

	<p><b>Onderzoek</b></p> <p><b>Onthaalbeleid</b></p> <p><b>Nieuwe Huurder</b></p>	
---	--	---

Uitgevoerd bij huurders van De Mandel door Dienst Tweezijdig



---

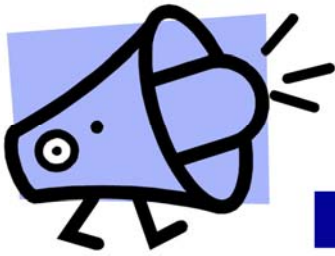
**Voor inlichtingen en hulp bij het invullen van de vragenlijst:**

Hanne Mistiaen – Dienst Tweezijdig

De Mandel - Botermarkt 30 - 8800 Roeselare 102761

051/26.27.94

[hanne.mistiaen@demandel.be](mailto:hanne.mistiaen@demandel.be)



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

**1 Persoonsgegevens**

- 1.1. **Geslacht:**  Vrouw  Man
- 1.2. **Leeftijd?**  jonger dan 30 jaar  
 jonger dan 55 jaar  
 ouder dan 55 jaar
- 1.3. **Nationaliteit:** .....

**2 Het onthaal bij DE MANDEL**

**2.1 Openingsuren**

Zijn de openingsuren van de kantoren van De Mandel bij jou bekend?

Ja  Nee

Zijn dit voor jou geschikte openingsuren en dagen?

*(elke voormiddag van 8u tot 12u en dinsdagnamiddag en donderdagnamiddag van 13u tot 17u)*

Ja  Nee

Waarom wel of waarom niet?

.....

Vind je de mogelijkheid om een afspraak te maken een goede aanvulling op de gewone openingsuren?

Ja  Nee

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

Ja  Nee

Waarom wel of waarom niet?

.....

**2.3 Het kantoor van De Mandel zal verhuizen naar de Groenestraat 224.**

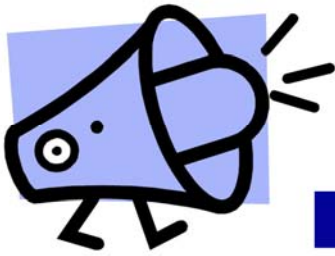
Was je hiervan op de hoogte?

Ja  Nee

Vind je dat de nieuwe ligging beter is?

Ja  Nee

Waarom wel of waarom niet?



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

.....  
Moet De Mandel bereikbaar blijven in het centrum van Roeselare, bijvoorbeeld bij de  
Woondienst?

Ja  Nee

Waarom wel of waarom niet?

.....

**2.4 Onthaal**

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

zeer uitzonderlijk, en zeker niet elk jaar

toch zeker 1x per jaar

meerdere keren per jaar

meerdere keren in een maand

Had je voldoende privacy om je vraag voor te leggen?

Ja  Nee

Zo nee, Waarom?

.....

**2.5 De Mandel denkt eraan om het onthaal in het nieuwe gebouw te reorganiseren.**

Zijn er zaken die je in een gesloten ruimte wenst te bespreken met de verantwoordelijke?

Ja  Nee

Zo ja, welke?

.....

Vind je het vervelend dat voorbijgangers een blik kunnen werpen in de wachtzaal?

Ja  Nee

Zo ja, waarom?

.....

Vind je het belangrijk om je aan te melden bij een receptionist/e voor je aan het loket komt?

Ja  Nee

Zo ja, waarom?

.....

**2.6 Hoe treed je het liefst in contact met De Mandel?**

*(Kruis per soort vraag of klacht*

bezoek  
ik de

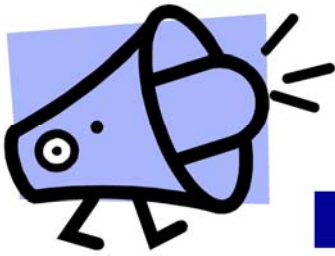
neem ik de

schrijf ik  
een

maak ik  
een

ga ik naar

stuur ik  
een e-



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

<i>telkens slechts 1 vakje aan)</i>	burelen	telefoon	brief	afspraak	de zitdag	mail
Bij vragen en klachten over de huishuur, aangerekende kosten, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor technische problemen en vragen tot herstelling...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij klachten of moeilijkheden van sociale aard (niet kunnen betalen, klachten over burelen, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.7 Hoe word je als klant onthaald bij De Mandel?**

*(omcirkel bij elke uitspraak een cijfer van 1 tot 3)*

a) Als ik TELEFONEER naar De Mandel/ Wanneer ik GA naar De Mandel	niet akkoord	ik twijfel	akkoord
... krijg ik vlug aansluiting/ moet ik lang wachten vooraleer ik aan de beurt kom	1	2	3
... kom ik vlug bij de juiste persoon terecht	1	2	3
... krijg ik voldoende tijd om mijn vraag te stellen of mijn probleem voor te leggen	1	2	3
... word ik ernstig genomen met mijn vraag of opmerking	1	2	3
... heb ik achteraf ook het gevoel dat het mij iets heeft vooruit geholpen	1	2	3

**b) E-mail**

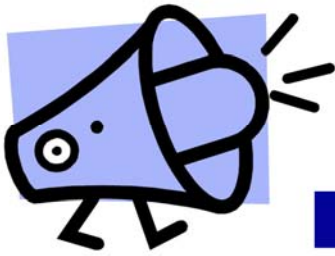
Heb je ooit al eens een mailtje gestuurd naar De Mandel?

- Ja  
 Nee

Zo nee, ga verder naar **c) Zitdag**.

Vind je het e-mailadres gemakkelijk terug van de contactpersoon?

- Ja  
 Nee



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Zou een algemeen e-mailadres als [onthaal@demandel.be](mailto:onthaal@demandel.be), [verhuur@demandel.be](mailto:verhuur@demandel.be), [verkoop@demandel.be](mailto:verkoop@demandel.be), ... gemakkelijker zijn?

Ja

Nee

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

binnen de 24 uur antwoord.

dezelfde week antwoord.

mijn antwoord zeer laat.

geen antwoord.

**c) Zitdag**

De Mandel organiseert maandelijks zitdagen in Lichtervelde, Langemark, Diksmuide, Torhout en Poperinge.

Was je op de hoogte van de zitdag?

Ja  Nee

Ben je zelf al naar de zitdag geweest?

Ja  Nee

Kan men op de zitdag even goed helpen?

Ja  Nee

Is een extra zitdag nodig in een andere gemeente?

Ja  Nee

Zo ja, waar?

.....

**2.8 Huisbezoeken**

Zou een jaarlijks bezoek aan elke huurder moeten gebeuren door een personeelslid van De Mandel om technische zaken of zaken over De Mandel te bespreken?

Ja  Nee

Waarom wel of waarom niet?

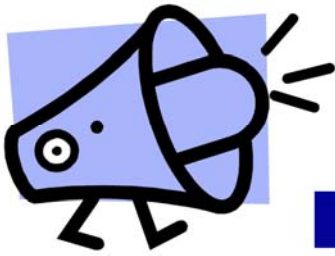
.....

Men komt snel langs om iets te bespreken als ik erom vraag.

akkoord  Niet akkoord

Men laat tijdig weten wanneer men op huisbezoek komt.

akkoord  Niet akkoord

**DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL**

De Mandel doet wat ze kan om vragen en klachten over sociale problemen, burenruzies aan te pakken.

akkoord  Niet akkoord

Het personeel is vriendelijk en correct.

akkoord  Niet akkoord

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

*(omcirkel bij elke uitspraak een cijfer van 1 tot 3 of kruis het vakje aan)*

**3.1 Ik vind volgende documenten duidelijk en goed verstaanbaar opgesteld:**

	Niet akkoord	Ik twijfel	akkoord
Het huurcontract	1	2	3
Het huurreglement	1	2	3
De informatiebrochure	1	2	3
De jaarlijkse brief met vraag naar documenten die nodig zijn voor de berekening van de huurprijs	1	2	3
De jaarlijkse brief met de berekening van de nieuwe huurprijs en de huurlasten	1	2	3
De herinneringsbrief voor de betaling van de huur	1	2	3

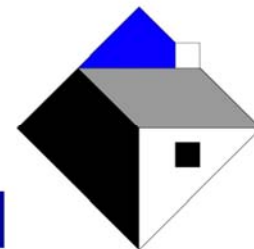
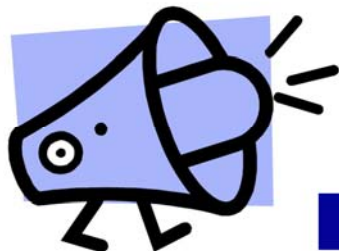
**Geef hier je globale beoordeling over de verstaanbaarheid van geschreven documenten en brieven van De Mandel:**

**Hoe tevreden ben je over de geschreven documenten en brieven?**

*(omcirkel een cijfer van: 1= heel ontevreden tot: 10 = heel tevreden)*

**1      2      3      4      5      6      7      8      9      10**

**Je kan hier nog eventuele commentaar bij dit onderdeel over documenten en brieven kwijt:**



## DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

**3.2 Krijg je voldoende informatie van De Mandel?**

*(omcirkel bij elke uitspraak een cijfer van 1 tot 3)*

<b>Ik vind dat ik als huurder voldoende informatie krijg over:</b>	niet akkoord	Ik twijfel	akkoord
De rechten en plichten van de huurder en de verhuurder in het algemeen (vb. Ziezo!)	1	2	3
Herstellingen en onderhoud: wat is voor de huurder en wat voor de verhuurder (vb. Ziezo!)	1	2	3
Het huurcontract	1	2	3
Onderhoudscontracten	1	2	3
Het reglement dat toegepast wordt bij toekenning van een woning	1	2	3
De huurprijsberekening	1	2	3
De berekening van de huurlasten	1	2	3
De planning van onderhouds- en renovatiewerken en de gevolgen voor de huurders	1	2	3
Nieuwe bouwprojecten	1	2	3
De mogelijkheden om een woning aan te kopen	1	2	3

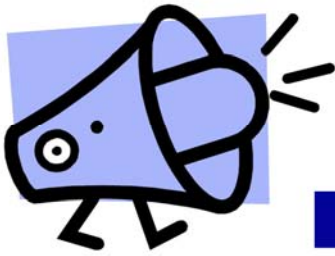
**Geef hier je globale beoordeling over de inspanningen die De Mandel doet om de huurders te informeren:**

**Hoe tevreden ben je over de informatie van De Mandel?**

*(omcirkel een cijfer van: 1= heel ontevreden tot: 10 = heel tevreden)*

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**Je kan hier nog eventuele commentaar bij het onderdeel over het informatiebeleid van De Mandel kwijt:**



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

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

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

- via folders die je toegestuurd krijgt en die aan het onthaal liggen
- via een infobrochure die iedereen jaarlijks 1x toegezonden krijgt
- via uitleg op een jaarlijkse bewonersvergadering
- via website
- via e-mail

**4 Nieuwe huurders of huurders die verhuizen omwille van renovatie**

**4.1 Als nieuwe huurder werd ik vriendelijk onthaald?**

- Ja  Nee

Opmerkingen?

.....

**4.2 Als nieuwe huurder werd ik voldoende geïnformeerd?**

- Ja  Nee

Opmerkingen?

.....

**4.3 Begeleiding van elke huurder die pas verhuisd is, is noodzakelijk na enkele maanden via een huisbezoek?**

- Ja  Nee

Zo ja, waarom?

.....

**4.4 De plaatsbeschrijving gebeurt nauwkeurig?**

- Ja  Nee

Opmerkingen?

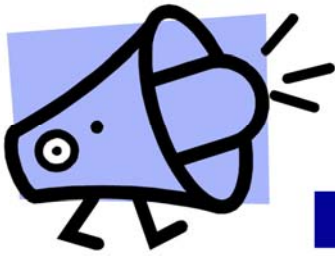
.....

**4.5 Tijdens het verhuizen kreeg ik voldoende informatie over hoe ik**

Mijn werkgever moet verwittigen?

- Ja  Nee

.....



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL

Mijn energieleveranciers moet inlichten?  Ja  Nee

De watermaatschappij moet inlichten?  Ja  Nee

5 **Huurders die verhuisden wegens renovatiewerken**

Indien geen ervaring met renovatiewerken door De Mandel, ga naar 6.

5.1 Voor de renovatie werd ik voldoende lang op voorhand geïnformeerd?

Ja  Nee

Opmerkingen?

.....

5.2 Ik kreeg tijdig een andere woning toegewezen die beantwoordde aan mijn keuze?

Ja  Nee

Opmerkingen?

.....

5.3 Ik verwachtte van De Mandel begeleiding bij het verhuizen naar mijn nieuwe woonst?

Ja  Nee

Zo ja, welke begeleiding?

.....

6 **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.

(omcirkel een cijfer van: 1= heel ontevreden tot: 10 = heel tevreden)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Gelieve uw antwoord kort toe te lichten. Wat vond u goed, wat was minder goed?

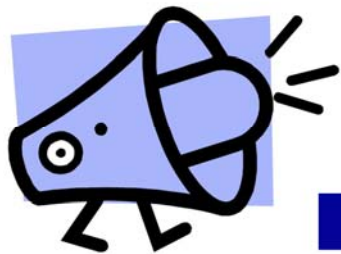
.....

.....

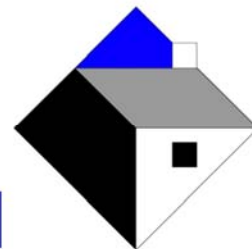
.....

.....

Hartelijk dank voor je medewerking!



T W E E Z I J D I G



DE STEM VAN HUURDERS IN DE MANDEL