

RESULTATEN ENQUÊTE

Vooraleer de gegevens van de enquête helemaal te analyseren, moet er toch een opmerking gemaakt worden bij de verzamelde gegevens. Het is echter zo dat de enquêtes op vrijwillige basis ingevuld werden. Enkel op vraag van de huurder zelf werd geholpen met het invullen van de enquête. Het was te arbeidsintensief om de respons te verhogen door persoonlijk contact te hebben met alle deelnemers. Dit is echter wel aangewezen, op deze wijze wordt het veel moeilijker voor de huurders om te weigeren deel te nemen aan de enquête. Sommige respondenten zullen zeker en vast nagelaten hebben om de enquête in te vullen omdat ze moeite hadden met de (taal van de) vragen. Het is ook zo dat bij enquêtes die op vrijwillige basis ingevuld mogen worden, meestal enkel de huurders antwoorden die geïnteresseerd zijn, die zeer tevreden zijn of die zeer ontevreden zijn. De middenmoot laat veelal na de enquête in te vullen.

Om een correct beeld van de situatie te krijgen, moet er voldoende respons zijn bij het verzamelen van de informatie. Zonder een goede respons loopt men het risico om een gekleurd en/of éénzijdig beeld van de werkelijkheid te krijgen. Meer dan de helft van de deelnemers beantwoordde de enquête, dit vinden wij persoonlijk zeer geslaagd, aangezien de respondenten niet helemaal vertrouwd zijn met dergelijke (vrij lange) bevragingen.

1 Persoonsgegevens

Ontvangen enquêtes

In totaal keerden 251 van de 433 verstuurde enquêtes terug. Aangezien het hier om een vrij lange enquête gaat en de bevroagde huurders niet helemaal vertrouwd zijn met dergelijke bevragingen vinden wij 58% teruggekeerde enquêtes geslaagd.

We hebben een onderscheid gemaakt naar geslacht en leeftijd. Dit om een vergelijkende studie te kunnen maken tussen jongeren (min 55 jaar) en ouderen (plus 55 jaar) en tussen mannen en vrouwen. Aanvankelijk was het de bedoeling om ook een vergelijking te maken met allochtone huurders, maar de gegevens die we hebben van niet-belgen is te gering. Slechts 29 van de 433 (7%) enquêtes ging naar allochtone huurders en slechts 14 van de 29 keerde terug. Dit maakt slechts 6% van de ingevulde enquêtes. Dit percentage is te klein om een algemeen besluit te trekken voor de allochtone bevolking.

Uit de teruggekeerde enquêtes bleek dat 36% van de bevroagden jonger zijn dan 55 en 64% ouder zijn.

- 91 van 251 teruggekeerde enquêtes komen van personen jonger dan 55.

- 159 van 251 teruggekeerde enquêtes komen van vijvenvijftigplussers.

De respons op de enquêtes kwam van 108 mannen en 143 vrouwen; dit is 43% mannen tegenover 57% vrouwen.

- 108 van 251 teruggekeerde enquêtes komen van mannen.
- 143 van 251 teruggekeerde enquêtes komen van vrouwen.

Waarom het onderscheid?

Bij aanvang stelden we ons enkele vragen. Is het zo dat jongere mensen mondiger zijn of net niet? Is er sprake van een generatiekloof bij de kijk op het onthaal? Zien vrouwen het onthaal anders dan mannen? Om dergelijke vragen te beantwoorden hebben we de enquêtes in 5 verschillende groepen verwerkt. In deze vergelijkende studie hebben we de percentages van de verschillende groepen naast elkaar gezet per thema, zo is het gemakkelijk om de cijfers te analyseren.

2 Het onthaal bij DE MANDEL

In een eerste puntje werden de huurders bevestigd over het onthaal bij De Mandel. Onthaal wordt in deze studie opgevat als ontvangst van huurders, maar ook als receptie of ontvangstbalie.

Openingsuren

	Alle huurders		Min 55		Plus 55		Man		Vrouw	
	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
Zijn de openingsuren van de kantoren van De Mandel bij jou bekend?	82%	15%	77%	14%	79%	13%	81%	12%	81%	16%
Zijn dit voor jou geschikte openingsuren?	88%	6%	78%	12%	86%	3%	93%	3%	84%	9%
Vind je de mogelijkheid om een afspraak te maken een goede aanvulling op de gewone openingsuren?	88%	6%	79%	9%	86%	4%	92%	5%	85%	7%

BESLUIT:

Over de openingsuren van De Mandel zijn nagenoeg alle huurders tevreden.

Opmerkelijk is wel dat de vijftigplussers zich meer kunnen schikken naar de openingsuren dan de jongere generatie. Bepaalde huurders gaven hier dan ook zelf een verklaring. De openingsuren van De Mandel vallen samen met de uren waarop bepaalde huurders uit werken zijn. Het leeftijdsverschil speelt hierin een grote rol, een groot deel van de oudere generatie is namelijk gepensioneerd en kan zich dus gemakkelijker vrij maken.

Zowel mannen als vrouwen geven aan dat De Mandel voldoende open is voor de huurders. Een klein nuanceverschil hier is dat de mannen zich iets positiever uitlaten dan de vrouwen.

Het kantoor van De Mandel

Ook het kantoor zelf lijkt ons van wezenlijk belang om de mensen een optimale service te geven.

	Alle huurders		Min 55		Plus 55		Man		Vrouw	
	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
Vind je het kantoor van De Mandel goed gelegen?	89%	5%	84%	7%	86%	3%	89%	6%	92%	3%
Het kantoor van De Mandel zal verhuizen naar de Groenestraat. Was je hiervan op de hoogte?	15%	81%	7%	85%	19%	71%	24%	70%	9%	88%
Vind je dat de nieuwe ligging beter is?	33%	34%	27%	26%	32%	34%	45%	29%	23%	36%
Moet De Mandel bereikbaar blijven in het centrum van Roeselare?	74%	14%	68%	9%	72%	2%	68%	17%	79%	10%
Had je voldoende privacy om je vraag voor te leggen?	74%	7%	77%	10%	73%	5%	82%	5%	76%	9%

Zijn er zaken die je in een gesloten ruimte wenst te bespreken?	31%	59%	34%	53%	26%	57%	32%	61%	30%	57%
Vind je het vervelend dat voorbijgangers een blik kunnen werpen in de wachtzaal?	41%	52%	19%	71%	8%	81%	10%	86%	15%	79%
Vind je het belangrijk om je aan te melden bij een receptioniste voor?	33%	61%	29%	60%	30%	57%	35%	60%	27%	61%

BESLUIT:

Over het algemeen zijn de huurders tevreden over het huidige kantoorgebouw van De Mandel. Zowel over de ligging van het gebouw als over de balie is men tevreden. Onbekend is onbemind; dit blijkt ook over het toekomstige kantoorgebouw van De Mandel. Vele huurders geven aan dat ze de Groenestraat niet weten te situeren en hebben dan ook niet echt een mening over het nieuwe adres van het toekomstig kantoorgebouw. Drie vierde van de huurders ziet De Mandel dan ook liever in het centrum van Roeselare en wil absoluut dat De Mandel bereikbaar blijft in het centrum na de verhuis naar de Groenestraat.

Van een echte generatiekloof is er geen sprake, maar we zien wel subtiele verschillen. De jongere generatie blijkt minder op de hoogte van de verhuis dan de oudere generatie. Nog zien we dat er meer jongere huurders aangeven dat De Mandel niet bereikbaar moet blijven in het centrum. Hoewel het hier ook slechts om 9% gaat. Vaak is het zo dat vijftigplussers minder mobiel zijn en dus meer afhankelijk van het openbaar vervoer. De jongere generatie staat ook meer voor zijn privacy dan de oudere generatie. 10% tegen 5% geeft aan dat ze absoluut niet kunnen genieten van privacy als ze met hun problemen naar De Mandel komen. Het zijn opnieuw de jongere huurders die een groter schaamtegevoel hebben. Zij staan niet alleen op hun privacy, ze hebben ook liever dat de voorbijgangers geen blik kunnen werpen in de wachtzaal (19% tegen 8%).

Over de ligging en de indeling van het huidige kantoorgebouw van De Mandel op de Botermarkt zijn mannen en vrouwen tevreden. Een onderscheid zien we wel in hun mening over de nieuwe ligging van het toekomstige gebouw. Vrouwen zijn minder op de hoogte dan de mannen van de verhuis. Vrouwen lijken ook minder geïnteresseerd: slechts 59% van de vrouwen geven hun mening over de nieuwe ligging, tegenover 74% van de mannen. Daarbij blijkt ook dat de vrouwen minder positief staan over de nieuwe ligging in de Groenestraat. Een logisch gevolg is dat meer vrouwen wensen dat De Mandel bereikbaar blijft in het centrum van Roeselare.

Ga je regelmatig met vragen of klachten naar de kantoren van De Mandel?

	Alle huurders	Min 55	Plus 55	Man	Vrouw
Zeer uitzonderlijk	65%	57%	68%	63%	71%
Zeker 1x per jaar	17%	18%	14%	20%	13%
Meerdere keren per jaar	9%	11%	4%	9%	6%
Meerdere keren per maand	1%	2%	1%	0%	2%

BESLUIT:

Bij de analyse van bovenstaande cijfers kunnen we concluderen dat heel wat huurders zelden contact zoeken met de bouwmaatschappij. Op kantoor hebben we slechts met een klein percentage van de huurders jaarlijks contact. Maandelijks een bezoekje brengen aan De Mandel is absoluut not done. Slechts 1% geeft aan dat ze meerdere keren per maand een bezoek brengen aan de bouwmaatschappij.

Als we de jongere generatie vergelijken met de oudere generatie komen we tot een eigenaardige conclusie. Volgens vorige cijfers hebben jongere huurders meer problemen met de openingstijden van De Mandel dan de oudere generatie. Toch blijkt dat de vijftigplussers de Roeselaarse bouwmaatschappij minder frequent bezoeken.

Een onderscheid kan niet gemaakt worden tussen mannen en vrouwen in hun bezoeken aan De Mandel. 29% vrouwen tegenover 21% mannen duiden aan dat ze de bouwmaatschappij toch minstens éénmaal per jaar bezoeken. We kunnen dus niet spreken van een echt contrast.

Hoe treed je het liefst in contact met De Mandel?

	Alle huurders	Min 55	Plus 55	Man	Vrouw
<i>Bezoek vragen voor verhuring</i>	29%	19%	31%	39%	21%
<i>Bezoek vragen Techn. Dienst</i>	15%	7%	17%	22%	8%
<i>Bezoek sociale problemen</i>	26%	15%	28%	32%	20%
<i>Telefoon vragen voor verhuring</i>	43%	49%	36%	35%	50%
<i>Telefoon vragen Techn. Dienst</i>	67%	74%	59%	59%	75%
<i>Telefoon sociale problemen</i>	37%	40%	33%	34%	40%
<i>Brief vragen voor verhuring</i>	6%	9%	3%	5%	6%
<i>Brief vragen Techn. Dienst</i>	4%	5%	2%	2%	4%
<i>Brief sociale problemen</i>	5%	9%	3%	6%	4%
<i>Afspraak vragen voor verhuring</i>	8%	4%	8%	7%	8%
<i>Afspraak vragen Techn. Dienst</i>	3%	0%	4%	2%	4%
<i>Afspraak sociale problemen</i>	12%	9%	11%	8%	16%
<i>Zitdag vragen voor verhuring</i>	4%	4%	4%	5%	4%
<i>Zitdag vragen Techn. Dienst</i>	2%	2%	3%	5%	1%
<i>Zitdag sociale problemen</i>	4%	4%	3%	5%	3%

<i>E-mail</i> vragen voor verhuring	4%	2%	4%	4%	3%
<i>E-mail</i> vragen Techn. Dienst	5%	5%	4%	6%	4%
<i>E-mail</i> sociale problemen	6%	5%	3%	2%	5%

BESLUIT:

In de enquête kregen de huurders de mogelijkheid om per thema aan te duiden hoe ze het liefst in contact treden met De Mandel. De gemakkelijkste weg om te communiceren met De Mandel blijft telefonisch. Wat de vraag ook is van de huurder, hij grijpt in eerste instantie naar de telefoon. Als de huurders al naar het kantoor van De Mandel komen dan gaat het veelal om vragen voor de dienst verhuring of voor de sociale dienst. De meeste huurders lijken zich ook te schikken naar de openingsuren van De Mandel, want slechts een gering percentage geeft aan dat ze een afspraak maken met De Mandel vooraleer ze komen. Slechts een gering aantal huurders zoekt contact via de post of via het internet (e-mail). Doordat de meeste huurders in of rond Roeselare wonen lijkt het percentage huurders dat naar een zitdag komt gering. Als de vraag over de zitdag enkel gesteld zou worden aan de huurders van Poperinge, Lichtervelde, Langemark, Diksmuide of Torhout dan veronderstellen we dat het percentage heel wat hoger zou liggen. Hier is het dus noodzakelijk om de cijfers te relativiseren en een analyse te maken met een kritische blik.

Wat de leeftijd betreft zien we toch dat oudere en jongere huurders op een andere manier contact zoeken met De Mandel. De vijftigplussers brengen sneller een bezoekje aan De Mandel. Uit de cijfers blijkt ook dat ze eerder een afspraak maken met de personeelsleden van De Mandel dan de jongere generatie. Telefonisch contact - wat het onderwerp ook is - gebeurt eerder door de jongere huurders dan door de oudere. Hoewel het versturen van een brief eerder minder gebeurt zien we dat de jongere huurders sneller de pen in de hand nemen dan de oudere huurders.

Bij analyse van bovenstaande cijfers stellen we een onderscheid vast tussen de manier waarop mannen en vrouwen contact zoeken met de bouwmaatschappij. Beide groepen nemen het meest telefonisch contact, maar de vrouwen iets overtuigender dan de mannen. Naast telefonisch contact zoeken de mannen ook persoonlijk contact, vooral wat betreft vragen voor de dienst Verhuring. Vrouwen gaan ook sneller een afspraak maken met De Mandel vooraleer ze op bezoek komen. Hier valt op dat dubbel zoveel vrouwen aanduiden dat ze een afspraak maken voor sociale problemen.

Hoe word je als klant onthaald bij De Mandel?

Een goede verstandhouding tussen een sociale bouwmaatschappij en haar huurders is cruciaal, daarom gingen we in de enquête dieper in op het contact dat telefonisch verloopt of via e-mail of op kantoor of op zitdag.

	Alle huurders			Min 55			Plus 55			Man			Vrouw		
	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A
Als ik telefoneer/ga naar De Mandel															
Krijg ik vlug aansluiting.	15%	14%	60%	12%	19%	54%	14%	11%	60%	13%	12%	67%	16%	16%	56%
Kom ik vlug bij de juiste persoon terecht.	8%	17%	64%	7%	16%	65%	8%	17%	60%	4%	14%	73%	10%	21%	59%
Krijg ik voldoende tijd om mijn vraag te stellen.	4%	10%	76%	3%	8%	76%	4%	9%	70%	2%	7%	82%	6%	11%	73%
Word ik ernstig genomen met mijn vraag of opmerking.	6%	19%	60%	7%	15%	65%	5%	18%	60%	4%	15%	71%	7%	20%	61%
Heb ik achteraf het gevoel dat het mij iets heeft vooruit geholpen.	7%	20%	62%	5%	22%	60%	6%	18%	59%	6%	15%	70%	6%	25%	58%

NA: Niet akkoord; IT: Ik twijfel; A: Akkoord

BESLUIT:

Bij telefonisch of persoonlijk contact zijn de meeste huurders tevreden, hoewel 30% aanduidt dat ze moeite hebben met het telefonisch systeem van De Mandel. Als huurders het algemene nummer bellen komen ze in een keuzesysteem terecht. Dit is een vrij onpersoonlijke dienstverlening die bovendien niet voor iedereen even duidelijk is. Uit de opmerkingen in de enquête kunnen we concluderen dat de huurders verdwalen in het systeem, langer aan de lijn blijven hangen omdat ze naar alle boodschappen moeten luisteren en via hun keuzes niet altijd bij de juiste persoon terechtkomen...

Over het telefonisch of persoonlijk contact zien we niet direct verschillen tussen jongere en oudere huurders. We kunnen stellen dat wat de leeftijd ook is ze op dezelfde golflengte zitten.

Bij de vragen over het telefonisch/persoonlijk contact geven vrouwen aan dat ze zich minder goed voelen dan mannen. Bij elke vraag zijn de mannen iets optimistischer. Eén derde van de vrouwen zou vlugger bij de juiste persoon terecht willen komen.

b) E-mail

	Alle huurders		Min 55		Plus 55		Man		Vrouw	
	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
Heb je ooit al eens een mailtje gestuurd naar De Mandel?	13%	85%	19%	71%	6%	86%	10%	87%	12%	84%
Vind je het e-mailadres gemakkelijk terug van de contactpersoon?	12%	6%	19%	5%	8%	4%	11%	8%	14%	3%
Zou een algemeen e-mailadres (onthaal@demandel.be , verhuur@demandel.be ,...) gemakkelijker zijn?	14%	6%	30%	10%	9%	3%	16%	5%	19%	7%

Als ik een e-mail stuur naar De Mandel, krijg ik

	Alle huurders	Min 55	Plus 55	Man	Vrouw
Binnen 24u antwoord	22%	19%	30%	40%	14%
Dezelfde week antwoord	53%	52%	50%	50%	52%
Mijn antwoord zeer laat	3%	5%	0%	0%	5%
Geen antwoord	22%	24%	20%	10%	29%

BESLUIT

Uit vorige bevestigingen is reeds gebleken dat weinig huurders e-mail zien als een gemakkelijk en snel communicatiemiddel. Ook uit deze enquête trekken we hetzelfde besluit. Als de huurders al een mailtje sturen dan geven de meeste aan dat ze binnen de week antwoord krijgen, een klein deel geeft aan nooit een antwoord te ontvangen van De Mandel. De cijfers moeten wel gerelativeerd worden. Eigenlijk is de groep huurders die antwoordde dat ze ooit al een mailtje stuurden te klein om algemene conclusies te kunnen trekken. Bijvoorbeeld vulden slechts 10 mannen in hoe snel ze een antwoord kregen van De Mandel. 4 gaven aan dat ze dezelfde dag nog een antwoord kregen, 5 binnen een week en 1 man kreeg nooit antwoord. Aan de hand van de absolute cijfers is duidelijk dat de procentuele cijfers zeer sterk gerelativeerd moeten worden.

Zoals verwacht is de jongere generatie meer vertrouwd met de elektronische post dan de oudere generatie. Waarschijnlijk omdat jongelingen al over wat meer computervaardigheid beschikken en omdat e-mail wat meer gebruikt wordt door jongeren, zien ze ook meer heil in een algemeen e-mailadres.

Van een echte trendbreuk tussen beide geslachten is geen sprake. Meer dan 80% geeft aan dat ze nooit eerder gemaïld hebben. Bij de andere vragen rond communicatie via e-mail antwoorden mannen en vrouwen nagenoeg hetzelfde.

c) Zitdag

	Alle huurders		Min 55		Plus 55		Man		Vrouw	
	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
Was je op de hoogte van de zitdag?	37%	52%	44%	44%	31%	50%	43%	48%	35%	53%
Ben je zelf al naar de zitdag geweest?	15%	74%	23%	64%	10%	72%	21%	68%	12%	76%
Kan men op de zitdag even goed helpen?	17%	11%	25%	8%	19%	11%	26%	9%	21%	11%
Is een extra zitdag nodig in een andere gemeente?	20%	55%	21%	52%	18%	53%	23%	54%	18%	57%

BESLUIT:

Zoals boven reeds beschreven moeten de cijfers over de opkomst op zitdagen wat gerelativeerd worden. Enkel de mensen die wat verder wonen van Roeselare zien het nut van een zitdag. Een groot deel van de huurwoningen bevindt zich in of rond Roeselare. Deze bewoners hebben dan ook geen baat bij een zitdag in bijvoorbeeld Poperinge. De zitdag is dus bij weinig bewoners bekend, meer dan de helft geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van de bestaande zitdagen. Een vijfde van de huurders geeft aan dat ze toch wel een voordeel zien in een extra zitdag. Enkele bevraagde huurders geven Ardooië, Dadizele, Gits, Hoogledde, Ichtegem, Koekelare, Langemark, Ledegem, Meulebeke, Moorslede, Roeselare, Staden, Torhout en Zonnebeke als suggestie.

Bij vergelijking op basis van leeftijd zien we dat de jongere generatie al wat positiever is dan de oudere generatie. Over de hele lijn geven meer huurders jonger dan 55 jaar aan dat ze op de hoogte zijn van de zitdag, dat ze er al geweest zijn en dat er goed geholpen wordt. Verwacht was dat er meer vijftigplussers zouden aangeven dat ze naar een zitdag zouden gaan. Een zitdag is namelijk dicht bij de deur, wat het voor de minder mobiele en dus vaak ook oudere huurders gemakkelijker zou moeten maken.

Mannen blijken iets meer op de hoogte te zijn van de zitdag dan de vrouwen, maar een echt verschil is hier niet te merken. Een logisch gevolg is dat de mannen dan ook iets meer aangeven dat ze gebruik maken van de zitdagen.

Huisbezoeken

In het verleden bracht De Mandel jaarlijks een bezoek aan elke huurder. Vandaag krijgen de werknemers van De Mandel meer administratie te verwerken, hierdoor werden de jaarlijkse huisbezoeken aan alle huurders onmogelijk.

	Alle huurders		Min 55		Plus 55		Man		Vrouw	
	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
Zou een jaarlijks bezoek aan elke huurder moeten gebeuren om technische zaken te bespreken of zaken over DM te bespreken?	63%	27%	57%	31%	64%	22%	71%	21%	60%	31%
Men komt snel langs om iets te bespreken als ik erom vraag.	55%	27%	44%	33%	58%	19%	62%	23%	51%	27%
Men laat tijdig weten wanneer men op huisbezoek komt.	73%	13%	64%	18%	72%	9%	75%	12%	72%	13%
DM doet wat ze kan om vragen/klachten over sociale problemen aan te pakken.	64%	10%	66%	10%	57%	10%	67%	10%	61%	11%
Het personeel is vriendelijk en correct.	81%	6%	79%	7%	77%	4%	86%	3%	79%	7%

BESLUIT:

Bij analyse van bovenstaande cijfers is gebleken dat heel wat huurders voorstander zijn van de huisbezoeken. Deze huurders geven aan dat ze niks te verbergen hebben en dat De Mandel te allen tijde mag komen kijken naar hun goed onderhouden huisje. Over het algemeen zien we dus een positieve tendens: de huurder staat op goede voet met de bouwmaatschappij. Het personeel is volgens 80% van de huurders vriendelijk en correct. Een minder positieve tendens is te merken bij de vraag of De Mandel langs kan komen. Slechts de helft van de huurders is tevreden over de snelheid van De Mandel.

Over de persoonlijke woonomgeving is de jongere generatie iets gereserveerder dan de oudere generatie. Deze zijn namelijk iets positiever over de komst van De Mandel. Nogal wat huurders die De Mandel liever op afstand houden geven als reden dat ze zelf wel contact zullen nemen met De Mandel mocht dit nodig blijken. Er zijn meer vijftigplussers van mening dat De Mandel de moeite neemt om huisbezoeken op vraag van de huurder af te leggen. Over het oplossen van sociale klachten stelt de oudere generatie zich dan weer wat minder mild op. Oudere mensen die thuis zitten kunnen dan ook meer hinder ondervinden dan mensen die uit werken gaan.

Over de hele lijn staan de mannen positiever tegenover de huisbezoeken dan de vrouwen. Meer dan een derde van de vrouwen is van mening dat een huisbezoek door De Mandel niet nuttig is. Slechts de helft van de vrouwen (tegenover 61% van de mannen) duidt aan dat De Mandel haar huisbezoeken tijdig aankondigt. Ook vinden iets minder vrouwen dat het personeel vriendelijk en correct is, hoewel we hier nog spreken van bijna tachtig procent.

3 Over de geschreven documenten en brieven die je van De Mandel ontvangt :

De meeste communicatie van De Mandel naar haar huurders gebeurt via de post. Dit is een laagdrempelige manier om te communiceren met alle huurders. In de enquête werden de huurders bevraagd over de geschreven documenten.

	Alle huurders			Min 55			Plus 55			Man			Vrouw		
	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A
Ik vind onderstaande documenten duidelijk en goed verstaanbaar opgesteld:															
Het huurcontract	6%	9%	80%	5%	9%	77%	5%	8%	77%	6%	5%	84%	5%	11%	80%
Het huurreglement	4%	10%	81%	3%	5%	81%	3%	10%	75%	1%	9%	83%	5%	9%	81%
De informatiebrochure	3%	5%	83%	2%	3%	85%	2%	4%	77%	1%	4%	84%	3%	4%	84%
Jaarlijkse brief met vraag naar documenten nodig voor actualisatie	2%	4%	85%	3%	3%	82%	1%	6%	82%	2%	5%	88%	2%	6%	86%
Jaarlijkse brief met berekening van de nieuwe huurprijs en huurlasten	7%	9%	78%	4%	7%	78%	8%	7%	74%	7%	7%	80%	7%	7%	79%
Herinneringsbrief voor de betaling van de huur.	3%	5%	67%	3%	8%	68%	2%	3%	62%	2%	5%	70%	3%	4%	66%

NA: Niet akkoord; IT: Ik twijfel; A: Akkoord

	Alle huurders			Min 55			Plus 55			Man			Vrouw		
	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10
Geef hier je globale beoordeling over de verstaanbaarheid van geschreven documenten en brieven van De Mandel:															
	6%	26%	46%	3%	31%	56%	9%	18%	63%	9%	18%	69%	6%	29%	60%

BESLUIT:

Over het algemeen vindt meer dan de helft van de huurders dat de documenten die ze ontvangen niet erg duidelijk opgesteld zijn. Het is eerder een kleine groep huurders die vindt dat De Mandel buist op vlak van duidelijk opgestelde documenten. De groep huurders waarmee een sociale huisvestingsmaatschappij werkt, is heel divers, dit blijkt uit bovenstaande cijfers. Meer dan 30% van de huurders zou het eerder moeilijk hebben met het begrijpen van belangrijke documenten die De Mandel toestuurt. Als je gaat kijken naar de aparte documenten waarover de huurders bevraagd werden scoort de jaarlijkse brief met de berekening van de nieuwe huurprijs en huurlasten het slechtst. Toch gaat het hier om slechts 15% van de huurders.

Over de verstaanbaarheid van de geschreven documenten zijn de jongere huurders strenger dan de oudere huurders. Volgens een derde van de jongere generatie is De Mandel slechts geslaagd op voldoende wijze, dit in contrast met 18% van de oudere huurders. Als we de scores beter gaan analyseren door te gaan kijken naar de aparte documenten komen we tot besluit dat er absoluut geen sprake is van een generatiekloof. Voor zowat elk document quoteren de jongere huurders en de oudere huurders hetzelfde. Slechts bij het huurreglement, de jaarlijkse brief met berekening van de huurprijs en huurlasten en de herinneringsbrief merken we een nuanceverschil, waarbij de oudere generatie steeds iets minder positief is over de duidelijkheid van de geschreven documenten en brieven.

Bij elk document duiden mannen en vrouwen overwegend aan dat het duidelijk en eenvoudig opgesteld is. Slechts bij de herinneringsbrief voor de betaling van de huur zien we iets minder reacties. Dit valt eenvoudigweg uit te leggen doordat veel huurders deze brief nog nooit onder ogen gezien hebben, daar meeste huurders hun huur wel op tijd betalen. Mannen laten zich over het algemeen positiever uit dan de vrouwen. Bijna één derde van de vrouwen is van mening dat De Mandel geslaagd is op voldoende wijze bij het opstellen van de geschreven documenten. Iets meer mannen zijn dan al wat strenger en vindt dat de brieven en documenten dringend verbeterd moeten worden.

Ik vind dat ik als huurder voldoende informatie krijg over:	Alle huurders			Min 55			Plus 55			Man			Vrouw		
	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A	NA	IT	A
Rechten en plichten van de huurder en verhuurder	2%	13%	76%	2%	14%	74%	2%	11%	73%	2%	9%	85%	2%	16%	72%
Herstellingen en onderhoud: Wat is ten laste van de huurder?	8%	25%	59%	10%	29%	52%	6%	20%	60%	8%	15%	74%	7%	32%	50%
Het huurcontract	4%	10%	80%	2%	10%	79%	3%	7%	75%	4%	2%	90%	2%	13%	75%
Onderhoudscontracten	4%	20%	67%	3%	24%	63%	3%	17%	65%	3%	15%	76%	4%	28%	61%
Het reglement dat toegepast wordt bij toewijzing woning	5%	15%	72%	4%	21%	66%	4%	11%	70%	5%	12%	79%	4%	18%	67%
Huurprijsberekening	5%	14%	74%	5%	10%	76%	4%	14%	68%	4%	16%	77%	5%	12%	73%
Berekening van de huurlasten.	6%	15%	69%	7%	18%	65%	4%	13%	66%	5%	17%	73%	6%	14%	67%

NA: Niet akkoord; IT: Ik twijfel; A: Akkoord

Geef hier je globale beoordeling over de inspanningen die De Mandel doet om de huurders te informeren:	Alle huurders			Min 55			Plus 55			Man			Vrouw		
	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10
	8%	26%	60%	8%	29%	55%	6%	22%	58%	6%	23%	66%	8%	28%	57%

BESLUIT:

Uit de globale beoordeling van de huurders blijkt dat De Mandel eerder slecht scoort voor haar inspanningen die ze leverde om de huurders te informeren, slechts 40% van de huurders vindt dat De Mandel geslaagd is met onderscheiding. Volgens een vierde van de huurders kan de bouwmaatschappij een iets grotere inspanning leveren en 8% is van mening dat de informatieverstrekking onvoldoende is. Als we in detail treden komen we tot besluit dat de huurders vooral ontevreden zijn over de informatie die ze ontvangen over herstellingen en onderhoud, de onderhoudscontracten en berekening van de huurlasten.

Over het algemeen zien we dezelfde tendens bij de jongere generatie en bij de oudere generatie. Iets meer dan de helft is erg tevreden over de informatieverstrekking, ongeveer een vierde is van mening dat De Mandel iets meer inspanningen kan leveren en minder dan 10% is werkelijk

ontevreden. Ook bij de aparte onderwerpen loopt de tendens ongeveer gelijk. Nuanceverschillen zien we slechts over enkele onderwerpen. Over herstellingen en onderhoud is de jongere generatie iets minder tevreden dan de oudere generatie. Over de huurprijsberekening is de oudere generatie dan weer iets minder tevreden.

Over de hele lijn zien we een opmerkelijk verschil tussen beide geslachten. Vrouwen willen duidelijk meer en beter geïnformeerd worden dan mannen. Amper de helft van de vrouwen heeft het gevoel dat ze voldoende geïnformeerd zijn over herstellingen en onderhoud die uitgevoerd kunnen worden door De Mandel. Vrouwen verwachten ook meer info over de onderhoudscontracten, het reglement dat toegepast wordt bij de toewijzing en de berekening van de huurlasten.

Op welke manier wil je het liefst regelmatig informatie over de dienstverlening van De Mandel ontvangen?

	Alle huurders	Min 55	Plus 55	Man	Vrouw
Via folders	27%	25%	23%	29%	23%
Via jaarlijkse brochure	65%	54%	66%	63%	67%
Op een bewonersvergadering	10%	34%	8%	6%	12%
Via website	4%	7%	1%	6%	1%
Via e-mail	6%	16%	5%	12%	8%

BESLUIT:

De bewoners prefereren om algemene informatie te krijgen via een informatiebrochure die jaarlijks verstuurd wordt. Als ze dan al informatie willen verkrijgen op een andere manier, dan het liefst in een beknopte brochure. Informatie verspreiden en zoveel mogelijk huurders bereiken gebeurt dus het best via de post. Als De Mandel computermatig haar informatie wil verstrekken dan wordt slechts een select groepje bereikt.

Als we oud en jong met elkaar vergelijken dan zien we toch een opmerkelijk verschil. Beide generaties geven dan weliswaar de voorkeur aan de jaarlijkse informatiebrochure toch valt op dat de jongere generatie een bewonersvergadering wel ziet zitten om informatie te verkrijgen. Ook staan zij meer open voor informatieverstrekking op een moderne en snelle manier, namelijk via e-mail.

Als mannen en vrouwen informatie willen ontvangen van De Mandel dan zijn ze het met elkaar eens, hoewel we kleine verschillen kunnen opmerken. Volgens de enquête zullen bewonersvergaderingen iets meer bevolkt worden door vrouwen en zal een man iets sneller informatie inwinnen via het internet (via e-mail of op de website van De Mandel).

4 Tot slot

Hoe tevreden bent u over het onthaal door De Mandel? Onder onthaal wordt verstaan: alle contacten die u tot op heden had met De Mandel.

	Alle huurders			Min 55			Plus 55			Man			Vrouw		
	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10	-5/10	5,6,7	+8/10
Hoe tevreden bent u over het onthaal door DM?	7%	25%	62%	3%	31%	54%	8%	19%	63%	6%	19%	72%	7%	30%	56%

BESLUIT:

Meer dan 60% van de huurders duidt aan dat ze erg tevreden zijn met het onthaal, een vierde is te spreken over alle contacten die ze hadden met De Mandel en een select groepje huurders blijkt helemaal niet tevreden te zijn met het onthaal van De Mandel.

Bij een vergelijk tussen huurders jonger en ouder dan 55 zien we een verschil in de quoterings. Meer dan 80% is van mening dat De Mandel tenminste vijf op tien krijgt van De Mandel. Als we dan kijken naar de scores boven en onder 7 op 10 dan merken we dat de jongere generatie De Mandel iets strenger beoordeelt.

Over de hele enquête laten de vrouwen zich strenger uit over De Mandel dan de mannen. Ook in de finale vraag laat de vrouw duidelijk merken dat het onthaal beter kan. Slechts iets meer dan de helft van de vrouwen is helemaal tevreden van De Mandel. Eén derde is er van overtuigd dat er een verbetering mogelijk is. Mannen staan daar lijnrecht tegenover : drie vierde is absoluut tevreden over alle contacten die ze tot op heden hadden met De Mandel.

5 EXTRA: Nieuwe huurders en gemuteerde huurders

In de enquête hebben we ook enkele vragen gesteld aan de nieuwe huurders en de gemuteerde huurders. Nieuwe huurders definiëren we in deze enquête als huurders die maximum twee jaar in een bepaalde woning van De Mandel wonen. Er zijn specifieke momenten in het hele proces waarop de huurder en de bouwmaatschappij in contact komen met elkaar, nl. het tekenen van het contract en de plaatsbeschrijving. Zodra een huurder een woning toegewezen krijgt, komen ze naar De Mandel om het contract te tekenen. Daarna vindt er nog een plaatsbeschrijving plaats en worden de sleutels afgegeven. Voor vele huurders houdt het contact hier op met De Mandel totdat er zich een concreet probleem voordoet. Sommige huurders moeten verhuizen omwille van renovatie. Het is belangrijk te weten in hoeverre deze huurders begeleiding nodig hebben in dergelijke situatie.

Door intensief contact met De Mandel kunnen nieuwe huurders en huurders die moeten verhuizen omwille van renovatie zich zeer goed uitdrukken over hun indrukken van de bouwmaatschappij. Daarom werden enkele extra vragen gesteld.

140 huurders vulden de extra vragen in.

	Nieuwe/gemuteerde huurders	
	JA	NEE
Als nieuwe huurder werd ik vriendelijk onthaald?	96%	2%
Als nieuwe huurder werd ik voldoende geïnformeerd?	89%	11%
Begeleiding van elke huurder die pas verhuisd is, is noodzakelijk na enkele maanden via een huisbezoek?	54%	41%
De plaatsbeschrijving gebeurt nauwkeurig?	78%	10%

Over het onthaal en de ontvangen informatie in het algemeen zijn de meeste huurders uitermate tevreden. Ook het contact dat plaatsvindt tijdens de plaatsbeschrijving blijkt goed te verlopen. De huurders zijn het niet eens over de begeleiding nadat ze verhuisd zijn, ongeveer de helft wenst na enkele maanden nog wat extra begeleiding via een huisbezoek, de andere helft staat weigerachtig tegenover een bezoek van De Mandel.

Ik vind dat ik als huurder voldoende informatie krijg over:	Nieuwe/gemuteerde huurders		
	NIET AKKOORD	IK TWIJFEL	AKKOORD
De planning van onderhouds- en renovatiewerken en de gevolgen voor de huurders.	9%	28%	58%

Nieuwe bouwprojecten	7%	23%	61%
De mogelijkheid om een woning aan te kopen.	10%	27%	51%

De helft van de huurders die pas een woning toegewezen kregen zijn uiterst tevreden over de informatie die De Mandel hen bezorgde. Ongeveer een vierde twijfelt of ze wel voldoende informatie over bovenstaande onderwerpen ontvangen hebben, misschien is dit een aandachtspunt waarop we ons moeten focussen in het vervolg. De overige 10% is niet te spreken over de ontvangen informatie en verwachten duidelijk meer van de bouwmaatschappij. Heel wat huurders verwachten dus meer informatie over de planning van onderhouds- en renovatiewerken, over de nieuwe bouwprojecten en over de mogelijkheid om een woning aan te kopen.

	Nieuwe/gemuteerde huurders	
Tijdens het verhuizen kreeg ik voldoende informatie over	JA	NEE
Hoe ik mijn werkgever moet verwittigen?	54%	23%
Hoe ik mijn energieleveranciers moet inlichten?	79%	14%
Hoe ik de watermaatschappij moet inlichten?	81%	11%

Bij het verhuizen komt heel wat administratieve rompslomp kijken, dat is voor nogal wat huurders een heel gedoe om alles in orde te krijgen. De meeste huurders vinden toch dat De Mandel voldoende hulp biedt bij het administratieve gedeelte. Slechts een klein percentage verwacht dat de bouwmaatschappij meer hulp biedt bij het verlenen van informatie tijdens de verhuis.

	Gemuteerde huurders	
	JA	NEE
Voor de renovatie werd ik voldoende lang op voorhand geïnformeerd?	26%	9%
Ik kreeg tijdig een andere woning toegewezen die beantwoordde aan mijn keuze?	29%	5%
Ik verwachtte van De Mandel begeleiding bij het verhuizen naar mijn nieuwe woonst?	8%	29%

De selectie van de bevroegde huurders gebeurde willekeurig. De contactgegevens werden uit de computer gepuurd en verdeeld in drie groepen:

- Een lijst met contactgegevens van huurders die langer dan 2 jaar in eenzelfde woning van De Mandel wonen.
- Een tweede lijst met huurders die in januari 2008 of later verhuisden.

- Een derde lijst met huurders die sinds 2008 van één huis van De Mandel naar een ander huis van De Mandel verhuisden. Computermatig is het zeer moeilijk te weten wat de reden van hun verhuis is. Wat wel zeker is dat binnen deze categorie een groep huurders zit die verhuisden wegens renovatiewerken, anderen verhuisden misschien om persoonlijke redenen.

Dit is ook de reden van het lage percentage, in totaal behoort slechts 37% van de nieuwe huurders tot huurders die moesten verhuizen omwille van renovatiewerken. Binnen dit percentage zijn heel wat huurders erg tevreden over het algemene onthaal van De Mandel. Ze werden voldoende lang op voorhand geïnformeerd over de renovatiewerken en men kreeg tijdig een andere woning toegewezen. Normaal biedt De Mandel geen hulp aan bij het verhuizen zelf, er wordt wel informatie gegeven, maar als het erop aan komt, moet de huurder zelf zorgen voor een verhuishwagen, dozen, ... Uit de bevraging blijkt dat de huurders ook niks meer verwachten van een bouwmaatschappij.