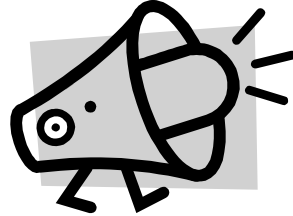


vragenlijst nr :

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

FEBRUARI 2005 – MAART 2005

VRAGENLIJST APPARTEMENTSBEWONERS

VOOR INLICHTINGEN EN HULP BIJ HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST:

DELPHINE LEROUGE

KATRIEN DECANCQ

TWEEZIJDIG Botermarkt 30 8800 Roeselare

☎ 051/ 26 27 94

E-mail: delphine.lerouge@de-mandel.woonnet.be
katrien.decancq@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 ik woon samen met mijn partner
 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 jouw partner een andere nationaliteit, vul dan hier in welke:
- 1.8. **Taal:**
Heeft jouw 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. **Was het jouw eerste keuze om op een appartement te wonen?**

- ja
- nee
- het was mij om het even

2.8 **Ben je tevreden met je appartement?**

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

waarom?

2.9 **Ik vind het appartement voor mij / mijn gezin**

- te klein
- te groot
- groot genoeg

2.10 **Graag je oordeel over een aantal aspecten van je appartement ...**

zet een kruisje bij wat, voor jouw woning, het meest van toepassing is

	Zeer goed	Gewoon goed	Kan beter	Ronduit slecht
De algemene staat van mijn appartement is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ligging van het appartementsblok 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 slaapruimtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bergruimte in het appartement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.11 **Een garage bij (of dichtbij) het appartement hebben vind ik...**

- zeer belangrijk
- goed, maar niet noodzakelijk
- absoluut niet belangrijk

Waar ik nu woon heb ik een garage of parking in het appartement ja nee

Waar ik nu woon heb ik een garage of parking in de omgeving van het appartement ja nee

2.12 **Vertoont jouw appartement 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:

2.13 **OVER DE GEMEENSCHAPPELIJKE DELEN EN VOORZIENINGEN: duid aan welke aanwezig zijn in het blok en of ze noodzakelijk zijn voor jou.**

Gemeenschappelijke delen en voorzieningen	Aanwezig		Noodzakelijk	
	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Centrale inkomhal	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Gangen	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Lift	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Trap	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Zolder	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Gemeenschappelijke opslagplaats vuilniszakken	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Plaats waar informatie voor alle huurders wordt opgehangen	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Gemeenschapsruimte	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Fietsenbergsplaats in het gebouw	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Wasruimte	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>
Droogruimte	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>

2.14 **Zijn deze gemeenschappelijke delen en voorzieningen vlot toegankelijk?**

ja nee

Indien neen, wat zijn de belangrijkste problemen en heb je een voorstel tot oplossing?

.....

2.15 **Werd er bij je verhuis naar het appartement uitleg gegeven over de gang van zaken in het appartementsgebouw?**

ja nee

Indien ja, van wie kreeg je de uitleg?

- iemand van het personeel van De Mandel
- medebewoner(s)

Indien nee, zou je dit wenselijk/ nuttig vinden?

ja nee

2.16 **Zijn volgende voorzieningen aanwezig in de omgeving van het appartement?**

	JA	NEE
Fietsenstalling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Groenvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rust- en speelruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opslagplaats voor afval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat moet volgens jou verbeteren en waarom?

.....

2.17 **OVER HET ONDERHOUD: wie staat in voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen?**

- de bewoners zelf
 onderhoudspersoneel aangesteld door De Mandel

Kruis aan wat voor jou van toepassing is.

	JA	NEE
Het onderhoud gebeurt op geregelde tijdstippen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ruimtes zijn proper onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De taakregeling verloopt vlot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Enkel als onderhoudspersoneel van de Mandel in het blok is aangesteld: De prijs die we voor het onderhoud betalen is goed</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Heb je opmerkingen of voorstellen tot verbetering?

.....

2.18 **OVER HET HUISAFVAL: ondervind je moeilijkheden in verband met het bijhouden en het sorteren van afval.**

Ondervind je persoonlijk moeilijkheden?

ja nee

Zo ja, welke en hoe kan dit volgens jou opgelost worden?

.....

Ondervind je problemen hieromtrent in het appartementsblok?

ja nee

Zo ja, welke en hoe kan dit volgens jou opgelost worden?

.....

- 2.19 **OVER DE CONCIËRGE: is er in het gebouw een conciërge aanwezig (voor de kleine herstellingen, het onderhoud en het doorgeven van klachten?)**
 ja nee

Indien nee, zou je dit wenselijk/ nuttig vinden?

ja nee

Zou je dan ook bereid zijn daarvoor een bijdrage te betalen?

ja nee

- 2.20 **OVER DE JAARLIJKSE AFREKENING VAN GEMEENSCHAPPELIJKE HUURLASTEN. Zijn er onduidelikheden in verband met de individuele afrekening van de jaarlijkse huurlasten?**

ja nee

Wat is onduidelijk en welke bedenkingen heb je?

.....

- 2.21 **We weten ook graag hoe jij in het algemeen denkt over het wonen in een sociale woning/ appartement. Ga je akkoord met volgende uitspraken?**

	Akkoord	Eerder akkoord	Eerder niet akkoord	Niet akkoord
Een sociale woning/ appartement hoeft niet mooi te zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale woningen/ appartementen 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/ appartementen veel te veel op elkaar gelijken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privé zou ik nooit een gelijkaardig appartement kunnen huren tegen dezelfde huurprijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In een sociale woning/ appartement 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/ appartement 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/ appartementen 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/ appartement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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 buren
- 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 buren
- 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.
- Telefooneer 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.
- Telefooneer ik.
- Schrijf ik.
- Doe ik beroep op iemand om dit voor mij te regelen
namelijk:

Voor technische problemen en vragen tot herstelling...

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:

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				

4.5 **Over de HUISBEZOEKEN door het personeel van De Mandel**

Ga je akkoord met volgende uitspraken? (zet een kruisje)

	JA	NEE
Men laat tijdig weten wanneer, en waarvoor men op huisbezoek komt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Men komt snel langs om iets te bespreken als ik hierom vraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het goed dat De Mandel regelmatig huisbezoeken doet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb nog nooit een huisbezoek gehad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De laatste keer dat iemand van De Mandel bij mij thuis kwam, was in het jaar

Reden voor dit bezoek was

4.6 **OVER DE OPVOLGING VAN VRAGEN EN KLACHTEN:**

Ben je tevreden met de manier waarop jouw vragen of klachten aangepakt worden?

ja nee

<i>zet kruisje bij wat het sterkst aanleunt bij jouw ervaring</i>	JA	NEE	Ik heb hier nog geen ervaring mee
Heb je het gevoel dat men je klachten of vragen ernstig neemt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laat men voldoende vlug weten wanneer en hoe men het door jou genoemde probleem zal oplossen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vind je dat de Mandel de zaken vlug genoeg oplost, herstelt...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is men soepel in het maken van afspraken bij betwisting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Niet zo tevreden over de manier waarop jouw vraag/klacht behandeld werd?
Duid dan met een kruisje aan over welk soort probleem het ging**

- Ik ben niet zo tevreden over... Het verhelpen van technische klachten of problemen
 Het oplossen van problemen met facturen, aangerekende kosten...
 Het uitvoeren van comfortverbeteringen
 De aanpak van sociale problemen, burenruzies...

Graag jouw bemerkingen of voorstel tot verbetering

.....

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 **Ben je een regelmatig bezoeker?**

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 16 u

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

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?

- 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

Heb je 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?

- 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?**

- 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 DE HUURDERS:** In 2003-2004 werden een groot aantal huurders van De Mandel reeds bevraagd. Uit de resultaten van deze bevraging bleek dat de vraag naar meer informatie groot is. Daarom werd beslist om een jaarlijkse infobrochure aan te maken. In juli 2004 kregen alle huurders voor het eerst zo'n infobrochure.

Heb je de infobrochure van 2004 doorgenomen?

- ja nee

Vond je de inhoud goed?

- ja nee

Waarover hoop je iets meer te lezen in volgende brochures?

.....
.....

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?**

.....

.....

5.3 **Stel dat jij het in De Mandel voor het zeggen zou hebben, wat zou jij anders aanpakken en hoe zou je dit doen?**



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

HET ZIT ER OP!
Hartelijk dank voor uw medewerking.

Na de verwerking van de ingevulde vragenlijsten, leggen we de resultaten van de bevraging in de komende maanden aan u voor. U hoort hierover ongetwijfeld meer van ons!