



'Uw melding'

Uitgevoerd bij huurders van De Mandel door Dienst Tweezijdig



Voor inlichtingen en hulp bij het invullen van de vragenlijst:

Sarah Seaux – Dienst Tweezijdig
De Mandel - Botermarkt 30 - 8800 Roeselare
051/26.27.94
sarah.seaux@de-mandel.woonnet.be

Beste huurder

Onlangs nam u contact op met De Mandel met een vraag voor een herstelling. Wij willen graag van u weten hoe u dit ervaren hebt. Daarom zouden wij u graag een aantal vragen stellen.

Opmerking: Een vraag voor een herstelling noemen we in De Mandel een 'melding'.

- Deed u uw melding per **telefoon** of bracht u daarvoor een **bezoek** aan De Mandel? Begin dan bij vraag 1.
- Deed u uw melding **schriftelijk** of per **mail**? Begin dan bij vraag 2.

Vraag 1

U **telefoneerde** naar De Mandel of bracht een **bezoek** aan De Mandel met een vraag voor een herstelling.

	Helemaal van toepassing	Eerder van toepassing	Geen mening	Eerder niet van toepassing	Helemaal niet van toepassing
Ik werd vriendelijk te woord gestaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg genoeg tijd om mijn melding uit te leggen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kwam vlot bij de juiste persoon terecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik / Mijn melding werd ernstig genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg een duidelijk antwoord over de <u>stappen</u> die De Mandel zal zetten in verband met mijn melding.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg een duidelijk antwoord over <u>wanneer</u> De Mandel mijn melding zal aanpakken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit wil ik hierover nog meer zeggen:

.....

.....

.....

.....

- Kreeg u bericht dat u de herstelling **zelf moet uitvoeren**? Ga dan verder naar vraag 3.
- Voert De Mandel** de herstelling **uit**? Ga dan verder naar vraag 4.

Vraag 2

U stuurde een **brief** of een **e-mail** met uw vraag voor een herstelling.

	Helemaal van toepassing	Eerder van toepassing	Geen mening	Eerder niet van toepassing	Helemaal niet van toepassing
Ik kreeg tijdig een reactie op mijn brief/mail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deze reactie kwam bij mij vriendelijk over.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik voelde dat ik / mijn melding ernstig genomen werd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg een duidelijk antwoord over de <u>stappen</u> die De Mandel zal zetten in verband met mijn melding.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg een duidelijk antwoord over <u>wanneer</u> De Mandel mijn melding zal aanpakken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit wil ik hierover nog meer zeggen:

.....

.....

.....

.....

- Kreeg u bericht dat u de herstelling **zelf moet uitvoeren**? Ga dan verder naar vraag 3.
- Kreeg u bericht dat u de herstelling **NIET zelf moet uitvoeren**? Ga dan verder naar vraag 4.

VRAAG 3

U kreeg het bericht dat u de **herstelling zelf** moet **uitvoeren**.

Wanneer bent u te weten gekomen dat u de herstelling zelf moest uitvoeren?

- Toen ik contact opnam met De Mandel om mijn melding te doen.
- Toen ik in het ZieZo!-zakboekje keek.
- Een medewerker van De Mandel contacteerde mij een tijdje nadat ik de melding had gedaan.
- Ik nam zelf terug contact op met De Mandel omdat ik geen antwoord kreeg op mijn vraag voor een herstelling. Toen vertelde een medewerker van De Mandel mij dat ik zelf moet zorgen voor de herstelling.
- Andere:.....
.....

Hoe denkt u deze herstelling aan te pakken?

- Ik voer de herstelling zelf uit.
- Ik vraag vrienden, familie of burens... om de herstelling uit te voeren.
- Ik laat een stielman komen.
- Ik weet niet bij wie ik terecht kan.
- Andere:.....
.....

Dit wil ik hierover nog meer zeggen:

.....
.....
.....
.....

VRAAG 4

U kreeg van De Mandel het **ZieZo!-zakboekje**. Daarin staan de rechten en plichten van de huurder in verband met herstellingen en onderhoud van de woning. Wij willen u ook graag enkele vragen stellen over dit zakboekje.

Als u vragen heeft over een herstelling, kijkt u dan in het ZieZo!-zakboekje?

- Ja
Waarom?.....
- Neen
Waarom?.....

Zo ja, vond u de informatie die u zocht in het ZieZo!-zakboekje?

- Ja
- Neen

Ik vind er bijvoorbeeld geen informatie over:.....
.....

Vindt u de informatie in het ZieZo!-zakboekje duidelijk?

- Ja
- Neen

Geef hier een voorbeeld van wat u niet duidelijk vindt:.....
.....

Wat ontbreekt er volgens u in het ZieZo!-zakboekje?

.....
.....
.....

Wat zou u graag anders zien in of aan het ZieZo!-zakboekje?

.....
.....
.....

Bedankt voor uw medewerking!

De informatie in dit kader wordt door de medewerker van Tweezijdig ingevuld. Deze gegevens zijn van belang voor de verwerking van de vragenlijsten. De Mandel kan er in geen geval uw identiteit door achterhalen.

Nummer vragenlijst: