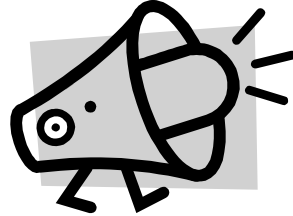


vragenlijst nr :

datum :

TWEEZIJDIG



PROJECT

DE STEM VAN HUURDERS IN DE BOUWMAATSCHAPPIJ

Een samenwerkingsproject van het Regionaal Instituut voor Samenlevingsopbouw (RISO) West-Vlaanderen vzw en bouwmaatschappij De Mandel ^{cv}

ONDERZOEK

‘De stem van huurders in de bouwmaatschappij’
uitgevoerd door het Regionaal Instituut voor Samenlevingsopbouw
RISO West-Vlaanderen vzw

JUNI 2005 – JULI 2005

VOOR INLICHTINGEN EN HULP BIJ HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST:

DELPHINE LEROUGE – projectverantwoordelijke

LISELOT HUDDERS - jobstudente

TWEEZIJDIG Botermarkt 30 8800 Roeselare

☎ 051/ 26 27 94

E-mail: delphine.lerouge@de-mandel.woonnet.be



1. Persoonsgegevens

- 1.1. **Geslacht** Vrouw Man
- 1.2. **Ik ben** de huurder de partner van de huurder
- 1.3. **Geboren in het jaar 19 . .**
- 1.4. **Ik ben** alleenwonend mijn partner
 ik woon samen met mijn kinderen: aantal
- andere: nl.....
- 1.5. **In ons gezin hebben(aantal) personen een inkomen waarvan**
... uit arbeid
... pensioen
... een vervangingsinkomen (werkloos, ziekte, ocmw...)
- 1.6. **Mijn hoogst behaald diploma is dat van:**
 lager onderwijs
 lager middelbaar
 hoger middelbaar
 hoger niet-universitair onderwijs
 universitair onderwijs
- 1.7. **Nationaliteit:**
Heeft uw partner een andere nationaliteit, vul dan hier in welke:
- 1.8. **Taal:**
Heeft uw partner een andere moedertaal, vul dan hier in welke:

2. Over de woning



- 2.1. **In welke straat woon je?**
.....
- 2.2. **Soort woning?** gezinswoning
 seniorenwoning
 appartement (meerdere huurders in zelfde gebouw)
- 2.3. **Is dit je eerste woning bij de Mandel?**
 ja
 nee
indien nee, woonde je hiervoor ook in deze gemeente
 ja nee
- 2.4. **Hoeveel jaar woon je reeds in de huidige woning?**
.... jaar
- 2.5. **Was het jouw eerste keuze om in deze stad te kunnen wonen?**
 ja
 nee
 het was mij om het even

2.6. **Was het jouw eerste keuze om in deze wijk/buurt te kunnen wonen?**

- ja
- nee
- het was mij om het even

2.7. **Ben je tevreden met de woning die je nu bewoont?**

- erg tevreden
- redelijk tevreden
- minder tevreden
- niet tevreden

omdat

2.8. **Graag je oordeel over een aantal aspecten van de woning ...**

zet een kruisje bij wat, voor jouw woning, 't meest van toepassing is

	Zeer goed	Gewoon goed	Kan beter	Ronduit slecht
De algemene staat van de woning is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ligging van het huis vind ik...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De woonkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De badkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De slaapruintes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bergruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.9. **Een tuin hebben vind ik...**

- Zeer belangrijk
- Goed, maar niet noodzakelijk
- Absoluut niet belangrijk

Waar ik nu woon beschik ik over een tuin Ja Nee

2.10. **Een garage bij (of dichtbij) de woning hebben vind ik...**

- Zeer belangrijk
- Goed, maar niet noodzakelijk
- Absoluut niet belangrijk

Waar ik nu woon heb ik een garage bij de woning Ja Nee

Huur je een garage in de buurt? via De Mandel Ja Nee
privé Ja Nee

2.11. **Vertoont jouw woning momenteel grote gebreken?**

- Ja Nee

Zo ja, welke gebreken? meerdere antwoorden zijn mogelijk

- slechte geluidsisolatie
- slechte warmte-isolatie

- verouderde elektrische installatie
- vochtige muren
- gebrekkige sanitaire voorzieningen
- geen boiler (waterverwarmer)
- niet comfortabele keuken
- lekkend dak of dakgoot
- slecht werkende verwarming
- geen behoorlijke badkamer
- onveilige trap
- kapotte ramen en/of deuren
- andere:

2.12. Ik vind de woning voor mij / mijn gezin

- te klein
- te groot
- groot genoeg

2.13. Ga je akkoord met volgende uitspraken?

	Akkoord	Eerder akkoord	Eerder niet akkoord	Niet akkoord
Een sociale woning hoeft niet mooi te zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale woningen zijn goedkoop omdat ze gebouwd worden met materialen van mindere kwaliteit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind dat sociale woningen veel te veel op elkaar gelijken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privé zou ik nooit een gelijkaardige woning kunnen huren tegen dezelfde huurprijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In een sociale woning heb ik, in vergelijking met private huur, véél meer zekerheid dat ik er kan blijven wonen zolang ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In een sociale woning is er in verhouding méér comfort dan in een privé woning met dezelfde huurprijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als huurders van De Mandel verwachten dat ze 'mooiere' huizen bouwt, dan moet men akkoord gaan dat de huur ook hoger wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huurders zijn bereid om, in verhouding tot de kost, meer te betalen voor de comfortverbetering van hun woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. De buurt

3.1. Woon je graag in deze buurt?

- Zeer graag
- Redelijk graag
- Niet zo graag
- Absoluut niet graag



3.2. **Wat maakt wonen in deze buurt voor jou aantrekkelijk?**

zet kruisje bij wat voor jou van toepassing is. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Het is hier rustig wonen
- Ik heb een goed contact met de burens
- Het is er goed wonen met kinderen
- Er zijn voldoende voorzieningen (winkels, scholen...) in de nabije omgeving
- Ik woon dichtbij het centrum
- Het is er verkeersveilig
- Het is een aantrekkelijke buurt
- Er is een goede buurtwerking
- Er is voldoende groen
- Ik voel me veilig in deze buurt
- andere:

- ik zie geen positieve punten in de buurt

opmerkingen:

.....
.....

3.3. **Wat valt je echt tegen in deze buurt** *zet kruisje(s) bij wat volgens jou van toepassing is*

- rommel op straat
- agressief verkeer in de wijk
- geluidsoverlast
- te weinig speelruimte
- problemen met burens
- overlast van bepaalde groepen nl.....
- vernielingen aan telefooncabines, wachthokjes...
- sluikstorting
- hondenpoep
- bekladden van muren en gebouwen
- te weinig groen
- slecht onderhoud van de groenzones
- andere:

- ik heb geen negatieve punten aan te merken

Heb je opmerkingen of voorstellen tot oplossing?

.....
.....

3.4. Meer dan vroeger komen ook mensen uit andere culturen en/of landen op de wijk of buurt wonen.

Heb jij hier in je onmiddellijke omgeving mee te maken? JA NEE
Wat zijn jouw ervaringen in dit verband?

.....
.....

4. bouwmaatschappij De Mandel



4.1. Hoe ben je bij De Mandel terechtgekomen?

- Ik hoorde over De Mandel via familie
- Ik hoorde over De Mandel via vrienden en kennissen
- Op aanraden van OCMW, sociale dienst...
- Op aanraden van de dienst huisvesting van mijn gemeente
- Andere:

4.2. Ben je over 't algemeen tevreden over de dienstverlening bij De Mandel?

- erg tevreden
- tevreden
- matig tevreden
- absoluut niet tevreden

omdat.....

4.3. Hoe regel je het liefst je zaken met De Mandel?

Slechts
1 iets
aankruisen

Voor de aanvraag van een woning...

- Ga ik persoonlijk naar de kantoren van De Mandel, of zitdag.
- Telefoon ik.
- Schrijf ik.
- Doe ik beroep op iemand om dit voor mij te regelen
namelijk:

Slechts
1 iets
aankruisen

Bij vragen en klachten over de factuur, de aangerekende kosten...

- Ga ik persoonlijk naar de kantoren van De Mandel, of zitdag.
- Telefoon ik.
- Schrijf ik.
- Doe ik beroep op iemand om dit voor mij te regelen
namelijk:

Slechts
1 iets
aankruisen

Voor technische problemen en vragen tot herstelling...

- Ga ik persoonlijk naar de kantoren van De Mandel, of zitdag.
- Telefoon ik.
- Schrijf ik.
- Doe ik beroep op iemand om dit voor mij te regelen
namelijk:

Voor inlichtingen ...

Slechts
1 iets
aankruisen

Ga ik persoonlijk naar de kantoren van De Mandel, of zitdag.

Telefoneer ik.

Schrijf ik.

Doe ik beroep op iemand om dit voor mij te regelen
namelijk:

**Bij klachten of moeilijkheden van sociale aard
(burenruzie, huisfraude, moeilijkheden met betaling...)**

Slechts
1 iets
aankruisen

Ga ik persoonlijk naar de kantoren van De Mandel, of zitdag.

Telefoneer ik.

Schrijf ik.

Doe ik beroep op iemand om dit voor mij te regelen
namelijk:

4.4. **Hoe word je als klant onthaald bij De Mandel?**
Zet een kruisje bij wat het best aansluit bij jouw ervaring.

ALS IK TELEFONEER NAAR "DE MANDEL" ...	Altijd	Soms	Zelden	Nooit
Krijg ik vlug aansluiting.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kom ik vlug bij de juiste persoon terecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Word ik vriendelijk te woord gestaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krijg ik voldoende tijd om mijn vraag te stellen of mijn probleem voor te leggen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Word ik ernstig genomen met mijn vraag of opmerking.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heb ik achteraf ook het gevoel dat het mij iets heeft vooruit geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ik heb nog nooit voor iets gebeld				

WANNEER IK NAAR "DE MANDEL" GA VOOR INLICHTINGEN OF MET EEN KLACHT...	Altijd	Soms	Zelden	Nooit
Moet ik lang wachten vooraleer ik aan de beurt kom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kom ik vlug bij de juiste persoon terecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Word ik vriendelijk te woord gestaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krijg ik voldoende tijd om mijn vraag te stellen of mijn probleem voor te leggen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Word ik ernstig genomen met mijn vraag of opmerking.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heb ik achteraf ook het gevoel dat het mij iets heeft vooruit geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ik heb hier nog geen ervaring mee				

Herstellingen, uitgevoerd door het ONDERHOUDSPERSONEEL VAN DE MANDEL

...	Altijd	Meestal	Zelden	Nooit
Worden voldoende vlug uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden vakkundig uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De prijs die hiervoor wordt aangerekend is redelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het personeel is vriendelijk en correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ik heb hier nog geen ervaring mee

Herstellingen uitgevoerd door EXTERNE AANNEMERS aangesteld door De Mandel

...	Altijd	Meestal	Zelden	Nooit
Worden voldoende vlug uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden vakkundig uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De prijs die hiervoor wordt aangerekend is redelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het personeel is vriendelijk en correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ik heb hier nog geen ervaring mee

Andere vragen of opmerkingen in verband met de werking van De Mandel?

4.7. Over de openingsuren van bouwmaatschappij De Mandel Roeselare

Op de KANTOREN van De Mandel kan je terecht: elke werkdag van 8u tot 12u, en op dinsdag en donderdag ook van 13u tot 17u buiten deze openingsuren, enkel NA AFSPRAAK

TELEFONISCH kan je terecht: iedere werkdag van 8u tot 12u, en van 13u tot 17u

Waren die openingsuren bij jou bekend?

- Ja
 Nee

Zijn dit voor jou geschikte openingsuren en dagen?

- Ja
 Nee

Waarom of waarom niet?

Vind je de mogelijkheid om een afspraak te maken, een goeie aanvulling op de uren, open voor publiek?

- Ja Nee

4.8. **Ligging en bereikbaarheid bouwmaatschappij De Mandel**

Vind je dat het kantoor van De Mandel goed gelegen is?

Ja, want

Nee, omdat

4.9. **Ga je regelmatig met je vragen of klachten naar de kantoren van de Mandel te Roeselare?**

- zeer uitzonderlijk, en zeker niet elk jaar
 toch zeker 1x per jaar
 meerdere keren per jaar
 meerdere keren in een maand

Mijn laatste bezoek aan De Mandel was in het jaarin de maand

Waarvoor ging je die laatste keer naar De Mandel?

- inschrijving als kandidaat huurder, of aanvraag andere woning
 voor inlichtingen
 met een klacht
 andere:

4.10. **Zitdagen**

De Mandel heeft huurwoningen in 21 gemeenten verspreid over West-Vlaanderen.

Huurders die niet in de directe omgeving van Roeselare wonen kunnen met hun vragen terecht op de 'zitdag':

in Torhout is dit de laatste dinsdag van de maand tussen 14u en 15u30

in Poperinge is dit de laatste vrijdag van de maand tussen 14u en 16u

in Diksmuide is dit de 1^{ste} maandag van de maand tussen 14u en 15u30

in Ledegem is dit de laatste dinsdag van de maand tussen 16u en 18u

Was je op de hoogte van de zitdag in jouw regio? Ja
 Nee

Ben je zelf al naar zo'n zitdag geweest? Ja,
 Nee

Heb je de indruk dat men jou op zo'n zitdag evengoed kan helpen als op het kantoor van De Mandel? Ja

Nee, omdat

.....

Wat zou De Mandel moeten doen om beter bereikbaar te zijn voor huurders of kandidaat-huurders van gemeenten buiten het Roeselaarse? (kruis aan)

- Op méér plaatsen zitdag organiseren
- Om de 14 dagen zitdag ipv 1x per maand
- Zitdagen op andere uren organiseren bv. tussenu enu
- andere voorstellen:

.....

.....

.....

4.11. Bouwmaatschappij De Mandel heeft een eigen website www.demandel.be

Je kan dus via computer informatie opvragen, formulieren aanvragen, klachten doorgeven...

- Wist je dat deze website bestond? Ja Nee
- Heb je de website van De Mandel al bekeken? Nog nooit 1x Meermaals
- Heb je er al gebruik van gemaakt? Nog nooit 1x Meermaals

Heb je ooit al met computer gewerkt

- Nog nooit Af en toe Zeer regelmatig

Heb je ooit al 'gesurft' op internet?

- Nog nooit Af en toe Zeer regelmatig

Wat zou jij eventueel via computer regelen als je in de mogelijkheid was?

- formulieren opvragen
- een klacht doorgeven
- inlichtingen vragen
- kijken in welke gemeenten en welk soort woningen De Mandel verhuurt
- informatie zoeken over huurprijsberekening, huurreglement, het toewijzingsreglement ...
- andere:

4.12. Zijn de documenten die gebruikt worden door De Mandel duidelijk?

Als huurder krijg je met een aantal 'officiële papieren' te maken zoals: de formulieren om je in te schrijven als huurder, het huurcontract, het reglement van inwendige orde...

Zijn deze documenten volgens jou duidelijk en goed verstaanbaar opgesteld?

- het inschrijvingsformulier ja Nee.....
- het huurcontract ja Nee.....
- reglement v. inwendige orde ja Nee

Bemerkingen of voorstellen tot verbetering?

.....

.....

4.13. **Krijg je voldoende informatie van De Mandel?**

2x per jaar (juni en dec.) ontvang je, samen met het maandelijkse stortingsformulier, een brief van de Mandel.

Het gaat hier meestal over de jaarlijkse huurprijsberekening, en de vraag naar de vereiste documenten om die berekening te kunnen doen, en mededelingen allerhande...

Vind je deze brieven duidelijk en goed uitgelegd?

ja Nee

.....

Vind je dat De Mandel hiermee voldoende inspanningen doet om de huurders te informeren?

ja Nee

Indien nee, heb je een idee hoe men dit beter kan aanpakken?

.....

4.14. **Waarover wil je graag meer informatie krijgen van De Mandel?** *Kruis aan*

- rechten en plichten van de huurder
- het huurcontract
- onderhoudscontracten
- het reglement dat wordt toegepast bij toekenning van een woning
- herstellingen en onderhoud
- de huurprijsberekening
- nieuwe bouwprojecten bij de Mandel
- renovaties en gevolgen voor de huurders
- andere:

welk soort informatie verwacht je dan?.....

4.15. **Bij welke zaken zou de Mandel haar huurders meer moeten betrekken?**

Kruis aan

- rechten en plichten van de huurder
- het huurcontract
- onderhoudscontracten
- het reglement dat wordt toegepast bij toekenning van een woning
- herstellingen en onderhoud
- de huurprijsberekening
- nieuwe bouwprojecten bij de Mandel
- renovaties en gevolgen voor de huurders
- andere:.....

.....

hoe zou ze dit kunnen doen?.....

.....

4.16. **Informatie voor (nieuwe) huurders**

Sedert 1996 kregen nieuwe huurders een onthaalbrochure met praktische informatie over de dienstverlening en de werking van De Mandel.

Denk je dat zo'n brochure voor nieuwe huurders nuttig is?

ja Nee

Denk je dat huurders die al een tijdje huren ook af en toe nood hebben aan praktische informatie over de dienstverlening van de Mandel...? Bv. via folder, krantje...

ja Nee

Indien ja, kan je dan een voorbeeld geven van wat volgens jou nuttig en handig kan zijn?

.....
.....

4.17. **Zijn er andere zaken die je als huurder verwacht van de bouwmaatschappij? Welke?**

.....

5. Naar een overleg met huurders in de bouwmaatschappij

5.1. De Mandel wil in de nabije toekomst, de huurders meer betrekken bij haar werking.
Denk je dat de huurders dit ook belangrijk genoeg vinden om er tijd in te steken?

ja Nee

waarom of waarom niet?.....



Zou je zelf de moeite doen om naar een huurdersbijeenkomst te komen?

ja nee

waarom of waarom niet?.....

Zou je zelf vertegenwoordiger willen zijn van je wijk, in een vergadering van de Mandel, met meerdere wijken? ja nee

waarom of waarom niet?.....

5.2. **Wat hoop je te zien veranderen wanneer huurders meer betrokken worden in de werking en het beleid van de bouwmaatschappij?**

.....
.....



