.nl/nieuws/huurnakelaars-vragen-torenhoge-administratiekosten>

Bijlagen

Bijlage 1. Checklists interviews

In bijlage 1 zijn de checklists van de interviews terug te lezen en de vragenlijst voor de internationale studenten. Tijdens beide interviews wordt er gebruik gemaakt van een introductie, deze wordt voorgelezen. Middenin het verhaal wordt er ook gebruik gemaakt van een uitleg over het bedrijf, deze wordt ook voorgelezen. Bij de internationale studenten is er gebruik gemaakt van een vragenlijst, aangezien deze interviews online plaatsvonden, waren een aantal vragen al voorbereid.

Introductie

Het volgende stuk tekst wordt gebruikt bij de introductie:

“Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer. ”

Uitleg Rent Your Room

Het volgende stuk tekst wordt gebruikt als uitleg van Rent Your Room:

“De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?”

Checklist al gehuurd

De onderstaande checklist wordt gebruikt tijdens de interviews van deelnemers die al een kamer hebben gehuurd.

Introductie	Interviewer: - Opleiding - Onderzoek Geïnterviewde - Leeftijd - Opleiding - Wat ter sprake komt
Ervaring kamer zoeken	- Waarom op kamers - Hoe gezocht - Veel of weinig keuze kamers - Mening bemiddeling - Kosten - Mening proces kamer zoeken
Uitleg Rent Your Room	- Wat doet Rent Your Room
Mening Rent Your Room	- Eerste reactie op de uitleg

	- Mening website - Mening personeel - Mening prijs - Mening promotie - Waarom wel / niet kamer via Rent Your Room
--	---

Checklist – Nooit gehuurd

De onderstaande checklist wordt gebruikt bij deelnemers die nog nooit een kamer gehuurd hebben.

Introductie	Interviewer: - Opleiding - Onderzoek Geïnterviewde - Leeftijd - Opleiding - Wat ter sprake komt
Mening kamer huren	- Wil je een kamer huren - Waar zou je zoeken - Wat komt er kijken bij het zoeken van een kamer - Wat denk je dat de kosten zijn - Mening hulp bij het zoeken van een kamer
Uitleg Rent Your Room	- Wat doet Rent Your Room
Mening Rent Your Room	- Eerste reactie op de uitleg - Mening website - Mening personeel - Mening prijs - Mening promotie - Waarom wel / niet kamer via Rent Your Room

Vragenlijst internationale studenten

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

1. Could you tell me more about yourself?
2. Why did you decide to study in the Netherlands and which study?
3. Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?
4. Please describe your experience during the room search?
5. How did you find the room?
 - a. Where did you search for the room?
 - b. Where there many options from which you could choose?
 - c. How did you decide upon the current room accommodation?
6. What is your opinion about the room you rented?

- a. Looking back, would you have preferred to have another room accommodation? If yes, please elaborate.
7. What costs did you incur during the search for a suitable room?
 - a. Did you view the room before renting it?
 - b. Did you incur costs while hiring a third party to find a room?
8. Could you please describe the process you went through while searching for a room (from the start till the finalization of the contract etc.)?
9. What would you like to have seen differently during your room search?

Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent. Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room!

10. What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?
11. The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website?
12. In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?
13. In which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?
14. What do you expect from the Rent Your Room team?
15. What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?
16. In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?
17. If you were to study in the Netherlands, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?
18. What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?

Bijlage 2. Interviews

In deze bijlage zijn alle interviews te vinden die zijn gehouden met de studenten binnen het onderzoek.

Interview 1. Man – HBO – Al gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer	Kan je wat meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde	Ik ben 22, studeer Small Business & Retail Management in Den Haag. Ik ben eigenlijk vooral bezig met mijn studie en ondernemen daarnaast.
Interviewer	Hoe oud was je toen je op kamers ging?
Geïnterviewde	Eh, (denkt na) ik was 21 toen ik op kamers ging.
Interviewer	Waarom wilde je op kamers?
Geïnterviewde	Ik wilde graag in Den Haag wonen omdat mijn studie daar natuurlijk is. En ik wilde gewoon een eigen plek. Ja, was wel tijd om uit huis te gaan.
Interviewer	Hoe heb je gezocht naar een kamer?
Geïnterviewde	Eh, ik heb op Kamernet.nl gekeken, eh (denkt na), hoe heet het, Kamertjes.nl of Kamertje.nl, ik heb het aan klasgenoten gevraagd en ook via Facebook gezocht.
Interviewer	En was er veel keuze?
Geïnterviewde	Ja op zich wel. Maar het in contact komen met de verhuurder was wel moeilijker. O, en je moest bij sommige ook bij een studentenvereniging zitten. Daar zit ik ook niet bij. Dus dat was wel lastig.
Interviewer	Hoe heb je uiteindelijk de kamer gevonden?
Geïnterviewde	Via een vriend.
Interviewer	Oke, en hoe ging dat dan?
Geïnterviewde	Ja eh, hij vertelde dat er een kamer bij hem vrijkwam. Zijn huisgenoot ging een tijdje reizen. Dus toen heb ik die kamer genomen. Ik vond verder niet echt wat vinden zonder instemming of dat je lid moest zijn van een studievereniging. Ja of hele dure kamers van meer dan €500,-.
Interviewer	Oke, had je achteraf liever een andere kamer gehad?
Geïnterviewde	Ja nou ja, ik was wel blij met de kamer hoor. Maar een wat groter huis met woonkamer had wel relaxed geweest. En anders een eigen studio of zo.
Interviewer	Heb je kosten gemaakt bij het zoeken van de kamer?
Geïnterviewde	Ja, een abonnement op Kamernet.nl. Volgens mij ben ik twee maanden lid geweest ongeveer. Dat kosten waren rond de €50,- dacht ik.
Interviewer	Wat vond je van die kosten?
Geïnterviewde	Wel oke. Het enige is dat je niet zeker weet of je ook echt wat vindt. Dus ja, dat is wel minder. En ik heb het natuurlijk uiteindelijk via een vriend gevonden. Dus achteraf waren de kosten een beetje overmodig, maar ja.

Interviewer	Heb je ook nog andere kosten gemaakt voor bemiddeling?
Geïnterviewde	Nee verder niet.
Interviewer	Hoe ging het verder nadat je van je vriend hebt gehoord dat er een kamer vrij was?
Geïnterviewde	Ik ben toen gewoon gaan kijken toen hij thuis was. Daarna een afspraak gemaakt met de verhuurder om de sleutel op te halen en het contract te regelen.
Interviewer	Oke, ik ga je nu even uitleggen wat Rent Your Room, het bedrijf waarvoor ik dit onderzoek doe, precies doet. De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Klinkt als een goed idee. Maar hoe zit het dan met de kosten? Heb je dan ook bemiddelingskosten of wordt dat op een andere manier verrekend?
Interviewer	De kosten worden pas berekend wanneer jij dus een kamer hebt gevonden die bij jou past, dus als er echt een contract is afgesloten.
Geïnterviewde	Klinkt als een goed idee. Maar hoe zit het dan met de kosten? Heb je dan ook bemiddelingskosten of wordt dat op een andere manier verrekend?
Interviewer	De kosten worden pas berekend wanneer jij dus een kamer hebt gevonden die bij jou past, dus als er echt een contract is afgesloten.
Geïnterviewde	O, oke zo!
Interviewer	Ik laat je even de website zien, ik ben benieuwd wat je ervan vindt.
Geïnterviewde	Even kijken hoor (Stilte) ja ziet er wel goed uit! Overzichtelijk en mooie kleuren.
Interviewer	Stel, je mocht er iets aan veranderen, wat zou je dan doen?
Geïnterviewde	Uh (denkt na), ja weet ik het, ha ha! Het ziet er gewoon goed uit vind ik.
Interviewer	Oke! Stel je zou je inschrijven bij Rent Your Room. Zou je dan je woonwensen willen toelichten tijdens een gesprek, of vul je dit liever online in? Hoe zie jij dit voor je?
Geïnterviewde	Ik zou zeggen online, makkelijk en snel! Het is wel handig om na het inschrijven een keertje langs te komen op kantoor. Misschien om de kamers door te spreken die ze hebben gevonden.
Interviewer	Oke, dus het liefst eerst online en als ze wat gevonden hebben op kantoor afspreken?
Geïnterviewde	Ja, precies.
Interviewer	En hoe moeten ze je op de hoogte houden van de zoekresultaten?
Geïnterviewde	Een appje of belletje!

Interviewer	Oke dan! En wat verwacht je van het personeel?
Geïnterviewde	Dat ze behulpzaam zijn, iemand die meedenkt met me en die ziet wat mijn budget is en wat mijn wensen zijn en wat bij mij past. En verder (denkt na), ik verwacht dat zij helemaal weten hoe het werkt natuurlijk. En dat ze connecties hebben binnen die wereld.
Interviewer	Wat vind jij een redelijke prijs voor de dienst van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Eh, moeilijk te beslissen. Omdat ze ook echt helpen met alles, de bezichtiging en zo, ik weet niet. Ik zou zeggen zo rond de €250,- of zo.
Interviewer	Oke! Rent Your Room wilde aanvankelijk één maand huur vragen, wat vind je hiervan?
Geïnterviewde	Ik het wel betalen als de kamer echt helemaal bij me past. Zeker omdat ik weet hoe moeilijk het is om een beetje een leuke en betaalbare kamer te vinden.
Interviewer	Wat zou een reden zijn om via Rent Your Room een kamer te huren?
Geïnterviewde	Omdat het makkelijk is, niet zelf hoeven te zoeken en je weet dat er daadwerkelijk wat wordt gevonden. De kosten vallen ook wel mee. Dus ja.
Interviewer	En waarom zou je het niet doen?
Geïnterviewde	Om dat het soms gewoon via via geregeld wordt. Die ken je ook al.
Interviewer	Oke, en hoe word je het liefst benaderd door bedrijven met reclamedoeleinden?
Geïnterviewde	Ik vind e-mails sowieso irritant. Die verwijder ik meteen! Gewoon reclamefoldertjes of zo kan nog wel, of via Facebook.

Interview 2. Man – WO – Al gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer	Kan je wat meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde	Ik studeer Biomedical Sciences in Amsterdam en ben 25 jaar. Ik woon nu in Enschede voor mijn stage, maar over een paar weken ben ik weer terug in Delft!
Interviewer	In welk jaar zit je?
Geïnterviewde	Ik moet nog een jaar hierna.
Interviewer	Naar je zin wel?
Geïnterviewde	Ja, zeker! Maar wel blij als het erop zit hoor. Ben ook wel toe aan werk.
Interviewer	Belangrijkste is toch dat je het naar je zin hebt!
Geïnterviewde	Ja, precies! Studententijd is niet verkeerd, ha ha.
Interviewer	Nou, goed laten we beginnen. Je woont nu dus op kamers in Enschede?
Geïnterviewde	Ja, in Delft woon ik ook op kamers hoor. Maar, nu inderdaad in Enschede ja. Ik was 19 en wilde graag op mezelf wonen. Het liefst in de stad waar ik ook studeer, dus ben ik in Delft gaan wonen. De kamer in Delft, daar heb ik voor het

	grootste gedeelte gewoond, hebben mijn ouders gekocht. Lekker makkelijk dus, ha ha! Ik ben na een jaar in Amsterdam gaan studeren, maar toch in Delft blijven wonen omdat mijn ouders dat huis natuurlijk hadden gekocht. Nu woon ik in Enschede, omdat ik daar stage moet lopen.
Interviewer	Hoe heb je de kamer in Enschede gevonden?
Geïnterviewde	Voor die kamer heb ik me overal ingeschreven, van wat ik via Google kan vinden in ieder geval, dat waren in ieder geval Kamernet, Campusnet en Acasa.
Interviewer	Wat vond je van deze sites?
Geïnterviewde	Ik vond dat er weinig keuze was. Ik weet niet of dit ook aan het echte aanbod ligt. Of dat het eraan ligt dat verhuurders die site niet bereiken.
Interviewer	En hoe werkten die websites?
Geïnterviewde	Bij Campusnet en Kamernet kan je je inschrijven en dan op kamers reageren. Vaak beslisten ook huisgenoten mee bij de kamers waar je op reageerde. Omdat ik tijdelijk in Enschede kwam wonen werd ik dan niet uitgekozen. Bij Acasa was dat anders. Je schrijft je in en daarna wordt er geloot. Je krijgt dan je eigen ruimte met eigen sanitair. Na een aantal keer proberen was ik uitgekozen!
Interviewer	Wat vind je van die manieren om een kamer te vinden?
Geïnterviewde	Nou ik moet zeggen dat ik wel bang was dat ik straks niks had. Ik moest snel een kamer vinden en het is maar de vraag of je wordt ingeloot. Helemaal zeker van een kamer in de stad waar je studeert of daaromheen ben je niet. Het zou fijn zijn als je op een of andere manier sneller aan een kamer kan komen, of in ieder geval meer zekerheid hebt. Nu heeft het met uitkiezen of uitloten te maken. En elke dag van Delft naar Enschede reizen is niet handig!
Interviewer	Maar je hebt uiteindelijk dus wel wat gevonden. Je hoorde dat je de kamer mocht, wat toen?
Geïnterviewde	Ik kreeg een mailtje dat hij inderdaad voor mij was en wat de kosten waren. In dat mailtje vroegen ze of ik akkoord ging of niet. Ik heb de kamer dus niet van te voren bekeken.
Interviewer	O wauw, vond je dat geen risico?
Geïnterviewde	Ja, maar ja ik was blij dat ik überhaupt een kamer kreeg, ik had geen keuze.
Interviewer	En hoe ging het verder, na het akkoord gaan?
Geïnterviewde	Een maand van te voren moest ik mijn eerste huur en borg betalen. Op de dag dat mijn huur in ging mocht ik de sleutel ophalen.
Interviewer	En wat vond je van de kamer?
Geïnterviewde	Dat ik geen huisgenoten heb vind ik wel heel relaxed. Wat ik mis, is een fatsoenlijke keuken. Er werd me verteld dat ik een eigen keukenblokje zou hebben, maar dat bleek alleen een aanrecht, kraan en gootsteen te zijn. Fatsoenlijk koken lukt dus niet echt in mijn kamer. Dat is het enige wat ik mis aan mijn kamer en als ik langer in Enschede zou wonen dan had ik zeker overwogen om naar een andere kamer te verhuizen.
Interviewer	Ja dat is dan minder aan het niet bezichtigen, voordeel is misschien wel dat het

	sneller gaat?
Geïnterviewde	Ja het ging wel sneller, maar ik had het toch liever even bezocht hoor van te voren. Nu was het toch een soort onzeker waar ik terecht kwam. Als ik niet zo in nood zat had ik het niet gedaan zonder bezichtiging.
Interviewer	Heb je ook kosten gemaakt voor het zoeken van die kamer? Bij inschrijving van de websites of kosten achteraf voor de bemiddeling?
Geïnterviewde	Er zaten wat inschrijfkosten aan verbonden ja. Bij Acasa was het wel gratis, maar daar betaalde ik achteraf €50,- administratiekosten, toen ik de kamer had zeg maar.
Interviewer	Wat zou je verbeteren bij Acasa, als jij mocht kiezen?
Geïnterviewde	Omdat ik de kamer pas zag nadat ik getekend had, wist ik niet dat mijn keuken zo minimaal was. Eerst bezichtigen voor de sleuteloverdracht vind ik een betere volgorde, maar ik snap dat dat logistiek lastig haalbaar is. Zeker omdat er heel veel studentenkamers steeds van eigenaar wisselen rond het nieuwe schooljaar.
Interviewer	De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room als je het zo hoort?
Geïnterviewde	Goed idee! Dan hoeft je zelf niet zo te zoeken en weet je zeker dat alles goedkomt. Ik zat zelf in de stress omdat ik pas laat een kamer heb gevonden. Dat zou heel relaxed zijn als je dat niet hebt.
Interviewer	Oke, nou dan ben ik ook benieuwd wat je van de website vindt (pakt laptop en website erbij).
Geïnterviewde	Leuk (begint te scrollen en te kijken en denkt na)! Ik vind het wel een frisse uitstraling hebben, overzichtelijk ook. Ik hou wel van een moderne style.
Interviewer	Kan je dat verder toelichten?
Geïnterviewde	Het lichte kleurgebruik en niet zoveel tekst maakt het fris en overzichtelijk, vind ik dan! Je hoeft niet te zoeken naar linkjes of zo, het is gelijk duidelijk waar je op kan klikken en zo. Niet te ingewikkeld, lekker makkelijk.
Interviewer	Leuk om te horen! Zoals je ziet is er een pagina waar je je woonwensen kan aangeven. Vind je dit handig of zou je het liever op een andere manier doen?
Geïnterviewde	Ja ik vind zo online wel makkelijk, of via een app. Dan weet je zelf wat je invult en kost het niet zoveel tijd.
Interviewer	En als we iets voor je gevonden hebben, of andere updates?
Geïnterviewde	Ook via mail, of notificatie op je telefoon via een app.
Interviewer	Stel, je hebt je ingeschreven, wat verwacht je dan van het personeel?
Geïnterviewde	Uh, dat iemand een goed beeld kan vormen van wat ik wil naar aanleiding van wat ik heb ingevuld. En dat ze ook echt iets vinden wat daarop aansluit en niet aankomen met iets wat ik zelf ook binnen vijf minuten kan vinden. Ik verwacht dat

	ze een bestandje hebben met extra verhuurders met mooie kamers en niet die bende die je ook op internet kan vinden.
Interviewer	En verder, met de bezichtiging, wat verwacht je daarvan?
Geïnterviewde	Dat ze de kamer goed laten zien, me niet aan mijn lot overlaten en helpen naar het kijken van de positieve en negatieve punten. En vooral ook dat ze me niet willen overhalen.
Interviewer	Stel, wij willen jou bereiken met onze promotie, wat moeten we volgens jou doen?
Geïnterviewde	Op school jezelf bekendmaken en daarnaast via Facebook adverteren, dat kan ook gericht op doelgroep.
Interviewer	Ik ga nu nog even opnoemen wat het bedrijf precies allemaal doet, daarna mag jij aangeven wat je voor het gehele proces zou betalen. Allereerst kom je op de website en vul je jouw woonwensen in. Er staat een lijstje met dingen die je dan allemaal moet invullen. Vervolgens neemt Rent Your Room contact met je op, nemen ze de wensen door en beginnen ze met zoeken. Via SMS houden ze je op de hoogte van de vorderingen en wanneer ze iets gevonden bellen ze je op. Als je akkoord gaat om de woning te gaan bezichtigen maakt Rent Your Room een afspraak hiervoor met zowel jou als de verhuurder. Samen bezoeken jullie de kamer. Na de bezichtiging geef jij aan of je de kamer geschikt vindt of dat je nog verder wilt zoeken naar een andere. Als je akkoord gaat, gaat Rent Your Room het contract in orde maken en eventueel onderhandelen over de huurprijs. Als je niet akkoord gaat, zoeken ze verder naar een andere kamer. Na het onderhandelen en als beide partijen akkoord gaan met het contract wordt er een afspraak gemaakt voor de sleuteloverdracht. Rent Your Room regelt dit en is bij de daadwerkelijke sleuteloverdracht aanwezig. Er wordt dan ook een fotorapport gemaakt, voor eventuele schade in de toekomst. Na dit proces kan je nog altijd bij Rent Your Room terecht voor vragen. Wat zou je voor dit hele proces betalen?
Geïnterviewde	€50,- per maand.
Interviewer	Voor hoe lang?
Geïnterviewde	Gedurende ze zoeken en dan daarna misschien iets van €150,-, als ze echt wat gevonden hebben.
Interviewer	Rent Your Room wil één maand huur vragen, wat vind je hier van?
Geïnterviewde	Ja, ik zou het wel doen maar op voorwaarde dat de kamer echt helemaal bij me past en voldoet aan mijn eisen. Maar goed, misschien is het wel wat duur, zeker als je een dure kamer hebt.
Interviewer	Waarom zou je wel via Rent Your Room huren?
Geïnterviewde	Als een ander iemand voor mij in de gaten houdt of er nieuwe kamers te huur zijn dan zou ik zelf niet meer hoeven kijken. Ik kan dan andere dingen doen.
Interviewer	En wat zouden redenen zijn om het niet te doen?
Geïnterviewde	Als je zelf kijkt kan je meteen beslissen of de kamer geschikt is, smaak blijft toch wel persoonlijk.
Interviewer	Heb je nog tips of verbeterpunten voor Rent Your Room?
Geïnterviewde	Uh, ja jeetje, even nadenken hoor. Laat op een of andere manier zien dat je echt

naar de klanten luistert. En verder uh, (denkt na) misschien verschillende soorten kamers laten zien die al zijn verhuurd. Zodat klanten een beeld krijgen van wat jullie voor meerwaarde bieden en mooiere kamers bieden dan dat je zelf kan vinden. Zoiets! En de prijs zou ik ook nog eens bekijken. Ik weet niet of studenten zoveel geld gaan betalen daarvoor.

Interviewer Bedankt voor je input en het interview!

Interview 3. Man – HBO – Nooit gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer Heb je nog vragen voordat het interview begint?

Geïnterviewde Nee hoor.

Interviewer Kan je wat meer over jezelf vertellen?

Geïnterviewde Ik ben Wim, ik ben 19 jaar. Ik doe ICT HBO op Leiden.

Interviewer In welk studiejaar zit je?

Geïnterviewde In mijn eerste jaar

Interviewer Oké, klinkt leuk! Zelfde school als ik, ha ha. Ik studeer Commerciële Economie. Dit is mijn laatste jaar, dus ik schrijf nu mijn scriptie. Dit interview is ook een deel van mijn scriptie, dus ik ben blij dat je me wilde helpen.

Geïnterviewde Vind het niet erg om jou te helpen hoor, is een kleine moeite.

Interviewer Oke, gelukkig maar! Laten we dan maar echt beginnen!

Interviewer Zou je op kamers willen wonen?

Geïnterviewde Ja, ik zou het wel willen!

Interviewer Vertel!?

Geïnterviewde Ik zit nu natuurlijk in mijn eerste jaar, dat vind ik zelf nog wel wat vroeg om op kamers te gaan wonen. Ik denk in mijn derde jaar dat ik het wel wil. Dan ben je er ook wel aan toe om uit huis te gaan.

Interviewer En stel, je gaat de kamer huren. Wat vind je dan belangrijk aan de kamer?

Geïnterviewde Uh (denkt even na), vooral eigen sanitair. Dus een eigen douche, toilet en wasbak.

Interviewer Oke, en waarom vind je dat belangrijk?

Geïnterviewde Nou, wachten om te douchen lijkt me niet heel chill. Zeker aangezien ik altijd laat ben en dan nog even snel moet douchen voordat ik ga. Als hij dan weer eens bezet is..

Interviewer Oke, maar andere gedeelte ruimtes? Wat vind je daarvan?

Geïnterviewde Dat zou ik minder erg vinden. Het liefst zou ik wel iets voor mijzelf willen, maar huisgenoten lijkt me ook wel gezellig, een gedeelde woonkamer of zo.

Interviewer	Heb je enig idee wat er komt kijken bij het huren van een kamer?
Geïnterviewde	Nee, echt geen idee!
Interviewer	Snap ik hoor, dat had ik ook niet voordat ik hier stage ging lopen! Hoe zou je op zoek gaan naar de kamer?
Geïnterviewde	Gewoon via het internet, (denkt na) en o via vrienden. Best wel een paar vrienden van mij wonen op kamers. Dus ik zou sowieso checken of zij nog wat weten en vragen hoe zij bij die kamer zijn gekomen.
Interviewer	En ken je al bedrijven of websites?
Geïnterviewde	Nee (denkt na), volgens mij niet. In ieder geval niet zo één, twee, drie. Ik zou gewoon Googelen.
Interviewer	Zoek je liever zelf een kamer, of zou je liever iemand anders, of een bedrijf voor jou laten zoeken?
Geïnterviewde	Liever zelf.
Interviewer	Kan je dat toelichten?
Geïnterviewde	Dan weet je zeker wat je krijgt. Dan kan je zelf je eigen keuzes maken, je weet zelf wat je wilt.
Interviewer	Welke kosten verwacht je bij de zoektocht naar een kamer?
Geïnterviewde	Geen, ja vervoerskosten. Tegenwoordig zijn die sites toch gratis?
Interviewer	Dat verschilt per website. Bij sommige websites kom je niet in contact met de verhuurder, maar met een bemiddelaar. De bemiddelaar vraagt geld voor zijn diensten.
Geïnterviewde	O, ik dacht inderdaad dat je bij de meeste sites gewoon in contact kwam met de verhuurder. Dat je dan samen een afspraak maakt om te kijken naar de kamer en dan besluit of je er gaat wonen of niet.
Interviewer	Ja, dat ligt dus iets anders. Verschilt per website hoe ze het aanpakken hoor!
Interviewer	Maar ik zal je even wat uitleggen over het bedrijf waar ik dit onderzoek voor doe. Daarna ben ik benieuwd naar jouw mening hierover (pakt blaadje met uitleg opdrachtgever). De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Ja klinkt als een goed plan, maar ik denk dat een hoop studenten liever zelf zoeken.
Interviewer	Waarom?
Geïnterviewde	Dan houd je het zelf in de hand. Je weet wat je ziet en wat je krijgt.
Interviewer	Op welke manier denk jij dat het bedrijf een kamer voor jou kan zoeken, dat jij toch tevreden bent en het toch in de hand houdt?

Geïnterviewde	(lange stilte, denkt na) Misschien als je via een soort app de woningen binnen krijgt die ze voor je hebben gevonden. Dat je dan kan reageren naar het bedrijf of je het leuk vindt of niet.
Interviewer	Klinkt als een leuk idee! En jouw woonwensen, hoe zou je die het liefste toelichten? Online, een gesprek op kantoor? Of een andere manier?
Geïnterviewde	Online via een formuliertje, maar via een app is ook handig.
Interviewer	Waarom?
Geïnterviewde	Lekker makkelijk, duurt niet zo lang.
Interviewer	Hoe word je het liefst op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen bij het zoeken van de kamer?
Geïnterviewde	Kleine updates doe maar mail, als ze echt wat gevonden hebben een telefoontje. Maar zo'n app zou ik helemaal handig vinden!
Interviewer	Ik zal je de website even laten zien (pakt laptop die klaar staat op de goede website en schuift deze richting de geïnterviewde). Wat vind je van de website?
Geïnterviewde	Leuk! Ziet er leuk uit!
Interviewer	Kan je dit toelichten?
Geïnterviewde	Het is duidelijk wat het is en daarnaast geen grote stukken tekst!
Interviewer	Wat verwacht je van het personeel van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Dat ze vriendelijke zijn, goed luisteren.
Interviewer	En heb je verwachtingen qua kennis?
Geïnterviewde	Dat ze weten wat ze doen, een kamer voor mij vinden en me helpen met het contract. Zoals ik net zei eigenlijk, ik weet er niks van. Dus ik kan best wel hulp gebruiken.
Interviewer	Stel, Rent Your Room gaat beginnen en wil jou bereiken via promotie, hoe kunnen ze jou het best bereiken?
Geïnterviewde	Via het internet, banners, Facebook en advertenties. In ieder geval niet bellen en verkopen.
Interviewer	Oke ik ben benieuwd waarom? Zit je veel op internet? En waarom niet bellen?
Geïnterviewde	Bij die verkopers via de telefoon krijg je snel het gevoel dat je het moet kopen. Ik vind ze heel opdringerig. En ja, ik zit veel op internet. Van die advertenties over je hele scherm vind ik niks, maar een advertentie op Google of Facebook vind ik niet zo erg. Daar zitten soms wel leuke dingen tussen.
Interviewer	Oke! Dat is interessant. Ik hoor inderdaad van meerdere dat ze telefoneren erg vervelend vinden en liever via Facebook of iets benaderd worden. Om even door te gaan naar het volgende onderwerp zal ik nog een keer opnoemen wat Rent Your Room allemaal doet, zoals ze het vooralsnog voor zich zien. Dan ben ik benieuwd wat jij verwacht van de prijs. Dus het werkt als volgt, eerst vul jij je woonwensen in via de website, vervolgens neemt Rent Your Room contact met je op en vragen ze nog iets verder door naar de woonwensen. Wanneer ze een duidelijk beeld hebben van de woonwensen gaan ze op zoek naar een bijpassende kamer. Als ze er een gevonden hebben sturen ze je een SMS. Wanneer jij dit ook een geschikte kamer vindt, plant Rent Your Room een bezichtiging in. Een personeelslid van Rent Your

	Room gaat mee naar de bezichtiging. Daarna wordt er met jou overlegt wat je van de kamer vindt. Als je de kamer wilt gaan ze naar de volgende stap. Zo niet, dan begint het proces opnieuw, totdat de goede kamer is gevonden eigenlijk. Als hij gevonden is helpt Rent Your Room met het contract opstellen en onderhandelen over de huurprijs. Uiteindelijk is Rent Your Room ook aanwezig bij de sleuteloverdracht, dit om ervoor te zorgen dat het van het begin tot het eind goed verloopt. Wat vind jij een geschikte prijs voor het complete pakket?
Geïnterviewde	Uh, goh, ik denk €300,-.
Interviewer	Waarom €300,- en zou jij het eraan uitgeven?
Geïnterviewde	Ze doen best wel veel dingen voor je. Ik weet niet of ik het zou betalen. Het ligt eraan of ik zelf makkelijk iets kan vinden. Als ik via mijn vrienden makkelijk ergens terecht kom wat gratis is. Of ik kan via Google makkelijk een kamer vinden wat er goed uitziet en waar verder geen kosten bij komen kijken zou ik dat doen. Ik denk dus dat ik dat eerst zou doen en als dat niet lukt jullie bedrijf zou inschakelen.
Interviewer	Rent Your Room is voor het gehele proces 1 maand huur te vragen, vind je dit een redelijke prijs?
Geïnterviewde	Het ligt eraan wat de huur is. Ik denk dat ik het daarom niet zou doen, ik vind €300 een redelijke prijs, maar straks huur je een kamer van €500,- en moet je ook nog €500 extra betalen aan de bemiddelaar. Ik heb dan liever gewoon een bedrijf waar de prijs bij vast staat.
Interviewer	Wat zou voor jou een reden zijn om via Rent Your Room een kamer te huren?
Geïnterviewde	Het lijkt me wel makkelijk en minder gedoe. Je hoeft zelf niks te zoeken en je gaat er gewoon vanuit dat ze iets voor je vinden. Je hoort het vanzelf wel. En het lijkt me ook dat ze meer opties hebben dan de kamers die je op internet kan vinden.
Interviewer	Oke, ik weet nu de redenen dat je het wel zou doen, maar waarom zou je niet via Rent Your Room huren?
Geïnterviewde	Als er verder geen haast bij is en ik gewoon op zoek ben voor over een tijdje zou ik zelf denk ik zoeken. Het lijkt me toch goedkoper om zelf te zoeken eigenlijk.
Interviewer	Wat zou jij als verbetertip geven aan Rent Your Room?
Geïnterviewde	Iets laten zien van aanbod, ik ben wel benieuwd of de kamers echt zoveel beter zijn dan die ik kan vinden. Of dat ze het snel kunnen vinden, iets in die richting. En verder, uh (lange stilte), het goedkoper maken. En verder geen idee eigenlijk.
Interviewer	Oke, nou hartstikke bedankt voor het interview en je tijd!

Interview 4. Man – WO – Nooit gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer	Heb je nog vragen voordat we beginnen?
Geïnterviewde	Nee, ik heb geen vragen.

Interviewer	Kan je wat meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde	Ik ben Wouter, ik ben 18 jaar en ik studeer aan de Universiteit Leiden.
Interviewer	In welk jaar zit je?
Geïnterviewde	Ik zit in mijn eerste jaar, na de zomer ga ik naar het tweede jaar.
Interviewer	Naar je zin?
Geïnterviewde	Ja zeker!
Interviewer	Mooi zo, en je wil op kamers begreep ik?
Geïnterviewde	Ja, ik zou wel op kamers willen! Volgend jaar.
Interviewer	Wat zijn je eisen aan de kamer?
Geïnterviewde	Ik wil een kamer in of rondom het centrum van Leiden. Het liefst een kamer voor mezelf, geen huisgenoten. Qua eisen verder, ja het moet er gewoon een beetje netjes uitzien en maximaal zo'n €400,- per maand.
Interviewer	Oke, en hoe ga je die kamer zoeken?
Geïnterviewde	Volgens mij zijn er genoeg websites waar je ze op kan vinden. Ik hoor wel van anderen dat het moeilijk is om iets te vinden, omdat veel mensen op één kamer reageren.
Interviewer	Ken je al van die websites?
Geïnterviewde	Eh (denkt na), Kamernet, Duwo en eh eigenlijk verder niet.
Interviewer	Heb je een idee wat er komt kijken bij het huren van een kamer?
Geïnterviewde	Nou eerst zoek je er een, dan kom je in contact met de verhuurder en kan je een keertje komen kijken. En dan wordt er eventueel een contract afgesloten.
Interviewer	Verwacht je kosten bij het zoeken van een kamer?
Geïnterviewde	Ja, om je in te schrijven bij sites kost meestal wel een paar tientjes per maand volgens mij.
Interviewer	Wat zou je ervan vinden als er door een bedrijf een kamer wordt gezocht die aansluit op jouw behoeften?
Geïnterviewde	Wel chill.
Interviewer	Waarom?
Geïnterviewde	Dan hoef ik dat zelf niet te doen, ha ha! En wat ik net zei, het schijnt moeilijk zijn wat te vinden.
Interviewer	Ik zal je uitleggen wat mijn opdrachtgever doet.
	De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Het lijkt me handig en makkelijk.
Interviewer	Ik zal je even de website laten zien.
Geïnterviewde	Oke, laat maar zien!

Interviewer	Wat vind je ervan?
Geïnterviewde	Eh, even checken hoor! (Stilte) Ziet er mooi strak uit, nice.
Interviewer	Als jij iets aan de website mocht veranderen, wat zou je doen?
Geïnterviewde	Die man op de homepage staat zou ik veranderen.
Interviewer	En de look en feel, wat vind je daarvan? Dus gewoon over het algemeen, de uitstraling van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Ja ik vind het wel een goede uitstraling. De kleuren zijn goed en verder mooi strak. Het lettertype maakt het net even anders dan 'normaal' ik vind dat wel mooi.
Interviewer	Je ziet een inschrijfformulier op de website staan, daar kan je je woonwensen invullen, vind jij dit een goede manier? Of heb je liever een gesprek op kantoor?
Geïnterviewde	Ja! Gewoon makkelijk thuis invullen is wel beter.
Interviewer	Waarom?
Geïnterviewde	Is gewoon makkelijk en snel!
Interviewer	En hoe wordt je het liefst op de hoogte gehouden wanneer er bijvoorbeeld een nieuwe kamer voor je is gevonden?
Geïnterviewde	Een melding op een app, een mailtje of anders misschien een appje.
Interviewer	Oke en hoe zie je het personeel van Rent Your Room voor je?
Geïnterviewde	Jong personeel die weten hoe het werkt met huren en zo. Het liefst heb ik dan één vast contactpersoon. Dan hoeft je niet steeds hetzelfde opnieuw uit te leggen.
Interviewer	Wat zou jij betalen voor een dienst zoals Rent Your Room?
Geïnterviewde	Goh (denkt na), ja wat zou je voor zoiets vragen. Zo'n €300,-? Inclusief hulp bij onderhandelen en al die andere dingen.
Interviewer	Rent Your Room wilde één maand huur vragen, wat vind jij?
Geïnterviewde	Dat vind ik wel wat veel. Het ligt er natuurlijk aan wat voor kamer je hebt. Maar ik zou het gelijk trekken naar één bedrag voor iedereen.
Interviewer	Oke, uh, stel Rent Your Room wil jou bereiken via reclame, hoe kunnen ze jou nou bereiken?
Geïnterviewde	Eh, ja goede vraag ha ha. Ik zit niet heel veel op Facebook of andere social media. Maar als je me dan zou willen benaderen via social media zou ik wel Facebook kiezen. En verder eh, ja via Google goed te vinden zijn. En misschien flyers of zo. E-mails bekijk ik sowieso niet.
Interviewer	En wat zouden redenen voor jou zijn om je bij Rent Your Room aan te melden?
Geïnterviewde	Als ik zelf niks kan vinden.
Interviewer	En waarom zou je het niet doen?
Geïnterviewde	Als ik wat via vrienden kan vinden of zo.
Interviewer	Oke, nou dit waren mijn vragen. Heb je nog wat toe te voegen?
Geïnterviewde	Nee eigenlijk niet.

Interviewer Oke, heel erg bedankt!
Geïnterviewde Graag gedaan!

Interview 5. Vrouw – HBO – Al gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer Nou, laten we maar beginnen! Kan je wat meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde Ik heb net de PABO afgerond en ik woon in Noordwijk. Na mijn stageperiode ben ik bij de Noordwijkse school gaan werken. Ik hou van leuke dingen doen, vooral shoppen ha ha, en lekker terrasjes pakken hier in Noordwijk.

Interviewer Klinkt leuk! Waarom ben je in Noordwijk gaan wonen?
Geïnterviewde Ik vind het gewoon een leuke plaats. Het is ook dichtbij het huis van mijn ouders in Voorhout. En verder, ja, mijn werk is er en lekker dichtbij het strand. Heb het altijd een leuke plaats gevonden eigenlijk. Maar als ik een huisje in Voorhout had kunnen krijgen was dat ook leuk geweest. Ik was gewoon in de omgeving aan het kijken, maar mijn voorkeur was wel Noordwijk.

Interviewer En wat was voor jou de rede om uit huis te gaan?
Geïnterviewde Uh ja, ik was het gewoon zat thuis. Gewoon lekker mijn eigen plekje wilde ik.

Interviewer Hoe heb je gezocht naar een kamer?
Geïnterviewde Uh (denkt na), sowieso via internet en gewoon ingeschreven op verschillende websites.

Interviewer Kende je al websites of nog niet?
Geïnterviewde Nee dat niet.

Interviewer Hoe ben je dan bij de websites gekomen?
Geïnterviewde Ik heb gewoon gegoogeld en ben bij de websites gekomen. Ik had ook even aan vriendinnen gevraagd of zij iets wisten. Zij zeiden dat ik me bij de woningstichting kon inschrijven. Dat heb ik maar gedaan, maar daar is verder niks uitgekomen.

Interviewer En qua keuze, wat vond je daarvan?
Geïnterviewde Er was niet zo heel veel keuze. Ik dacht echt 'is dit alles wat er is?' Maar ja, alle mooie ruimtes zijn het snelst weer weg natuurlijk. Vooral veel oude zooi wat ik tegenkwam. Daar ga ik echt niet voor mijn plezier in zitten. Dus ja, ik denk dat mijn eisen ook wel een beetje hoog zijn hoor. Zo'n oud muizenhol hoeft ik echt niet. Dan blijf ik wel bij mijn ouders.

Interviewer Wat mistte je bij de bedrijven die de kamers aanboden?
Geïnterviewde Uh (denkt na), ja sowieso de keuze was beperkt en op vrijwel alle websites staan of alleen van die oude studentenkamers of juist duurdere

	appartementen. Dat kan ik nu echt nog niet betalen, ha ha! Dus het was het ene of het andere uiterste. Ik mistte dus eigenlijk iets wat daar tussen zit, snap je? Iets waar je leuke kamers kan vinden, die er gewoon netjes uitzien, met goede foto's en ook nog eens betaalbaar zijn. Ik heb het idee dat nu alle mogelijke kamers maar op de sites worden gezet. Het zou juist fijn zijn als de 'rommel' er tussen uit wordt gehaald. Snap je wat ik bedoel?
Interviewer	Ja! Oke, dus vooral een bedrijf dat zich richt op nette en verzorgde kamers of studio's die betaalbaar zijn? De kamers die er verwaarloosd uitzien, zeg maar, moeten zij al voor jou weg filteren?
Geïnterviewde	Ja precies!
Interviewer	Hoe heb je je kamer dan uiteindelijk gevonden?
Geïnterviewde	Eigenlijk bij toeval! Via een collega. Ik vertelde haar dat ik een kamer of het liefst een ruimte met eigen badkamer en keuken zocht. Toen zei ze dat haar man een huis en daarnaast zomerhuisje aan het opknappen was. Ik heb daarna een keertje met haar man afgesproken. Hij heeft uitgelegd hoe het er dan uit kwam te zien en zo. Toen heb ik gelijk gezegd dat ik het wilde. Het was helemaal nieuw, dus ja! De prijs was alleen wel aan de hoge kant. Maar in Noordwijk en daarnaast iets nieuws, is bijna niet te vinden. Dus dat had ik er wel voor over.
Interviewer	O dat is wel ideaal zeg. En toen was alles al gelijk geregeld?
Geïnterviewde	Yes! Ik kon er binnen een paar maanden in, maar tekende pas toen het af was.
Interviewer	En hoe ging de bezichtiging dan?
Geïnterviewde	Ik ging gewoon samen met mijn collega kijken! Zij had de sleutel van haar man gekregen.
Interviewer	En de sleuteloverdracht? Hoe ging dat?
Geïnterviewde	Ik kon de sleutel ophalen bij mijn collega thuis.
Interviewer	En wat vind je er nu van, nu je er woont?
Geïnterviewde	Super leuk! Ben er helemaal blij mee.
Interviewer	Heb je nog kosten gemaakt bij het zoeken van een kamer? Je bijvoorbeeld ingeschreven op websites, of andere bemiddelingskosten gemaakt?
Geïnterviewde	De inschrijvingen via een paar sites kosten me ik geloof een tientje per maand. Volgens mij ging het via kamers, of kamernet.nl. Ik heb me ook ingeschreven bij de woningbouwvereniging, dit kostte €30,- per jaar. Maar ik had verder geen bemiddelingskosten bij het huren van deze woning.
Interviewer	Oke, dat viel dan wel mee!
Geïnterviewde	Ja inderdaad. Alleen viel het dus een beetje tegen wat ik ervoor terugkreeg bij die websites.
Interviewer	De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft

	wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Het klinkt goed, een service gericht op de huurder als klant. Dat is iets wat ik wel miste tijdens het zoeken naar mijn woning. Er waren te weinig bedrijven echt gericht op mij als huurder. Het is dat ik zo via via aan een woning kwam. Maar anders denk ik dat het echt moeilijk was om iets te vinden dat echt bij mij past. Er zat verder ook niet echt haast achter, dat scheelde. Ik woonde gewoon nog thuis en dit kwam zo toevallig op mijn pad. Anders was ik denk nog wel een tijdje thuis gebleven, omdat ik niks leuks kon vinden.
Interviewer	Ik heb de website hier bij de hand. Wat vind je ervan?
Geïnterviewde	De website ziet er goed uit, mooi, overzichtelijk. Ik vind de uitstraling goed bij de doelgroep passen.
Interviewer	Kan je dat toelichten?
Geïnterviewde	Omdat het een frisse en jonge uitstraling heeft. Je leest het makkelijk weg. Alles wijst voor zich. Geen poespas als het niet nodig is.
Interviewer	Stel je mocht wat veranderen of toevoegen, wat zou dat zijn?
Geïnterviewde	Uh, (denkt na) een logo zou ik toevoegen, en misschien een andere foto op de beginpagina.
Interviewer	Oke, waarom?
Geïnterviewde	Een logo maakt het herkenbaar. Dit is ook handig om te gebruiken op Facebook en zo. En een andere foto. Ja omdat die man eigenlijk een beetje oud is voor een student!
Interviewer	Oke, duidelijk! Even kijken hoor, o ja. Hoe zou jij het liefste jouw woonwensen aangeven?
Geïnterviewde	Hoe bedoel je?
Interviewer	Ik bedoel, zou je je woonwensen tijdens een gesprek op kantoor willen aangeven, of via een formulier op internet of op een andere manier?
Geïnterviewde	O, zo. Ik vind online makkelijk, het is minder tijdgebonden. Je kan het binnen tien minuten invullen. Als je er helemaal heen moet, kost het zoveel tijd. Dus in principe zou ik het online doen. Of ik zou ergens toevallig langslopen, dan zou ik wel even binnenlopen en het zo doen.
Interviewer	Oke, en hoe zou je op de hoogte willen worden gehouden van ontwikkelingen, wanneer Rent Your Room aan het zoeken is naar een kamer voor jou. Bijvoorbeeld wanneer ze een kamer gevonden hebben?
Geïnterviewde	E-mail is wel prima! Of anders een appje of zo waarin foto's van de kamer staan die ze gevonden hebben. Mijn e-mail staat altijd helemaal vol, dus misschien dat een appje dan handiger is, of beide.
Interviewer	En wat verwacht je van het personeel van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Dat ze inzicht hebben in huurmogelijkheden die niet online te vinden zijn

	voor mij. Dus dat ze veel connecties hebben in het makelaardij-wereldje.
Interviewer	Wat zou je voor de dienst van Rent Your Room betalen?
Geïnterviewde	Uh, ik vind dit heel moeilijk, omdat ik niet weet wat voor kosten en hoeveel werk het met zich meebrengt.
Interviewer	Ja dat snap ik. Maar als je daar niet naar kijkt en gewoon zelf zou bedenken wat je ervoor over zou hebben?
Geïnterviewde	Ik denk dat ik zo'n €250,- wel een goed bedrag vind.
Interviewer	Wat zouden redenen voor jou zijn om via Rent Your Room een kamer te huren?
Geïnterviewde	Ik zou het makkelijk vinden omdat je er zelf minder werk aan hebt. En je hoeft je niet druk erom te maken, je hoort het vanzelf wel wanneer er iets is gevonden. Heel fijn dat ze ook kijken naar jouw wensen, dit was in ieder geval voor mij een belangrijk punt. Ik wilde niet in een of ander oud, verwaarloosd huis terechtkomen.
Interviewer	Wat zouden redenen voor jou zijn om niet via Rent Your Room een kamer te huren?
Geïnterviewde	De kosten toch wel. Ik was niet genoodzaakt of zo om te verhuizen. Ik wilde wel graag het huis uit. Maar als het zoeken iets langer duurde maakte dat ook niet uit. Ik zou me wel voor kunnen stellen dat als iemand snel een kamer moet hebben. Bijvoorbeeld door een studie aan het andere kant van het land, dat het dan super makkelijk is dat iemand anders zoekt.
Interviewer	Rent Your Room is voor het gehele proces 1 maand huur te vragen, vind je dit een redelijke prijs?
Geïnterviewde	Dit is ongeveer gelijk aan wat een makelaar vraagt dacht ik, dus wel redelijk prijzig. Het ligt er natuurlijk wel aan hoe veel je aan huur betaalt. Maar dan verwacht ik ook echt dat er een kamer helemaal naar mijn wensen wordt gevonden en dat er veel kennis in huis is.
Interviewer	Via welke weg word jij het liefst benaderd door bedrijven met reclamedoeleinden?
Geïnterviewde	Via Facebook.
Interviewer	Waarom?
Geïnterviewde	Omdat ik dit niet als storend zie, andere manieren van reclame vind ik snel storend. Op Facebook loop je ook vaker 'toevallig' tegen dingen die je nodig hebt en die je zelf anders niet gevonden had.
Interviewer	Heb je verder nog toevoegingen? Op- of aanmerkingen? Vragen?
Geïnterviewde	Nee (denkt na) eigenlijk niet!
Interviewer	Nou, dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd!
Geïnterviewde	Graag gedaan!

Interview 6. Vrouw – HBO – Al gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden

worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer	Heb je nog vragen voordat het interview begint?
Geïnterviewde	Nee, geen vragen!
Interviewer	Oke laten we dan maar beginnen! Kan je wat meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde	Ik ben 24 en studeer Civiele Techniek in Delft. Ik woon ook in Delft en ga vaak uit hier in Delft.
Interviewer	Hoe oud was je toen je op kamers ging?
Geïnterviewde	Ik was 19.
Interviewer	Hoezo ging je op kamers?
Geïnterviewde	Omdat ik anders elke dag een uur moest reizen, en dan heen en terug.
Interviewer	En waar wilde je je kamer?
Geïnterviewde	Wel echt in Delft, bij mijn studie.
Interviewer	Hoe heb je een kamer gevonden?
Geïnterviewde	Ik heb gegoogled en me bij Kamernet ingeschreven. Via Kamernet heb ik ook wat gevonden.
Interviewer	En hoe was het aanbod qua kamers?
Geïnterviewde	Wel veel keuze, maar vooral veel mensen per instemming.
Interviewer	Oke, en hoe werkt dat?
Geïnterviewde	Dan word je uitgenodigd en uiteindelijk kiezen de huisgenoten wie er mag komen wonen.
Interviewer	Oke, dus je hebt dan geen zekerheid?
Geïnterviewde	Nee!
Interviewer	Wat vind je van de kamer die je uiteindelijk hebt gevonden?
Geïnterviewde	Wel goed, het had wel wat goedkoper was chill geweest. Maar ik vind het verder wel prima.
Interviewer	Wat voor kamer heb je dan?
Geïnterviewde	Een redelijk kleine kamer, met gedeelde badkamer, woonkamer en keuken.
Interviewer	Oke. En daar ben je tevreden mee?
Geïnterviewde	Ja! Voor een studentenkamer vind ik het gewoon goed. Als ik maar wat heb en dichtbij mijn studie zit. Ik ben niet zo kritisch verder.
Interviewer	Oke en heb je kosten gemaakt om je aan te melden bij Kamernet?
Geïnterviewde	Ja, volgens mij betaalde ik rond de €30,- per maand voor Kamernet en ik ben drie maanden lid geweest.
Interviewer	Heb je verder nog kosten gemaakt voor bemiddeling?
Geïnterviewde	Nee, ik kwam via Kamernet gelijk bij de verhuurder terecht.
Interviewer	Oke en hoe ging het dan nadat je contact had opgenomen via Kamernet?
Geïnterviewde	Het ging via een instemming. Dus ik heb een afspraak gemaakt en ik werd uiteindelijk uitgekozen om er te komen wonen.
Interviewer	En toen?
Geïnterviewde	Toen ik hoorde dat ik was uitgekozen kon ik de sleutel komen ophalen in het huis.

Interviewer	Vond je er iets op aan te merken, het hele proces van Kamernet en het contact met de verhuurder?
Geïnterviewde	Nee ik vond het goed gaan.
Interviewer	Ik ga nu even uitleggen wat Rent Your Room precies doet. De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Ik vind het niet per se nodig. Als wij een kamer vrij hebben zetten we het op internet en zorgen we zelf voor een instemming en nieuwe huurder. Daarna maakt de huurder een afspraak met de huurbaas voor het contract. Dus met instemmingen kan het al niet echt als een ander voor jou zoekt.
Interviewer	Het zou eventueel kunnen, dat Rent Your Room zoekt en de huurder zelf naar de bezichtiging gaat.
Geïnterviewde	Ja dat zou inderdaad nog wel kunnen dan.
Interviewer	Hier, dit is de website, wat vind je ervan?
Geïnterviewde	Het ziet er licht en overzichtelijk uit. Ik vind het wel mooi.
Interviewer	En stel je mocht wat aanpassen aan look en feel?
Geïnterviewde	Eh, een logo zou ik toevoegen. Zodat het wat meer herkenbaar is.
Interviewer	Oke. Mocht je je toch inschrijven bij Rent Your Room. Zou je de woonwensen dan liever online, telefonisch of tijdens een gesprek in ons kantoor toelichten?
Geïnterviewde	Ik zou dan zeggen online. Is gewoon makkelijk en snel.
Interviewer	En hoe word je het liefst op de hoogte gehouden?
Geïnterviewde	Vaak krijg je heel veel mailtjes en zo. Dan heb je aan het eind van de dag twintig ongelezen e-mails. Dat is wel irritant. Gewoon één samenvattende e-mail lijkt me beter. Als je echt een vast contactpersoon hebt of zo bij een bedrijf dan zou appen ook wel kunnen.
Interviewer	Oke, dus eigenlijk het liefst zo min mogelijk en duidelijk contact.
Geïnterviewde	Ja precies. Dat je wel op de hoogte wordt gehouden, maar niet gespannt wordt.
Interviewer	En wat verwacht je nog meer van het personeel bijvoorbeeld?
Geïnterviewde	Dat ze contacten hebben binnen de verhuurwereld.
Interviewer	Wat zou jij voor een dienst als Rent Your Room betalen?
Geïnterviewde	Niks! Omdat het me zelf ook gewoon gratis is gelukt. Behalve de kosten voor Kamernet dan. Voor particulier zou het kunnen maar voor een kamer zoeken vind ik het echt veel te veel. Studenten kunnen gewoon makkelijk zelf een kamer vinden.
Interviewer	Wat zouden redenen zijn om wél via Rent Your Room te huren?

Geïnterviewde	Als je zelf niet in Nederland woont is het wel handig denk ik, of als je een studio zoekt.
Interviewer	Oke en wat zijn dan samengevat voor jou de redenen om het niet te doen?
Geïnterviewde	Omdat bij veel studentenhuizen het om instemmingen gaat. En dan moet je alsnog heel veel instemmingen af, dus kost het sowieso veel moeite.
Interviewer	Hoe zouden bedrijven jou het best kunnen bereiken via reclame?
Geïnterviewde	Eh (denkt na), via televisiereclames of zo. Of Facebook vind ik ook niet zo erg.
Interviewer	Heb jij nog vragen verder?
Geïnterviewde	Nee!
Interviewer	Oke dan heel erg bedankt voor het interview!
Geïnterviewde	Graag gedaan!

Interview 7. Vrouw – HBO – Nooit gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer	Heb je nog vragen voordat het interview begint?
Geïnterviewde	Nee!
Interviewer	Oke, mooi zo! Kan je wat meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde	Ik ben 19 jaar, bijna 20. Ik doe nu de MBO-opleiding sociaal maatschappelijk dienstverlening. Komend jaar wil ik HBO gaan doen, de PABO.
Interviewer	En zou je dan op kamers willen wonen als je de PABO gaat doen?
Geïnterviewde	Ja, heel graag! Het lijkt me super leuk om in de stad te wonen. Veel leuke dingen doen, feestjes en soms studeren ha ha.
Interviewer	Ga je gelijk op zoek naar de kamer als je gaat studeren?
Geïnterviewde	Nee niet gelijk. Ik wil eerst even kijken hoe de studie is. Misschien in jaar twee. Ik kijk wel even, er zit geen haast achter. Ook als ik wat vriendinnen heb op de opleiding.
Interviewer	Stel je gaat nu een kamer huren, wat vind je dan het belangrijkste waar de kamer aan voldoet?
Geïnterviewde	Het belangrijkste vind eh, ik een eigen badkamer! Maar het liefst zou ik iets helemaal voor mijzelf willen.
Interviewer	En verder?
Geïnterviewde	Mm, de grootte van de kamer, dat je ook een slaapkamerdeel hebt, maar ook nog een beetje een woonkamertje kan maken. Niet alleen je bed en dat is het.
Interviewer	Oke, en hoe zou je dan op zoek gaan naar zo'n kamer?
Geïnterviewde	Ik denk gewoon via internet Googelen.

Interviewer Ken je sites daarvoor?

Geïnterviewde Kamerverhuur Leiden geloof ik! Die volg ik op Facebook. Verder ken ik geen sites en zou ik gewoon via Google zoeken.

Interviewer Wat komt er volgens jou allemaal kijken bij het zoeken van een kamer?

Geïnterviewde Je moet als eerst kijken naar de prijs, en of het inclusief stroom en alles is. Dus de echte prijs die je per maand betaalt. En de ik vind het belangrijk dat de kamer ook in, of nou ja rondom het centrum is.

Interviewer En qua contracten en bezichtiging enzo?

Geïnterviewde Uh, wat er verder bij komt kijken weet ik niet echt eigenlijk. Het lijkt me dat je met de verhuurder of huisgenoten moet praten. Maar verder geen idee. O ja en bij sommige huizen is het zo dat je minimaal een jaarcontract hebt. Dat had een vriend van mij.

Interviewer Zoek je liever zelf een kamer, of zou je liever iemand anders voor jou laten zoeken?

Geïnterviewde Ergens is het wel handig die je helpt daarmee. Ik zou in ieder geval aan klasgenoten vragen hoe zij dat gedaan hebben.

Interviewer Welke kosten verwacht jij bij het zoeken van een kamer?

Geïnterviewde Uh, geen? Of misschien een klein bedrag om je aan te melden op een site.

Interviewer En waar denk je aan bij een klein bedrag?

Geïnterviewde Ongeveer tien à twintig euro.

Interviewer Oke. Nou ik ga nu wat uitleggen over het bedrijf waar ik het onderzoek voor doe. Ik zal een klein stukje voorlezen over wat het bedrijf doet.

Geïnterviewde Oke!

Interviewer De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?

Geïnterviewde Het klinkt als een goed idee. Net zoals ik denk ik dat veel studenten niet weten wat er allemaal bij komt kijken. Dus dat zou wel een goed idee zijn.

Interviewer Laten we even naar de website gaan www.rent-your-room.nl, wat vind je hiervan?

Geïnterviewde Het ziet er goed uit. Het is goed dat er geen lappen tekst staan, maar het gewoon in één keer duidelijk is.

Interviewer Stel jij mocht iets toevoegen of veranderen aan de look en feel van Rent Your Room, wat zou je dan doen?

Geïnterviewde Ik houd wel van dat strakke en simpele van de website. Ik hou misschien een andere man kiezen voor op de homepage. Verder weet ik het niet eigenlijk. Ja misschien kan je er een wat zachter onderdeel aan toevoegen. Dus in plaats van de groene vinkjes een wat zachtere kleur. Zodat het niet

	té strak wordt. O of een mooi logo!
Interviewer	Oke. En als je je zou inschrijven. Via welke weg zou je dan het liefst je woonwensen aan willen geven? Een formulier invullen op internet, per telefoon, een gesprek op kantoor of weet je nog andere opties? Wat zou jij het prettigst vinden?
Geïnterviewde	Ik vind online wel makkelijk, en het gaat ook sneller. Het is wel fijn dat je daarnaast ook kan bellen.
Interviewer	Op welke manier zou jij het liefst op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen die er zijn bij het zoeken van jouw kamer?
Geïnterviewde	Telefonisch is wel fijn, maar ik wil niet duizend keer gebeld worden. Misschien zou appen wel kunnen?
Interviewer	Wat verwacht je van het personeel van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Gewoon vriendelijk en uh dat het niet zo heel zakelijk is. Een beetje een informele sfeer.
Interviewer	En qua kennis?
Geïnterviewde	Ik verwacht wel dat ze wat kunnen vinden voor jou. Je gaat er vanuit dat ze veel contacten hebben in de buurt. Ze moeten in ieder geval één kamer kunnen vinden die een beetje past bij mijn wensen. En als ze niks kunnen vinden dat ze aangeven dat het niet lukt maar dat er wel andere opties zijn.
Interviewer	Oke, en wat zou je ervoor betalen?
Geïnterviewde	Het ligt er denk ik aan hoeveel kamers ze voor mij gevonden hebben. En of het echt aansluit op mijn wensen. Maar ik heb geen idee hoeveel dat überhaupt kost, zoiets. Ik zou het niet weten
Interviewer	En als je toch wat zou moeten zeggen?
Geïnterviewde	Omdat ze ook helpen met bezichtiging en zo, zou ik zeggen €200, maar dan wel alleen als ze echt iets gevonden hebben. .
Interviewer	Oke, en wat zouden redenen voor jou zijn om via Rent Your Room een kamer te huren?
Geïnterviewde	Het is lekker makkelijk! Dan hoeft jij niet helemaal alles te gaan onderzoeken. Dat iemand anders uitzoekt of de kamer aan je wensen voldoet is wel heel erg makkelijk. En zij hebben natuurlijk veel meer handvatten om een goede kamer te vinden, zij zullen wel veel meer contacten hebben met bepaalde verhuurders om een goede kamer te vinden.
Interviewer	Wat zouden redenen voor jou zijn om niet via Rent Your Room een kamer te huren?
Geïnterviewde	Nou, ik denk dat ik het niet zou doen op het moment dat je het gevoel hebt dat je het moet doen via hun. Dan zit je 'vast' bij hun. Dat je denkt, ik doe het zelf maar. Of dat je het hebt gehoord van iemand anders dat er ergens een kamer vrij is en dat je het zelf kan oplossen. En ook qua kosten, als je zelf zoekt komen er geen kosten bij kijken. Maar als Rent Your Room echt

	kamers in hun portofolio hebben die je zelf niet online kan vinden. Die er gewoon echt goed uitzien in vergelijking met de rest, zou ik het zeker doen.
interviewer	Oke en hoe word jij het liefst benaderd door bedrijven? Wat is volgens jou de beste manier om reclame te maken bij jou?
Geïnterviewde	Ik denk voor een bedrijf als Rent Your Room via Facebook. Voor leuke kledingwinkels vind ik Instagram ook leuk. Maar voor Rent Your Room voornamelijk via Facebook
Interviewer	Oke, en wat nog meer?
Geïnterviewde	Een flyer vind ik ook wel goed. Ik vind het wel vervelend als er dan gelijk wat verkocht wordt. Dus het liefst gewoon een foldertje, zonder dat er gelijk wat aan je wordt verkocht.
Interviewer	Oke, duidelijk! Heb je verder nog een toevoeging of vragen?
Geïnterviewde	Nee, ik heb geen vragen meer!
Interviewer	Oke, nou dan ga ik het interview afronden. Heel erg bedankt voor je tijd en input!
Geïnterviewde	Geen probleem!

Interview 8. Vrouw –WO – Nooit gehuurd

Voor het interview begint wil ik je graag eerst wat uitleg geven. Tijdens het interview bestaan er geen goede of foute antwoorden en het zal ongeveer 20 tot maximaal 30 minuten duren. Daarnaast zal het gesprek opgenomen worden, zodat ik het naderhand kan uitschrijven. De opnames zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan mijn scriptie en na het uitwerken worden verwijderd. Het interview gaat over jouw mening over bemiddeling bij het huren van een kamer.

Interviewer	Heb je nog vragen voordat het interview begint?
Geïnterviewde	Nee hoor.
Interviewer	Oke, goed dan ga ik beginnen. Kan je meer over jezelf vertellen?
Geïnterviewde	Ik ben 21 jaar en ik studeer Academische PABO in Leiden. Ik sport veel en verder doe ik graag leuke dingen met vriendinnen.
Interviewer	En je woont nog bij je ouders heb ik begrepen?
Geïnterviewde	Ja klopt, ik woon momenteel nog bij mijn ouders.
Interviewer	En zou je op kamers willen?
Geïnterviewde	Ja!
Interviewer	Waarom wil je op kamers?
Geïnterviewde	Het lijkt me gezellig om midden in de stad te wonen. Daarnaast is het ook veel handiger met uitgaan en die dingen. Nu kan dat niet of moet ik bij iemand anders slapen.
Interviewer	En wanneer zou je op kamers willen?
Geïnterviewde	Ik denk volgend jaar zo'n beetje. Dan zit ik in mijn derde jaar.
Interviewer	Wat vind jij dan het belangrijkste aan een kamer?
Geïnterviewde	Dat ik gewoon mijn eigen plekje heb. Ik wil geen gedeelde ruimtes.

Interviewer	En verder?
Geïnterviewde	Ja het liefst heb ik een wat nieuwere kamer. Niet een oud bouwval waar de muizen door de kamer rennen. Ik heb liever een wat kleinere kamer die wat nieuwer is. Dan een oude grote kamer.
Interviewer	En hoe zou je die kamer gaan zoeken dan?
Geïnterviewde	Via Google kijken en rondvragen aan klasgenootjes hoe zij dat gedaan hebben of dat zij nog kamers weten die toevallig vrij zijn.
Interviewer	Ken je al bedrijven waar je terecht kan?
Geïnterviewde	Ja, Kamernet en ik weet dat er ook Facebook-pagina's voor zijn.
Interviewer	Oke, heb je enig idee wat er komt kijken bij het zoeken van een kamer?
Geïnterviewde	Nee, niet echt eigenlijk. Alleen het zoeken en dan zie ik wel weer.
Interviewer	Oke dan! En wat zou je ervan vinden als een bedrijf een kamer voor jou zoekt die precies bij je past.
Geïnterviewde	Dat lijkt me heel chill! Alleen wil ik niet volgespamd worden met allemaal mailtjes daarvan. Dus niet dat je een zoekopdracht invult en dat je van alle aansluitende kamers een mailtje ontvangt.
Interviewer	Oke, ik zal je zo uitleggen wat Rent Your Room doet dan hoor je daar ook wat meer over. Welke kosten verwacht jij bij het zoeken van een kamer?
Geïnterviewde	Misschien bepaalde inschrijfkosten. Of kosten als je uiteindelijk iets gevonden hebt. Ik zou denken een tientje per maand voor inschrijfkosten en, achteraf als je iets gevonden hebt ik weet niet. Ik hoor wel eens dat die kosten aardig hoog kunnen zijn. Rond de €250,-.
Interviewer	Ik ga je nu een uitleg geven over het bedrijf waar ik de opdracht voor uitvoer.
Geïnterviewde	Oke!
Interviewer	De opdrachtgever voor wie ik dit onderzoek uitvoer wil een bedrijf opzetten in de huurbranche, genaamd Rent Your Room. Rent Your Room wil volledig in opdracht van de huurder werken. Dit houdt in dat jij als huurder aangeeft wat je woonwensen zijn en dat Rent Your Room daarna voor jou op zoek gaat naar de woning die bij je past. Daarnaast helpen ze met alles wat daarbij komt kijken, zoals een bezichtiging en het afsluiten van een juist contract. Wat vind je van Rent Your Room?
Geïnterviewde	Lijkt me wel chill eigenlijk.
Interviewer	Wat spreekt je aan?
Geïnterviewde	Dat je zelf niet hoeft te zoeken. En dat je uiteindelijk ook iets vindt wat écht bij je eisen past. Veel kamers die ik zie bij vriendinnen zou ik zelf niet willen. Dus ik denk dat het best moeillijk is een kamer te vinden die wél bij je past. En de beste kamers zullen vast heel snel zijn weg zijn op die sites zoals Kamernet.
Interviewer	Ik laat je even de website zien, wat vind je ervan?
Geïnterviewde	Leuk! Ziet er mooi uit.
Interviewer	Als jij mag kiezen, wat zou je veranderen?

Geïnterviewde	Misschien het kleurgebruik. Ik vind het grijze wel mooi maar ik zou het dan eerder combineren met beige of oud roze, ha ha. Maar dat is misschien iets te vrouwelijk.
Interviewer	Qua look en feel, wat vind je daarvan? Wat straalt Rent Your Room uit?
Geïnterviewde	Ik vind dat het er verzorgd uitziet. Verder straalt het wel jong en fris uit. Het ziet er wel toegankelijk uit.
Interviewer	En, hoe zou jij het liefste je woonwensen doorgeven aan Rent Your Room? Tijdens een gesprekje op kantoor, online, via een telefoontje? Of heb je andere opties?
Geïnterviewde	Doe maar gewoon online!
Interviewer	En hoe word je het liefst op de hoogte gehouden van de vorderingen van het zoeken naar een kamer voor je?
Geïnterviewde	Een telefoontje of berichtje.
Interviewer	En waar moet het personeel aan voldoen?
Geïnterviewde	Klantvriendelijk en niet zo formeel. Ze moeten je goed kunnen helpen en weten waar ze mee bezig zijn.
Interviewer	En qua prijs, wat zou je betalen voor een dienst als Rent Your Room?
Geïnterviewde	Eh (denkt na), moeilijk wel!
Interviewer	Zeg maar wat je denkt!
Geïnterviewde	Ik denk rond de €200,- als ik het zo zelf zou moeten zeggen.
Interviewer	Oke, Rent Your Room wil graag één maand huur betalen, wat vind jij daarvan?
Geïnterviewde	Ja als het een kamer helemaal naar mijn wensen is, zou ik het wel doen.
Interviewer	Oke dus een vrij nieuwe kamer en eigen badkamer, toilet en keuken?
Geïnterviewde	Ja, precies!
Interviewer	En wat verwacht je van het personeel?
Geïnterviewde	Gewoon, zoals bij elk bedrijf. Behulpzaam en kennis.
Interviewer	Op welke manier kan Rent Your Room jou het best bereiken via reclame?
Geïnterviewde	Eh, ik denk door goed vindbaar te zijn op Google. En daarnaast via Facebook.
Interviewer	Oke, waarom zou je via Rent Your Room huren?
Geïnterviewde	Omdat ik zelf andere kamers vaak veel te oud vindt en te vies. Als zij me een kamer kunnen beloven die bij me past zou ik het doen.
Interviewer	En waarom juist niet?
Geïnterviewde	Eh, mocht ik toevallig wat tegenkomen via vrienden of via gratis sites zou ik dat doen. Dus ik zou eigenlijk eerst de gratis sites bekijken en daarna overgaan op zoiets als Rent Your Room.
Interviewer	Oke, ik heb al mijn vragen gesteld, heb jij verder nog vragen?
Geïnterviewde	Nee!
Interviewer	Oke, dank heel erg bedankt voor het interview!
Geïnterviewde	Graag gedaan!

Interview 9. Internationale student - vrouw

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer	Could you tell me something about yourself?
Interviewee	I am Laura from Germany, I am 21 years old.
Interviewer	Why did you decide to study in the Netherlands and which study?
Interviewee	I went to the Netherlands to study in Rotterdam. I thought it was interesting to combine abroad with my study.
Interviewer	Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?
Interviewee	For about 2 months.
Interviewer	Please describe your experience during the room search?
Interviewee	I contacted other students who we're already studying in the Netherlands. And I was looking for rooms on the internet.
Interviewee	On which websites did you look for a room?
Interviewee	One moment, what was the name again.. I'll take a look, one sec. Ah it was Kamernet.nl. But there weren't much affordable options. Most of the rooms were small and old, as far as I could see on the pictures. Other websites were mainly Dutch.
Interviewer	And how did you find the room?
Interviewee	In the end I have found my room via contacts of the other students.
Interviewer	And why did you choose this room?
Interviewee	As I said, there weren't that much options to choose from. This was the best option.
Interviewer	And what kind of room did you look for, like in which price range and furnished or not?
Interviewee	I was looking for a room for about €400 a month, preferably my own kitchen and shower and stuff. And yeah, furnished would have been nice, because it was for about one year.
Interviewer	Ok, and what is your opinion about the room you rented?
Interviewee	The room itself was very small. But the location was quite great, near the station, in the center of the city, within walking distance from the University. It wasn't furnished and I had some roommates. But on the other hand, you get to know your roommates, and they showed me around. So it had its pros and cons.
Interviewer	Oke, and what costs did you incur during the search for a suitable room?
Interviewee	I paid the registration costs for Kamernet.nl. And I visited the Netherlands for a weekend to check out the room. So I have made quite some costs during that weekend.
Interviewer	Okay! And what was that weekend like?

Interviewee I visited the city, that was really nice though!

Interviewer Could you please describe the process you went through while searching p for a room?

Interviewee First I looked for a room via internet and students. Then I visited The Netherlands to take a look at the room I found. I immediately decided to take the room and I signed the contracts and got the key.

Interviewer Okay, and what would you like to have seen differently during your room search?

Interviewee The minimal amount of affordable rooms. And as a foreign student it is hard to find a room, because of the distance and it is not very clear to find out how to get a room. I reacted on one other room, but I haven't got an answer. You really need to have contacts in The Netherlands, otherwise it is very hard to find a room.

Interviewer Okay! Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent. Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room! So, what is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?

Interviewee Many websites are only in Dutch, so Rent Your Room will be a great addition. And I found the insecurity very stressful, so it would be great if you can guarantee a place to stay.

Interviewer Well okay! The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website.

Interviewee The website is looking good.

Interviewer Why do you think the website is looking good?

Interviewee The colors are nice, it is light and I like it!

Interviewer In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?

Interviewee E-mails are often send automatically, when you give me a call or send me a Whatsapp I think that's more personal. It gives you the idea that it will be okay.

Interviewer In which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?

Interviewee None, haha! No, I guess by e-mail and Facebook.

Interviewer What do you expect from the Rent Your Room team?

Interviewee Connections in the area and personal advice, I guess.

Interviewer What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?

Interviewee Registration costs and when they really find a room for me I would pay about €250,-.

Interviewer Why?

Interviewee Because I'd be willing to pay for a nice room.

Interviewer If you were to study in the Netherlands again, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?

Interviewee No stress about finding a place to stay, it is easy and personal.

Interviewer What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?

Interviewee I don't know! I would definitely make use Rent Your Room.

Interviewer In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?

Interviewee It is really easy for international students, and you don't have to visit The Netherlands, because Rent Your Room is visiting the room for you and take picture of the room.

Interviewer Do you have any additional remarks?

Interviewee Good luck!!!

Interviewer Thank you! Thank you for your time!

Interviewee No problem! 😊

Interview 10. Internationale student- vrouw

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer Could you tell me more about yourself?

Interviewee My name is Marina, I graduated for a bachelor of science in building environment. I'm 24 and currently working in The Netherlands.

Interviewer Why did you decide to study in the Netherlands?

Interviewee I studied in the Netherlands because to me the education here is very valuable, you learn so much in a short period of time. I studied Urban planning. Where I designed places to solve a problem in the larger sence.

Interviewer Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?

Interviewee I was looking for about 3 month for the studio I was living in.

Interviewer Okay and for what period of time were you looking for?

Interviewee For two years.

Interviewer Please describe your experience during the room search?

Interviewee Relaxed, I was not too stressed when searching for my studio.

Interviewer Where did you search for the room?

Interviewee On the internet, Google.

Interviewer Did you subscribe on a website for rooms?

Interviewee No, but that's because I've had enough time. Maybe if I couldn't find something, I would.

Interviewer How did you find the room then?

Interviewee I found my studio via facebook, a friend of mine liked the page and I saw the like on my facebook wall.

Interviewer Looking back, would you have preferred to have another room accommodation

Interviewee No, not really I was very happy with the place while studying.

Interviewer What costs did you incur during the search for a suitable room?

Interviewee I didn't make any costs.

Interviewer And did you incur costs while hiring a third party to find a room?

Interviewee No.

Interviewer Okay, and did you view the room before renting it?

Interviewee I did not view the room, it was all online. All the information I needed to know

Interviewer Could you please describe the process you went through while searching for a room (from the start till the finalization of the contract etc.)?

Interviewee When I saw the Facebook post, I went on the website to search I was aming and aring what studio to go for, when I decided I booked the room paid the amount I had to, and 2 weeks later I singed my contact and got the keys.

Interviewer Okay, sounds good ! Did you like to see something differently during your room search, though?

Interviewee No, nothing much.

Interviewer Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your

requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent. Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room!

What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?

Interviewee I thinks its very valuable.

Interviewer Can you explain that further?

Interviewee It would be nice that you don't have to look for yourself. Especially because it is another country, you don't know anyone or any companies.

Interviewer The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website?

Interviewee One moment, I'll take a look.. Very clean!

Interviewer Okay, do you have any suggestions for the website?

Interviewee No, not really. As I said, I like the look and feel.

Interviewer In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?

Interviewee Once a month via e-mail.

Interviewer And in which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?

Interviewee None, only if I am really looking for something, like I've said by e-mail.

Interviewer What do you expect from the Rent Your Room team?

Interviewee Honesty and transparency

Interviewer What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?

Interviewee That depends on the room and the location.

Interviewer If the room meets the expectations?

Interviewee I think about €200, or something? I don't know really.

Interviewer Okay, I can understand it is difficult to name a price. But If you were to study in the Netherlands at this moment, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?

Interviewee It seems very easy.

Interviewer	What do you like the most about Rent Your Room then?
Interviewee	They have an overview of all the rooms.
Interviewer	And what would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	If I can easily find a room myself.
Interviewer	In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?
Interviewee	I easily found a room, but my classmates found it hard to find a room. So it would be really helpful to have a company like that.
Interviewer	Thank you for your answers! Do you have any additional remarks?
Interviewee	No! Good luck!
Interviewer	Thank you very much!

Interview 11. Internationale student – man

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer	So let's start! Could you tell me more about yourself?
Interviewee	My name is João I am 29 years old, I am from Lisbon, Portugal. I studied p chemistry in Eindhoven, and I am an engineer now.
Interviewer	Why did you decide to study in the Netherlands and which study?
Interviewee	The Netherlands has the best quality of education in Europe.
Interviewer	Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?
Interviewee	About 4 weeks
Interviewer	Please describe your experience during the room search?
Interviewee	Not easy, people weren't very collaborating and most of the websites were Dutch.
Interviewer	How did you find the room?
Interviewee	This was an option recommended by the school.
Interviewer	Where there many options from which you could choose?
Interviewee	No, this was the only one.
Interviewer	And what is your opinion about the room you rented?
Interviewee	It was bad! It was small, smelly and dirty. But this was the only option. I was looking for a place for myself, but that I couldn't find it.
Interviewer	And was the room rented with furniture?
Interviewee	Yes, there were some basics.
Interviewer	What costs did you incur during the search for a suitable room?
Interviewee	There were no additional costs.
Interviewer	Could you please describe the process you went through while searching

	for a room (from the start till the finalization of the contract)?
Interviewee	Starting to search for myself, on the internet. Not much result. After that, called my school if they can help. So they did. They gave me the name and address. I contacted them and he sent me the pictures. I called and said it was okay. It was my only option. We also agreed on the rental-price. After arrival I immediately went to the room and to be honest, I scared a bit. This was too small, but I accepted it. I needed a place to stay we sat down and I signed the contract. It was including gas, water and electricity.
Interviewer	What would you like to have seen differently during your room search?
Interviewee	More and better information. Also I would like to see one or 2 lists that show all the available rooms.
Interviewer	Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent. Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room!
	What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?
Interviewee	Perfect, just what I needed at that time
Interviewer	Okay! The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website?
Interviewee	Very positive and it gives comfort and reliability!
Interviewer	In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?
Interviewee	Email would do
Interviewer	In which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?

Interviewee	At this time, not
Interviewer	And if you'd look for a room here in the Netherlands?
Interviewee	Maybe the school could sent me an e-mail with options of companies I could contact. Otherwise Google is important, I guess all students will use it to look for a room.
Interviewer	What do you expect from the Rent Your Room team?
Interviewee	More advertisement. I mean, more room options.
Interviewer	What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?
Interviewee	About 25% of the price of the room.
Interviewer	Okay, and If you were to study in the Netherlands, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	Better room, better quality, and more reliable contracts , I am aware I was lucky with my contract.
Interviewer	What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	Maybe the prices, if it is too expensive.
Interviewer	What is too expensive in your opinion?
Interviewee	I think more than €150.
Interviewer	In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?
Interviewee	More communication with the schools/universities, so the rooms are more findable for students. That is where many students start to search. Of course, also the internet is very important.
Interviewer	Do you have any additional remarks?
Interviewee	No
Interviewer	Then I would like to thank you for your help!
Interviewee	No problem!

Interview 12. Internationale student – man

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer	Could you tell me more about yourself?
Interviewee	I'm 23 years old and I live in Leiden, Netherlands. I'm from England and I'm here in Leiden for my master's degree in International Law.
Interviewer	Why did you decide to study in the Netherlands and which study?
Interviewee	I used to study in England, but after I got my bachelor degree, I decided to go abroad and get my Master's degree at Leiden Univeristy.
Interviewer	Could you give an indication of the time frame for which you were looking

for a room?

Interviewer It took some time before I found a reasonable and comfortable place to stay, because I started looking for a room while I was still in England. That means that all communication had to go through social media or e-mail.

Interviewer Please describe your experience during the room search?

Interviewee It was difficult to find a place to live for a reasonable price. Furthermore, the good places are taken very quickly, so you need to respond quickly and sound like the perfect fit for your future flatmates.

Interviewer Where did you search for the room?

Interviewee Online, Facebook, through Uni's intranet.

Interviewer Where there many options from which you could choose?

Interviewee Not so many, hard to find something.

Interviewer How did you decide upon the current room accommodation?

Interviewee It was the perfect fit, nice flatmates and perfect location. Was very lucky to find something through Facebook.

Interviewer What is your opinion about the room you rented?

Interviewee I'm very happy with my room and would not want any other room in Leiden.

Interviewer Did you view the room before renting it?

Interviewee Yes, we had a "hospiteer avond" so that we could meet each other and so that everyone could view the room.

Interviewer Did you incur costs while hiring a third party to find a room?

Interviewee I did not hire a third party.

Interviewer Could you please describe the process you went through while searching for a room (from the start till the finalization of the contract)?

Interviewee It started with different websites, different Facebook groups and a lot of frustration. As soon as I contacted a few people about the rooms they offered, it went very quickly. My place is very nice and the contract was easily signed. There was no third party involved.

Interviewer What would you like to have seen differently during your room search?

Interviewee Perhaps some support from the Uni or great websites/third parties who can help out during the search.

Interviewer Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be

viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent.

Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room!

What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?

Interviewee Sounds good and very easy. Would be very helpful for future foreign students!

Interviewer The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website?

Interviewee It looks good and easy.

Interviewer In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?

Interviewee Not too much spam as my inbox is already full. Perhaps just when there are rooms available that matches my criteria.

Interviewer In which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?

Interviewee I don't want to be approached by companies for commercial purposes.

Interviewer What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?

Interviewee I'm not sure. Probably a full month rent maximum.

Interviewer Could you explain why?

Interviewee If they find the best possible match, I would pay a full month rent.

Interviewer What do you expect from the Rent Your Room team?

Interviewee To be helpful and to communicate with me about possible places to live so that they can find the best possible match.

Interviewer In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?

Interviewee Could be good if they collaborate with the universities and provide special rooms for international students

Interviewer If you were to study in the Netherlands, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?

Interviewee To make sure I could find a room and to be advised by a company that has insight in the available rooms in the specific area.

Interviewer What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?

Interviewee Probably the extra costs

Interviewer	Do you have any additional remarks?
Interviewee	No!
Interviewer	Then I would like to thank you!
Interviewee	Good luck!
Interviewer	Thanks!

Interview 13. Internationale student – man

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer	Could you tell me more about yourself?
Interviewee	Hi, I'm Antoine and I'm from Bordeaux in France. I am 25 years old and I study to become an engineer.
Interviewer	Why did you decide to study in the Netherlands and which study?
Interviewee	At school we had some information about having an internship outside of France. I'm young and I wanted to have that experience of being in a foreign country. Not only for my capabilities, but also for my mentality and being with new people. I heard some great stories from people who went to the Netherlands about how beautiful it is to be there.
Interviewer	Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?
Interviewee	I made the decision to study abroad in December 2015. After I made my decision I started to look for a room. At first I tried to google it, like translating chambre to know what room means in Dutch. It was too difficult to understand, because almost all webpages were Dutch, so I asked school if they could help me out and they gave me a contact from the Hub. It's a place where expats gather for festivities. After several e-mails I went to Eindhoven for one weekend. I stayed at a hostel that weekend. In the weekend I went to see 2 rooms. After that I choose the smaller and pricier one. I choose the expensive one, because it was closer to the city station and more convenient to travel.
Interviewer	How did you experience the room search?
Interviewee	I found it really difficult to find a room, especially when you don't speak the language as a foreigner. I had some luck that school provided me a contact from that city, otherwise I had to seek more and maybe needed more trips to the Netherlands in search for a good room. It should be easier.
Interviewer	What is your opinion about the room you rented?
Interviewee	The room I lived in was too small. Also I didn't like my neighbors with who I had to share the kitchen, bathroom and shower with.
Interviewer	What costs did you incur during the search for a suitable room?

Interviewee I paid for the weekend to check out the rooms, I don't know how much.

Interviewer And I paid an amount of money for a third party, I think it was about €250,-

Interviewee What would you like to have seen differently during your room search?

Interviewer More room options on English websites and school helping me out.

Interviewer Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent. Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room! What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?

Interviewee Like that would have been the perfect solution for my problem back then.

Interviewer The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website?

Interviewee It looks nice.

Interviewer Why?

Interviewee Just clean and it looks easy to use.

Interviewer In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?

Interviewee E-mail

Interviewer What do you expect from the Rent Your Room team?

Interviewee Great help and no stress during my room search.

Interviewer What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?

Interviewee About €250,-.

Interviewee Why?

Interviewer Just because, I think the stress to find a room isn't worth it if there is an option like this and people to help you out.

Interviewee In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for

	International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?
Interviewee	It can be ideal, especially when they work together with places for expats. Foreigners always seek foreigners.
Interviewer	If you were to study in the Netherlands, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	It makes it a lot easier to find a room!
Interviewer	What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	When it is too expensive.
Interviewer	Okay! Do you have any additional remarks?
Interviewee	No!
Interviewer	Thank you very much!
Interviewee	You're welcome.

Interview 14. Internationale student – man

Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer	Could you tell me more about yourself?
Interviewee	My name is Arend, I am 22 years old, I am studying International Business and Language. Originally from Germany. Was in the Netherlands for 10 months for school purposes.
Interviewer	Ok and why did you decide to study in the Netherlands and which study?
Interviewee	The Dutch educational system is highly recommended and therefore was one of my chooses.
Interviewer	Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?
Interviewee	I searched roughly 2 / 3 months for an apartment in Rotterdam.
Interviewer	Please describe your experience during the room search?
Interviewee	Long lasting without communication and sense of being helped.
Interviewer	How did you find the room?
Interviewee	By signing in by housing. There wasn't that much: too pricy or lacking qualities. So time wise I had to make a choice, or I had to stay in a hotel room or something.
Interviewer	And what is your opinion about the room you rented?
Interviewee	Small and not clean.
Interviewer	What costs did you incur during the search for a suitable room?
Interviewee	I guess about €150 to sign in and administration costs.
Interviewer	Did you view the room before renting it?
Interviewee	No I did not.

Interviewer Could you please describe the process you went through while searching for a room (from the start till the finalization of the contract etc.)?

Interviewee Searching on the web, contacting a lot of people, not getting responses back, contacting again, got a contract send digitally, send it back digitally, pick up keys at their office.

Interviewer What would you like to have seen differently during your room search?

Interviewee Better communication

Interviewer Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent. Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room! What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?

Interviewee Good idea!

Interviewer Why?

Interviewee Because it was hard to find a room and communicate with the owners of rooms.

Interviewer The website www.rent-your-room.nl is the website that is currently in Dutch. We are aware that you cannot provide us with your opinion about the content, but what do you think about the look and feel of the website?

Interviewee Looks fine to me.

Interviewer In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?

Interviewee Email, facebook messenger & whatsapp

Interviewer In which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?

Interviewee Through social media & email

Interviewer What do you expect from the Rent Your Room team?

Interviewee	Young, energetic & keen on quality
Interviewer	What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?
Interviewee	50 per accommodation option
Interviewer	In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?
Interviewee	They can guarantee the state of the accommodation and will take a lot of uncertainty away for international students.
Interviewer	If you were to study in the Netherlands, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	To be sure that I have a room, that actual fit my needs and has been checked before I will arrive in the Netherlands.
Interviewer	What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	The possibility of high costs
Interviewer	Do you have any additional remarks?
Interviewee	No
Interviewer	Thank you for your time!

Interview 15. Internationale student – vrouw

. Before starting with the questionnaire I would like to provide you with some information. During the questionnaire there are no right or wrong answers. The answers will not be used for any other purpose other than my thesis. The questionnaire regards your opinion about the mediation service (Rent Your Room) during the search and renting of a room in the Netherlands.

Interviewer	Could you tell me more about yourself (education, age etc)?
Interviewee	I am Lotte from Belgium, 23 years old and a psychology student.
Interviewer	Why did you decided to study in The Netherlands?
Interviewee	In my second year I had to do an internship and I found one in Amsterdam, really wanted to do the internship abroad but still being close to my family so the Netherlands was a perfect solution for me.
Interviewer	Could you give an indication of the time frame for which you were looking for a room?
Interviewee	For about two months
Interviewer	Please describe your experience during the room search?
Interviewee	My experience during the room search is okay.
Interviewer	Where did you search for the room then?
Interviewee	I have been looking on the internet.
Interviewer	On which websites?
Interviewee	Kamernet, Facebook and so on.
Interviewer	Where there many options from which you could choose?
Interviewee	Yeah, kind of. Unfortunately they weren't all in my price range. And the lovely rooms for about €400 a month were very popular. But I was lucky to

	find one 😊
Interviewer	How did you decide upon the current room accommodation?
Interviewee	Price and location. It was 450 and in Amsterdam Noord
Interviewer	What is your opinion about the room you rented?
Interviewee	The room in itself is pretty big compared to other student rooms, I have nice roommates and the house is clean.
Interviewer	What costs did you incur during the search for a suitable room?
Interviewee	I paid about 20 euro for registration.
Interviewer	Did you view the room before renting it?
Interviewee	Yes I went to check on the room, of course the distance between the Netherlands and Belgium is not so big so it was easy to go and see the room for myself.
Interviewer	Did you incur costs while hiring a third party to find a room?
Interviewee	I speak Dutch, so therefore I didn't have to hire a third party. On the internet I could find everything including background information about the rental rules in the Netherlands for example.
Interviewer	Could you please describe the process you went through while searching for a room (from the start till the finalization of the contract etc.)?
Interviewee	First I started with google and found a lot of websites with rooms for rent in Amsterdam. Most of the time I spent on the search was going through all these rooms and select the ones that looked properly. Eventually I had chosen 2 rooms and went to Amsterdam for a day to check on the rooms. The decision I made was mainly made by the feeling I had when meeting the roommates and the house in general. After 2 months I moved to Amsterdam.
Interviewer	What would you like to have seen differently during your room search?
Interviewee	For me the room search was pretty easy, I could not think of anything that need to be different.
Interviewer	Now, I will elaborate upon the service Rent Your Room provides. Firstly, you can provide your requirements for a room in The Netherlands. The website provides a list with which your search can be filtered. After filling in your requirements, Rent Your Room will contact you to discuss your requirements so that they can immediately start looking for a suitable accommodation. You will be kept up to date via an SMS, once a suitable room has been found, you will be contacted via phone. If you agree to view the proposed room, an appointment will be made for you with the landlord. It is often difficult for international students to view an accommodation, which is why Rent Your room offers a service with which the room will be viewed by a Rent Your Room employee. Once the room has been visited, you can tell us whether the room is suitable or not. If you find the room suitable, Rent Your Room will provide you with a contract and negotiate on your behalf to ensure you that you have the best possible rent.

	Additionally, a photo report will be made in case of any future damage. If you are not satisfied with the proposed room, Rent Your Room will continue the room search. Once all parties are satisfied with the offered accommodation and the proposed contract, you will be granted with a key to your brand new room! What is your opinion about the mentioned concept of Rent Your Room?
Interviewee	It would be really nice for foreign students, especially if they cannot visit the room or something. And obviously because they can't speak Dutch. For myself, there were enough websites, but I can speak Dutch. And I have to say, I have been very lucky, because friends of mine don't have such a nice place like me.
Interviewer	The website www.rent-your-room.nl is the website of Rent Your Room, what do you think about the look and feel of the website?
Interviewee	The feeling I get is very businesslike, maybe more colors would give you more warm and welcome feeling. Overall the website is very clean tho.
Interviewer	In which way would you like to be notified about trends regarding the search for a suitable room accommodation for you?
Interviewee	By WhatsApp, I think that is personal and easy.
Interviewer	In which way would you like to be approached by companies for commercial purposes?
Interviewee	Email
Interviewer	Why?
Interviewee	It is easy and that's where I receive most of the company offers.
Interviewer	What do you expect from the Rent Your Room team?
Interviewee	My expectation would be having nice and friendly contact with Rent Your Room, not too professional. And I would like to have contact regularly even to hear that there is no update in the search.
Interviewer	What would you be willing to pay for the service Rent Your Room provides?
Interviewee	When the search for a room turns out to be successful I would be willing to pay for example one month of the rental price. If I have to pay before or during the search I would not trust it, it would give me the feeling that Rent Your Room will be searching very slow so they can make more money on me.
Interviewer	In what way do you think Rent Your Room could be a useful service for International students that decide to study in the Netherlands and that are looking for a suitable room accommodation?
Interviewee	The biggest benefit for international student will be the language it is hard to find a room in the Netherlands without speaking the language. Also I think it will give a good overview on the offer in rooms.
Interviewer	If you were to study in the Netherlands, what would be possible reasons why you would decide to make use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	If I couldn't find something by myself, the services and the updates.

Interviewer	What would be the main reason why you would not rent a room by making use of the services of Rent Your Room?
Interviewee	Clearly for me it was very easy to find a room in Amsterdam, so will not need the services of Rent Your Room. But for others a reason could be trust, you have to trust a company that they will find a suitable room for you and that their opinion will be right.
Interviewer	Thanks for your answers! Do you have any additional remarks?
Interviewee	No, not that I could think of.
Interviewer	Okay then! Thank you very much.

Bijlage 3. Interview Geurts Makelaars

Na een telefoontje met Geurts Makelaars is er een telefonische afspraak gemaakt met Jeroen Geurts. Tijdens het onderstaande gesprek zijn een aantal vragen gesteld over Rent Your Room. Nadat ik een korte uitleg heb gegeven, de telefoon op luidspreker zet en met een andere telefoon het gesprek opneem loopt het gesprek als volgt:

Geïnterviewde	Nou, vertel!
Interviewer	Nou, ik ben bezig met mijn scriptie voor mijn studie Commerciële Economie. Mijn scriptie gaat over een bedrijfje dat mijn opdrachtgever wil gaan starten. Het bedrijfje heet Rent Your Room. Ik heb een paar vraagjes hierover!
Geïnterviewde	Oke, vraag maar raak.
Interviewer	Ik leg even het concept van Rent Your Room uit en dan ben ik benieuwd naar je mening.
Geïnterviewde	Is goed!
Interviewer	Rent Your Room wil zich gaan richten op huurbemiddeling voor studentenwoningen. Zowel Nederlandse als buitenlandse studenten vinden het moeilijk om een kamer te vinden. Eh, nou Rent Your Room wil hierop inspringen door in opdracht van de studenten een bijpassende woning te gaan zoeken. Rent Your Room regelt vervolgens alles wat daarbij komt kijken, zoals de communicatie met de verhuurder en het onderhandelen over het huurcontract. Ze gaan bijvoorbeeld ook mee naar een bezichtiging.
Geïnterviewde	Eh ja. Het lijkt me lastig tussen partijen zoals Kamernet. Maar het persoonlijke is wel uniek bij de studentenwoningen. De meeste studenten zoeken zelf of zetten zich op een soort van wachtlijst. Waar willen jullie dit gaan doen dan?
Interviewer	Waar precies moet nog worden bepaald.
Geïnterviewde	Oke. Nou ik zou als ik jullie was klein beginnen en eerst wat contacten opbouwen.
Interviewer	Hoe pakken jullie dit aan dan?
Geïnterviewde	Netwerken. In de omgeving zijn bijvoorbeeld veel ondernemersborrels. Ik woon natuurlijk in Voorhout waar een kantoor van ons is en ik ben eigenlijk altijd wel aan het netwerken. Ook in Leiden, waar ons andere kantoor is zijn veel mogelijkheden om te netwerken. Als je wilt kan ik er wel paar data van bijeenkomsten naar je doorsturen?
Interviewer	Ja graag! Handig!
Geïnterviewde	Ik denk trouwens dat jullie aanpak past bij een kleinschalige start en langzaam uitbreiden.
Interviewer	Waarom?

Geïnterviewde	Omdat jullie echt service willen bieden. Wanneer je dit in een keer groot aanpakt, over bijvoorbeeld alle studentensteden is het niet meer bij te houden. En je moet natuurlijk ook wel een aanbod hebben van woningen. Ik denk dat het haast onmogelijk is om in een keer een goed aanbod te hebben in alle studentensteden. Ik zou één stad uitkiezen en hierop focussen. Dan kan je daarna altijd nog uitbreiden naar een andere stad.
Interviewer	Oke. En stel, Rent Your Room zou een student helpen met bepaalde wensen voor een kamer. En Rent Your Room zou jullie bellen om te vragen of jullie een bijpassend aanbod hebben? Hoe zouden jullie daarin staan?
Geïnterviewde	Ja dat zou prima zijn, als jullie in opdracht werken van de klant en wij van de verhuurder kunnen zouden we gewoon kunnen kijken welk aanbod we hebben voor jullie. We werken wel vaker samen met andere partijen. In de makelaardij komt dat wel vaker voor! Maar we gaan verder geen contracten aan.
Interviewer	Oke! Nee, Rent Your Room wil ook geen contracten aangaan hoor. Omdat ze volledig in opdracht werken van de studenten en onafhankelijk willen blijven.
Geïnterviewde	Oke!
Interviewer	Hoe denk je dat andere makelaars er tegenover zouden staan als Rent Your Room zou bellen?
Geïnterviewde	Nou, wanneer een klant van jullie zoekt naar een woning die overeenkomt met een woning uit het aanbod van hen is het voor beide partijen positief. Het enige waar je voor moet oppassen is dat ze jullie misschien als concurrent zien. En ja, het aantal studenten dat een kamer zoekt is groot, dus de kans dat ze zonder jullie iemand vinden voor in de kamer is groot. Wij bieden bijvoorbeeld zelf ook de service aan om een huurwoning te zoeken voor klanten.
Interviewer	Oke, maar jullie staan dus wel open voor samenwerkingen? Ik bedoel wanneer we zouden bellen als we op zoek zijn naar een kamer voor een klant?
Geïnterviewde	Ja, daar zouden we wel voor open staan.
Interviewer	Heb je nog tips voor het starten Rent Your Room?
Geïnterviewde	Zorg dat er voldoende kennis is over de markt en dat je netwerkt.
Interviewer	Bedankt dat ik je wat vraagjes mocht stellen!
Geïnterviewde	Geen probleem hoor!
Interviewer	Doei! Bedankt hè!
Geïnterviewde	Dag, fijne dag nog! O, ja! Ik app je die bijeenkomsten nog eventjes door!
Interviewer	Is goed! Doe!

Bijlage 4. Overzicht verhuurmakelaar Leiden

In het onderstaande overzicht zijn de verhuurmakelaars van Leiden te vinden. Deze kunnen gebruikt worden bij het vinden van kamers voor de klanten van Rent Your Room.

Verhuurmakelaar	Telefoonnummer
Bureau Hogeland	0715134654
Domica Leiden	0718200378
Easy Makelaars	0715690569
HouseHunting Leiden	0713030148
JM Verhuur	0655112092
Kamerraad	0715130887
Keypoint Francine	06438712 74
Koops Makelaardij	0712032173
De Leidsche makelaar:	07130162 14
Living Today	0172470600
Tweel Wonen	0715246878
Geurts Makelaars	0715130841

Bijlage 5. Logo Rent Your Room

Naar aanleiding van de interviews en aan de hand van de positionering is er in samenwerking met een designer een logo ontworpen voor Rent Your Room. Met de positionering in het achterhoofd is op zoek gegaan naar een designer die een logo kan ontwerpen dat jong uitstraalt, maar ook kwaliteit. Het liefst net even wat anders dan andere logo's waardoor het opvalt. Uiteindelijk is er een designer gevonden en zijn de ideeën naar hem doorgestuurd, aan de hand van de ideeën (een rond, hip logo voor een jonge doelgroep, wat ook kwaliteit uitstraalt) zijn er twee logo's ontworpen.



Logo 1



Logo 2

Er is voor logo 1 gekozen, dit omdat dit logo meer kwaliteit uitstraalt. Logo 2 straalt meer country uit. Mocht Rent Your Room zeker willen weten of het logo ook daadwerkelijk bij de doelgroep aansluit, kan hier een kwantitatief onderzoek naaar gedaan worden.

Bijlage 6. Visitekaartjes

Tijdens het netwerken is het van belang om visitekaartjes te hebben. In samenwerking met een designer zijn daarom visitekaartjes ontworpen. Uiteraard staat het logo van Rent Your Room erop. Verder moest het een strak, jong ontwerp zijn welke aansluit op de website van Rent Your Room. De visitekaartjes die zijn ontworpen sluiten aan op de look en feel van Rent Your Room.



VISITEKAARTJES RENT YOUR ROOM

Bijlage 7. Netwerk-evenementen

Om in contact te komen met particuliere verhuurders is het belangrijk om te gaan netwerken. In de onderstaande tabel staan netwerk-evenementen weergegeven waar het personeelslid van Rent Your Room heen kan gaan.

Borrel	Locatie	Datum	Aanmelden via
Borrel 071	La France Oegstgeest	02—12-16	https://www.facebook.com/events/170945210034342/
BV Leiden vanuit de boot	Stationsweg 19 Leiden	21-12-2016	http://www.bvleiden.nl/component/rsevents/event/276-21-12-bv-leiden-intokerst#.WEAM4LLhDDc
Cafe de derde donderdag	Brasserie Park	Elke derde donderdag van de maand	http://www.cafedederdedonderdag.nl/bijeenkomsten/
BNI Leiden	Holiday Inn Leiden	Komen geregeld samen (meer info niet beschikbaar)	http://www.bnileiden.nl/index.php/contact

NETWERK-EVENEMENTEN

Bovenstaande borrels zijn evenementen van netwerkorganisaties die vaker dit soort evenementen organiseren. Borrel 071 organiseert maandelijks evenementen en BV Leiden doet dat ook. Cafe de derde donderdag organiseert elke derde donderdag een evenement. BNI Leiden organiseert ook regelmatig bijeenkomsten. BNI is wel een wat formelere organisatie, maar er zijn wel makelaars lid van BNI, daarom is dit ook zeker interessant voor Rent Your Room om heen te gaan.

Bijlage 8. Flyers

In samenhang met de rest van de look en feel van Rent Your Room is er een flyer ontworpen in samenwerking met een ontwerper.



VOORZIJDE FLYER

ACHTERZIJDE FLYER

Helaas is de flyer nog niet helemaal naar wens, er zullen nog wat aanpassingen gedaan moeten worden wat dit betreft. Vooral de achterzijde is te donker qua kleurgebruik. Dit dient dus nog aangepast te worden.

Bijlage 9. Bierviltjes

Aansluitend op de doelgroep, studenten, worden er bierviltjes gemaakt voor Rent Your Room. Zoals te zien in de onderstaande afbeelding wordt het logo gebruikt en de slogan "Met gemak een kamer in Leiden".



BIERVILTJES RENT YOUR ROOM

Bijlage 10. Logboek

In het onderstaande schema is het logboek te vinden.

Datum	Activiteiten
1/2 – 7/2	Start stage en maken van het plan van aanpak
8/2 – 14/2	Plan van aanpak
15/2 – 21/2	Theoretisch kader
22/2 – 28/2	Theoretisch kader en deskresearch
29/2 – 8/3	Afronden plan van aanpak inclusief theoretisch kader
9/3 – 13/3	Opzet maken interviews + interviews inplannen
21/3 – 27/3	Interviews
28/3 – 3/4	Interviews
4/4-10/4	Interviews uitwerken
11/4 – 12/6	X
13/6 – 19/6	Interviews uitwerken
20/6 – 26/6	Externe analyse
27/6 – 3/7	Externe analyse
4/7 – 10/7	Externe analyse
11/7 – 17/7	SWOT
18/7 – 24/7	SDP
25/7 – 31/7	Marketingmix
1/8 – 7/8	Marketingmix
8/8 – 15/8	Marketingmix + financiële haalbaarheid + bronnenlijst + inleiding + samenvatting
01/09 – 30/09	Aanpassen bedrijfstakanalyse, concurrentieanalyse, distributieanalyse
01/10 – 22/10	Ivragenlijst maken, interviews inplannen en nterviews houden met internationale studenten
23/10 – 30/10	Afnemersanalyse aanpassen
31/10 – 06/11	Gesprek met makelaar + distributieanalyse aanpassen
07/11 – 13/11	SWOT + Marketingmix aanpassen
14/11 – 20/11	Interne analyse, haalbaarheidsanalyse en verantwoordingsverslag aanpassen

LOGBOEK STEFFIE DOFFERHOFF

Bijlage 11. Reflectieverslag

Terugkijkend op mijn afstudeerstage bij Rent Your Room heb ik een leuke periode gehad waarin ik veel heb geleerd. Aangezien Rent Your Room nog niet gestart is, op drie kwart van mijn stage de compagnon van Duco ermee stopte en er eigenlijk nog vrijwel geen invulling was van het bedrijf mocht ik veel keuzes maken. Door een vervelende privé-situatie is mijn stageperiode toch iets anders gelopen dan verwacht.

Ik begon aan de opdracht met goede moed, omdat het nu toch eindelijk wel eens tijd werd om die opleiding af te gaan ronden en te gaan uitzoeken wat ik nu echt wil. Nadat de opdracht een paar keer is veranderd vanuit het bedrijf werd dan toch uiteindelijk de knoop doorgehakt, ik ging een marketingplan schrijven. Toen ik net lekker in de opdracht zat, is er iets gebeurd in de privésferen, waardoor verder gaan even niet meer kon. Gelukkig is er vanuit school wat ruimte gegeven, maar toch heeft deze gebeurtenis wel effect gehad op mijn prestaties. De zin en de goede moed om mijn scriptie te halen zijn hierdoor een beetje weg gegaan.

Ik merk dat ik bij het analyseren van de markt snel dichtklap en soms uren over een heel klein stukje kan doen. En wanneer dit dan ook op de planning staat kan ik daar dagen tegenop kijken. Het liefst stel ik dit vervolgens zo lang mogelijk uit en wanneer ik er dan aan werk, weet ik niet of ik het goed doe. Het liefst stel ik dit gedeelte dan ook uit tot het allerlaatst. Onzekerheid en faalangst speelt daarbij een rol. Het dichtklappen bij de theoretische verantwoording is ook terug te zien in het verantwoordingsverslag. De reden dat er bepaalde keuzes worden gemaakt vind ik moeilijk uit te leggen. Dus bijvoorbeeld de keuze van het aantal respondenten, waarom zijn dit er 15 en niet 20. Of waarom wordt er een marketingplan geschreven en niet een haalbaarheidsanalyse. Ik vind het moeilijk om hierbij hulp te vragen. Vanuit het stagebedrijf is er geen begeleiding betreft de scriptie, dus ik had zelf initiatief moeten nemen en hulp moeten vragen op school.

Er zijn verschillende andere delen van het verslag die ik ook anders zou aanpakken, mocht ik het opnieuw doen. Vooral bij de concurrentieanalyse mist er bepaalde informatie. Er zijn in deze analyse twee concurrenten besproken, om een completer beeld te geven van de markt, hadden er meerdere concurrenten kunnen worden besproken.

Het zo vrij gelaten worden in het maken van een opdracht, vind ik moeilijk. Aan het begin van het traject, met de projectgroepjes, vond ik het fijn dat we elkaar feedback gaven en ook binnen de groepswatsapp werden er vragen aan elkaar gesteld. Toen ik mijn individuele traject in ging heb ik niet om hulp gevraagd. Ik leg mezelf een bepaalde druk op dat ik het zelf moet doen, om vervolgens in de stress te raken of ik het wel goed doe en wel red. Dit heeft weer invloed op mijn geleverde werk. In het vervolg zou ik dus zeker meer initiatief tonen betreft het vragen van hulp en feedback.