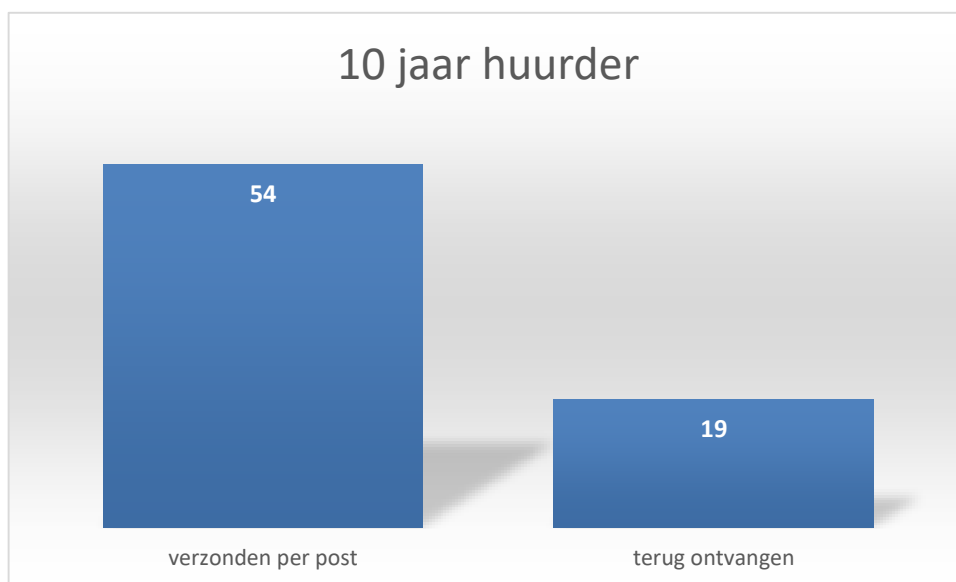
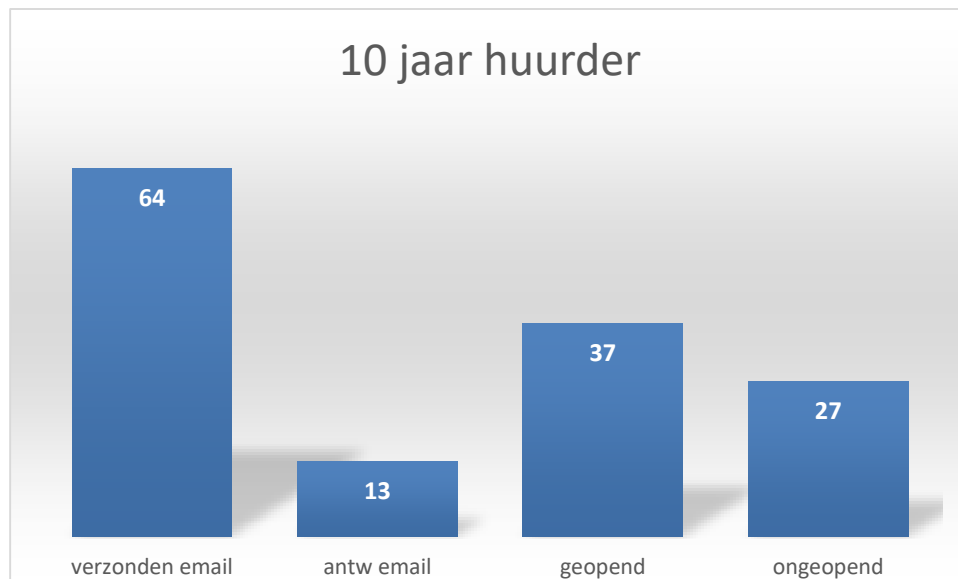


2020

10 JAAR HUURDER



SAMENLEVINGSOPBOUW
West-Vlaanderen



In welke gemeente woont u?

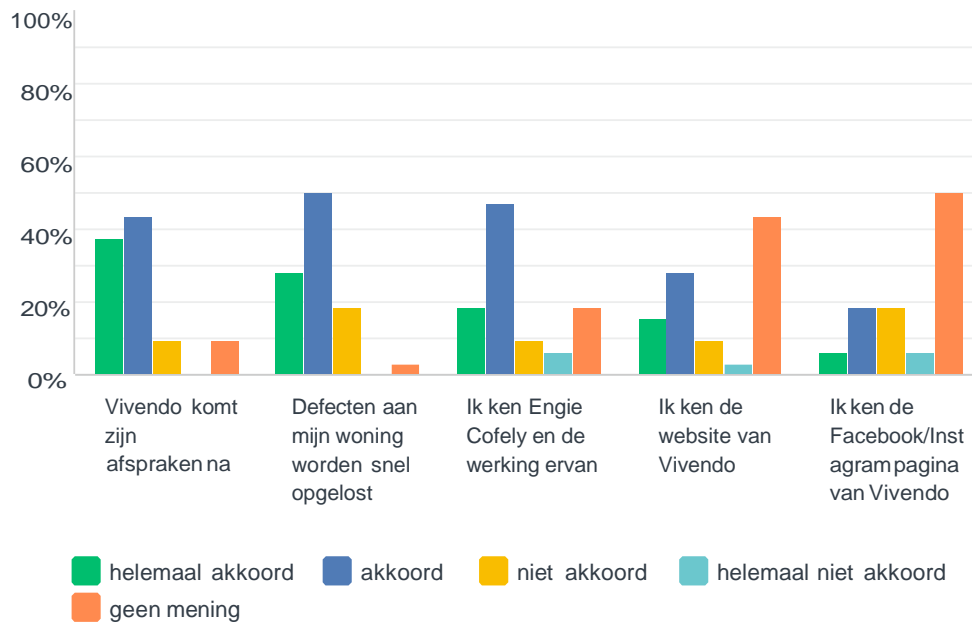
Beantwoord: 32

Overgeslagen: 0

	REACTIES	
1	Brugge	9
2	Sint Andries	3
3	Ruiselede	1
4	Sint Kruis	1
5	Assebroek	2
6	Varsenare	2
7	Beernem	1
8	Eernegem	1
9	Oostkamp	3
10	Moerkerke	1
11	Sijsele	1
12	Zwevezele	3
13	St.Michiels	1
14	Wingene	1
15	Zedelgem	2

Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van Vivendo?

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Vivendo komt zijn afspraken na	37.50% 12	43.75% 14	9.38% 3	0.00% 0	9.38% 3	32	2.00
Defecten aan mijn woning worden snel opgelost	28.13% 9	50.00% 16	18.75% 6	0.00% 0	3.13% 1	32	2.00
Ik ken Engie Cofely werking ervan	18.75% 6	46.88% 15	9.38% 3	6.25% 2	18.75% 6	32	2.59
Ik ken de website van Vivendo	15.63% 5	28.13% 9	9.38% 3	3.13% 1	43.75% 14	32	3.31
Ik ken de Facebook/Instagram van Vivendo	6.25% 2	18.75% 6	18.75% 6	6.25% 2	50.00% 16	32	3.75

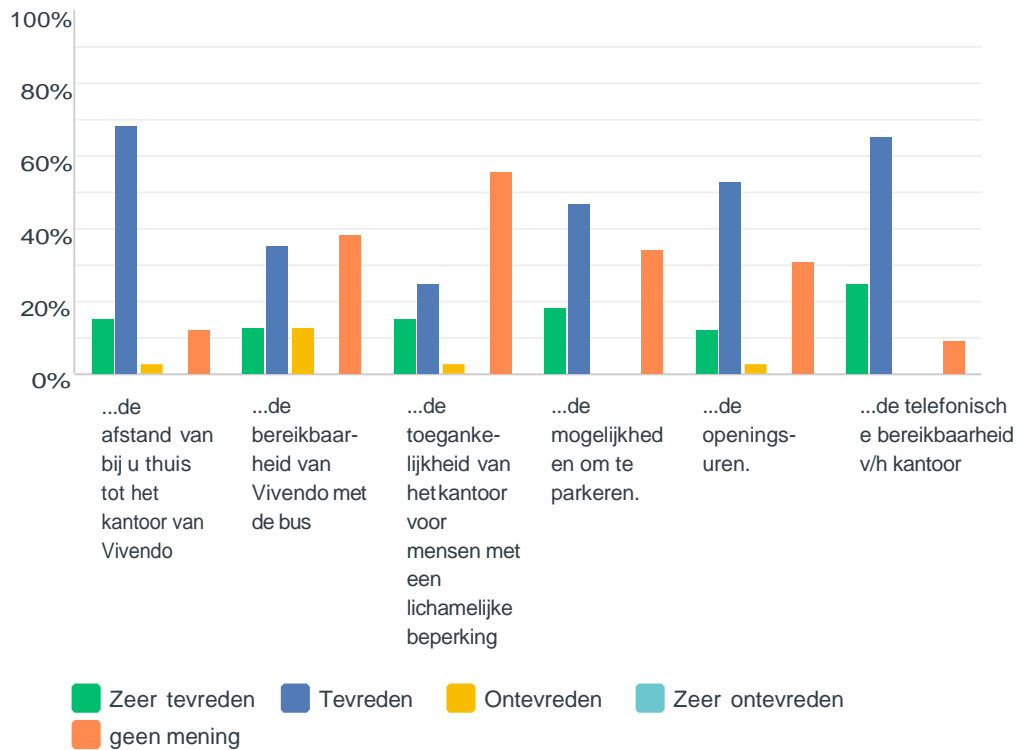
BIJ NIET AKKOORD, GRAAG MEER UITLEG

- 1 Belt niet snel, nu probleem met lavabo in badkamer
- 2 geen computer
- 3 Soms lang wachten
- 4 Heb geen computer en geen facebook
- 5 In de nabije toekomst schaf ik mij een pc aan en dan leer ik er mee te werken.
- 6 Geen pc of gsm
- 7 Ik heb geen computer

8	Geen computer, weet niet wat Engie Cofely is.
9	Ik ken wel Engie maar niet Engie Cofely, ik ben nog nooit op facebook of Instagram geweest
10	Bij mij onbekend
11	Onlangs perfecte service gehad van de technische dienst. Voordien helemaal niet. Engie Cofely niet echt een goede service telefonisch dan wel. Ze mogen wel es iemand positiever laten inspreken in hun bandje. Wanneer ze ter plaatse zijn is de service wel ok.
12	Nog niet gezien
13	ken ik niet; heb geen facebook/instagram
14	Die mensen van bulex komen wel kijken naar de boiler, maar ze hebben die in 10 jaar nog nooit onderhouden.
15	De problemen met elektriciteit worden niet opgelost.

Bent u tevreden over de bereikbaarheid van Vivendo? Hoe tevreden bent u over ...?

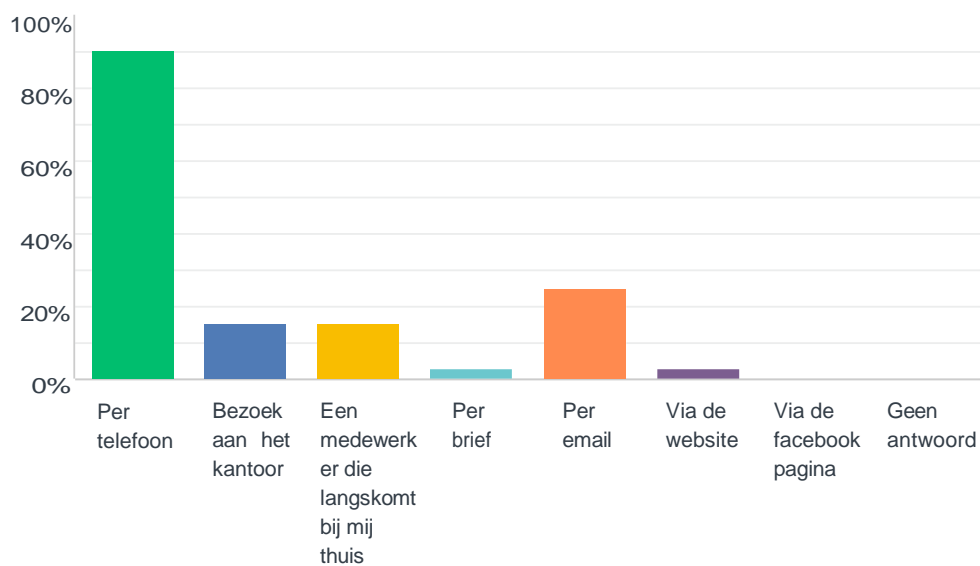
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	ZEER TEVREDEN	TEVREDEN	ONTEVREDEN	ZEER ONTEVREDEN	GEEN MENING	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
...de afstand van bij u thuis tot het kantoor van Vivendo.	15.63% 5	68.75% 22	3.13% 1	0.00% 0	12.50% 4	32	2.25
...de bereikbaarheid van Vivendo met de bus.	12.90% 4	35.48% 11	12.90% 4	0.00% 0	38.71% 12	31	3.16
...de toegankelijkheid van het kantoor voor mensen met een lichamelijke beperking.	15.63% 5	25.00% 8	3.13% 1	0.00% 0	56.25% 18	32	3.56
...de mogelijkheden om te parkeren.	18.75% 6	46.88% 15	0.00% 0	0.00% 0	34.38% 11	32	2.84
...de openingsuren.	12.50% 4	53.13% 17	3.13% 1	0.00% 0	31.25% 10	32	2.84
...de telefonische bereikbaarheid van het kantoor.	25.00% 8	65.63% 21	0.00% 0	0.00% 0	9.38% 3	32	2.03

Hoe neemt u het liefst contact op met Vivendo? Bijvoorbeeld als u een vraag of probleem hebt. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0

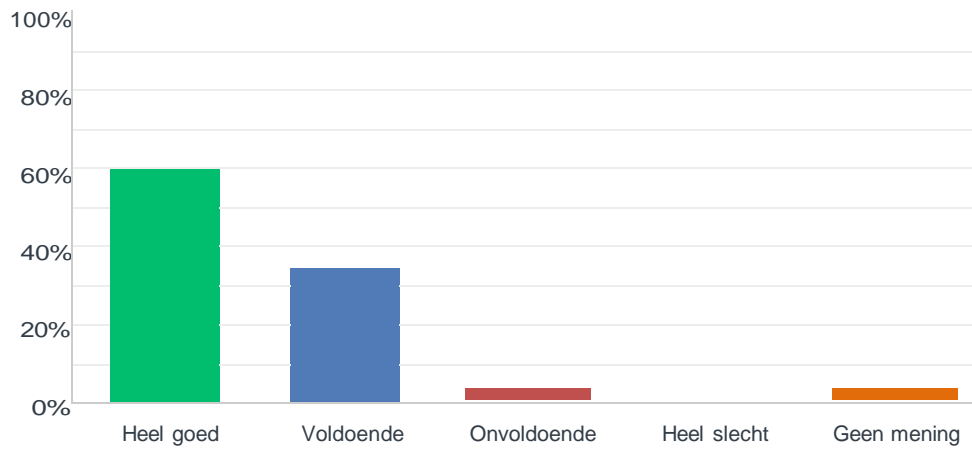


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Per telefoon	90.63% 29
Bezoek aan het kantoor	15.63% 5
Een medewerker die langskomt bij mij thuis	15.63% 5
Per brief	3.13% 1
Per email	25.00% 8
Via de website	3.13% 1
Via de facebookpagina	0.00% 0
Geen antwoord	0.00% 0
Totaal aantal respondenten: 32	

IK WIL NOG EEN ANDERE MANIER, NAMELIJK	
1	kantoor te ver
2	via buurvrouw

U krijgt soms brieven van Vivendo. Hoe goed begrijpt u die brieven?

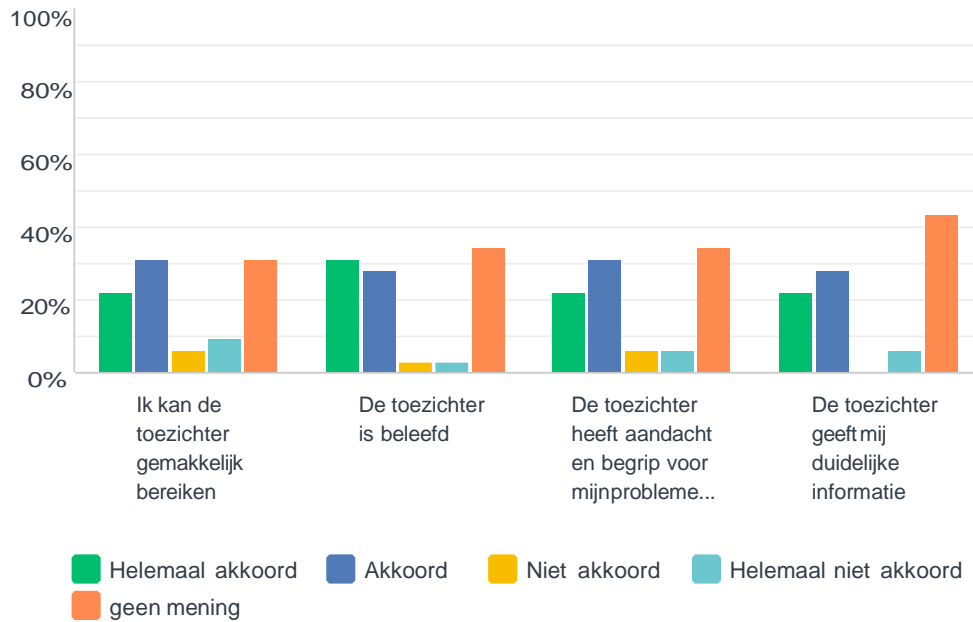
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Heel goed	59.38%	19
Voldoende	34.38%	11
Onvoldoende	3.13%	1
Heel slecht	0.00%	0
Geen mening	3.13%	1
TOTAAL		32

Hoe tevreden bent u over de toezichter (Patrick D., Patrick V., Christoph) van Vivendo? Had u contact met meerdere toezichters? Geef dan uw algemene indruk.

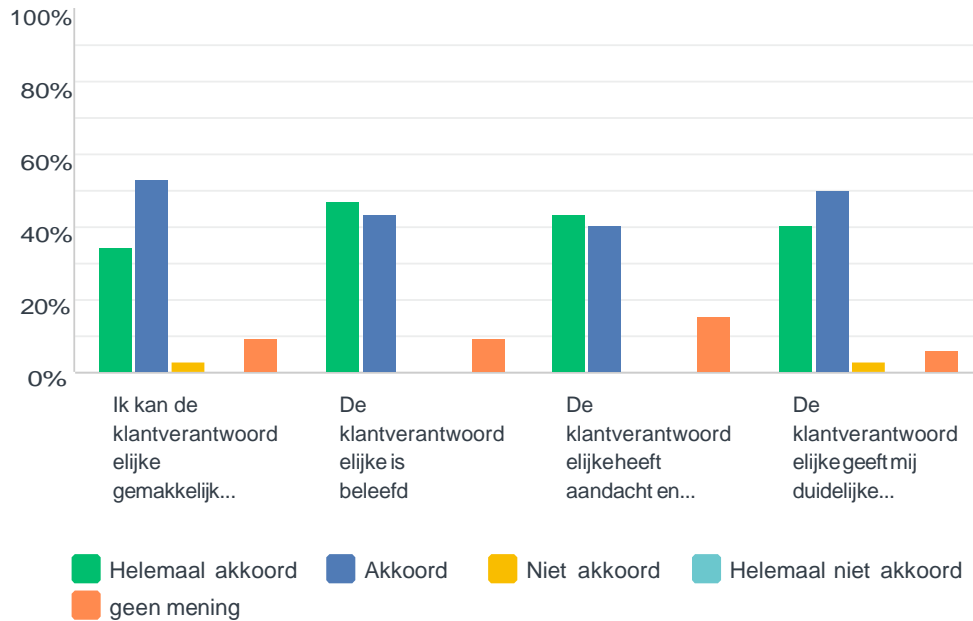
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	TOTAAL
Ik kan de toezichter gemakkelijk bereiken	21.88% 7	31.25% 10	6.25% 2	9.38% 3	31.25% 10	32
De toezichter is beleefd	31.25% 10	28.13% 9	3.13% 1	3.13% 1	34.38% 11	32
De toezichter heeft aandacht en begrip voor mijn problemen en vragen	21.88% 7	31.25% 10	6.25% 2	6.25% 2	34.38% 11	32
De toezichter geeft mij duidelijke informatie	21.88% 7	28.13% 9	0.00% 0	6.25% 2	43.75% 14	32

Hoe tevreden bent u over de klantverantwoordelijke (Sophie, Lore, Christa, Wendy) van Vivendo? Had u contact met meerdere verantwoordelijken? Geef dan uw algemene indruk.

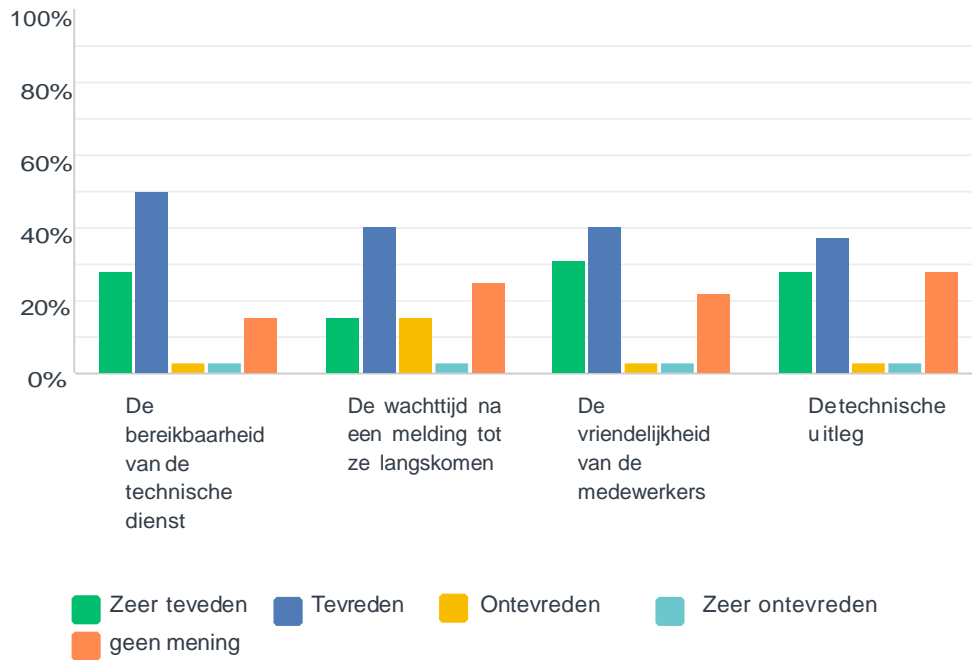
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	TOTAAL
Ik kan de klantverantwoordelijke gemakkelijk bereiken	34.38% 11	53.13% 17	3.13% 1	0.00% 0	9.38% 3	32
De klantverantwoordelijke is beleefd	46.88% 15	43.75% 14	0.00% 0	0.00% 0	9.38% 3	32
De klantverantwoordelijke heeft aandacht en begrip voor mijn problemen en vragen	43.75% 14	40.63% 13	0.00% 0	0.00% 0	15.63% 5	32
De klantverantwoordelijke geeft mij duidelijke informatie	40.63% 13	50.00% 16	3.13% 1	0.00% 0	6.25% 2	32

Hoe tevreden bent u over de technische dienst van Vivendo?

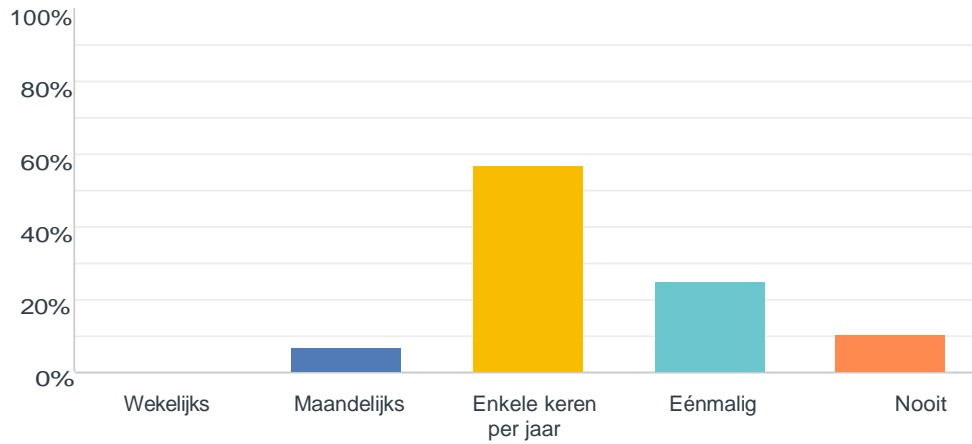
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	ZEER TEVEDEN	TEVREDEN	ONTEVREDEN	ZEER ONTEVREDEN	GEEN MENING	TOTAAL
De bereikbaarheid van de technische dienst	28.13% 9	50.00% 16	3.13% 1	3.13% 1	15.63% 5	32
De wachttijd na een melding tot ze langskomen	15.63% 5	40.63% 13	15.63% 5	3.13% 1	25.00% 8	32
De vriendelijkheid van de medewerkers	31.25% 10	40.63% 13	3.13% 1	3.13% 1	21.88% 7	32
De technische uitleg	28.13% 9	37.50% 12	3.13% 1	3.13% 1	28.13% 9	32

Gebruikt u de ZieZo brochure? (= brochure met alles wat mag/kan/moet van herstellingen en onderhoud van de woning)

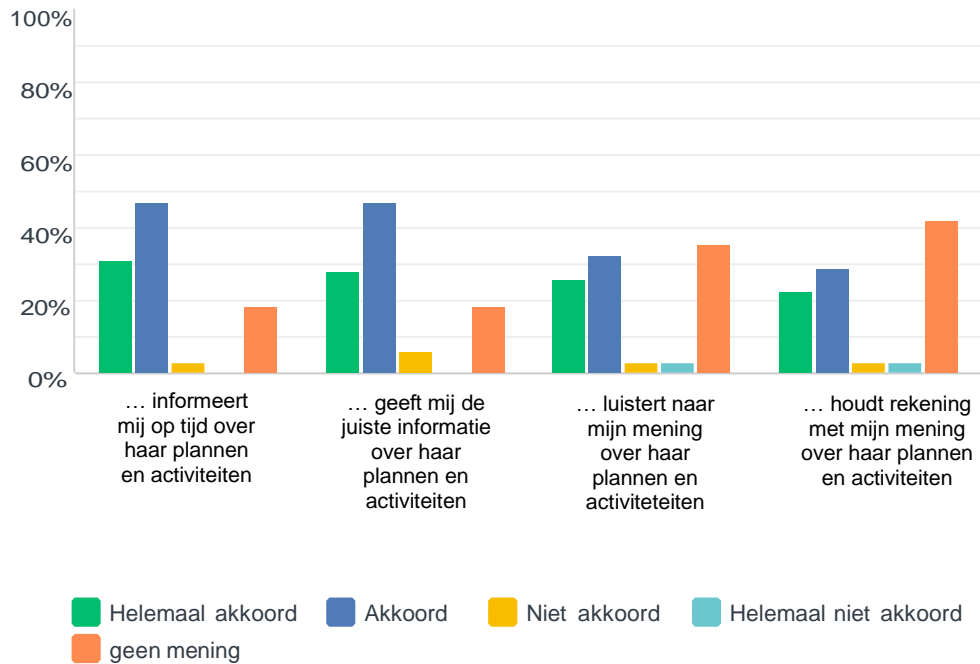
Beantwoord: 28 Overgeslagen: 4



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Wekelijks	0.00%	0
Maandelijks	7.14%	2
Enkele keren per jaar	57.14%	16
Eénmalig	25.00%	7
Nooit	10.71%	3
TOTAAL		28

Vivendo vindt uw mening belangrijk en wil u daarom ook betrekken in haar werking.

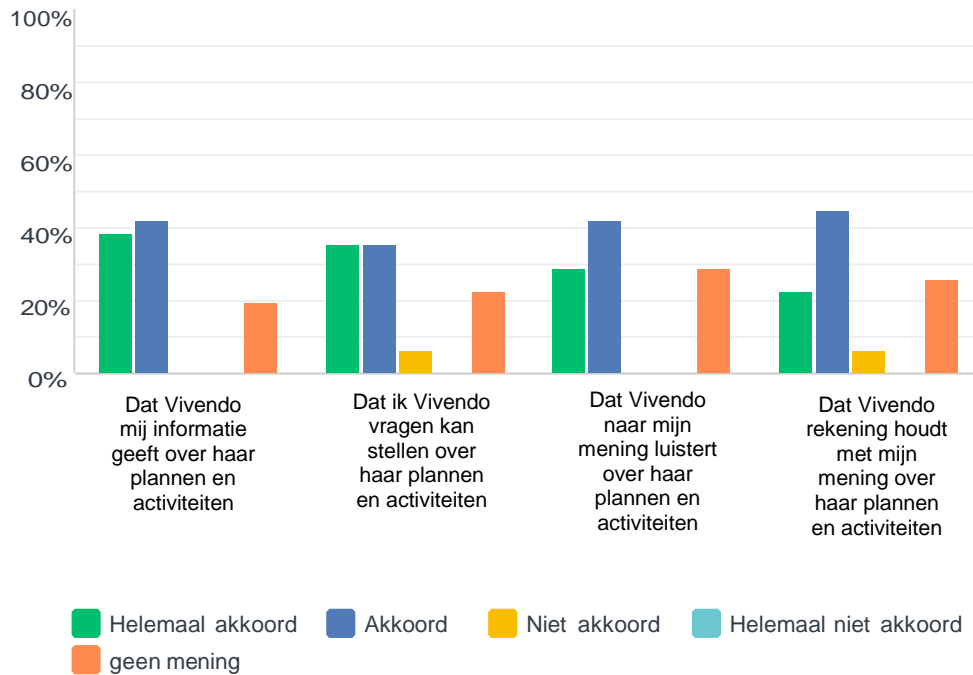
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	TOTAAL
Vivendo informeert mij op tijd over haar plannen en activiteiten	31.25% 10	46.88% 15	3.13% 1	0.00% 0	18.75% 6	32
Vivendo geeft mij de juiste informatie over haar plannen en activiteiten	28.13% 9	46.88% 15	6.25% 2	0.00% 0	18.75% 6	32
Vivendo luistert naar mijn mening over haar plannen en activiteiten	25.81% 8	32.26% 10	3.23% 1	3.23% 1	35.48% 11	31
Vivendo houdt rekening met mijn mening over haar plannen en activiteiten	22.58% 7	29.03% 9	3.23% 1	3.23% 1	41.94% 13	31

Hoe belangrijk vindt u deze vormen van participatie?

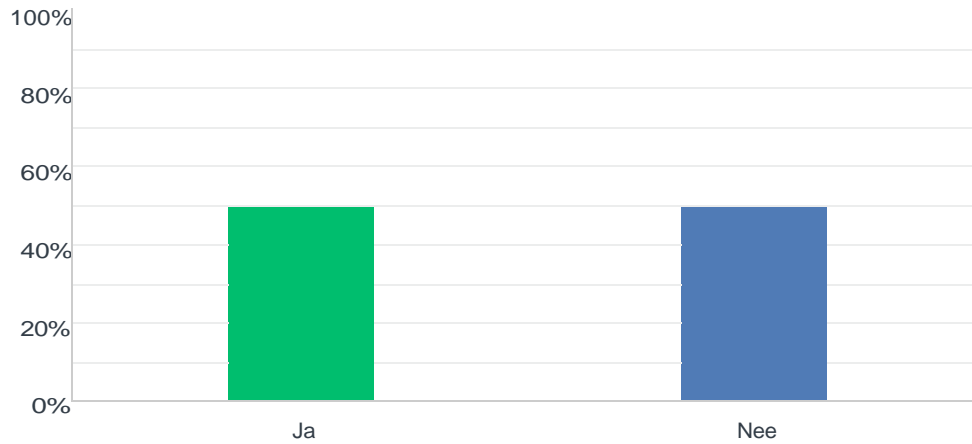
Beantwoord: 31 Overgeslagen: 1



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	TOTAAL
Ik wil dat Vivendo mij informatie geeft over haar plannen en activiteiten	38.71% 12	41.94% 13	0.00% 0	0.00% 0	19.35% 6	31
Ik wil dat ik Vivendo vragen kan stellen over haar plannen en activiteiten	35.48% 11	35.48% 11	6.45% 2	0.00% 0	22.58% 7	31
Ik wil dat Vivendo naar mijn mening luistert over haar plannen en activiteiten	29.03% 9	41.94% 13	0.00% 0	0.00% 0	29.03% 9	31
Ik wil dat Vivendo rekening houdt met mijn mening over haar plannen en activiteiten	22.58% 7	45.16% 14	6.45% 2	0.00% 0	25.81% 8	31

Vivendo organiseert bewonersvergaderingen en tevredenheidsbevragingen om uw mening te weten. Weet u dat dit bestaat?

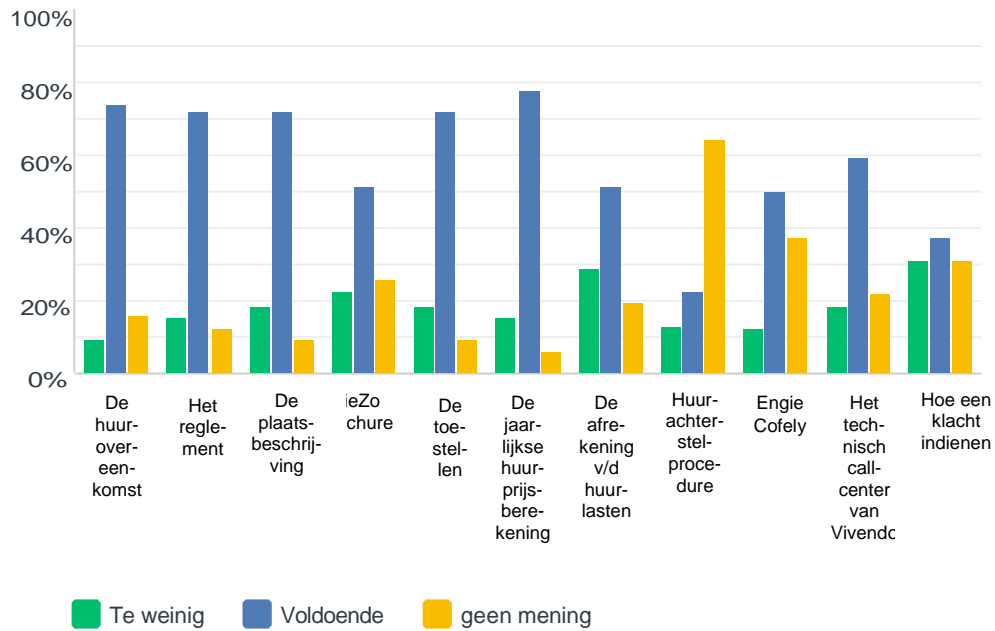
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Ja		50.00%	16
Nee		50.00%	16
TOTAAL			32

Kreeg u voldoende uitleg door Vivendo over ...

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0

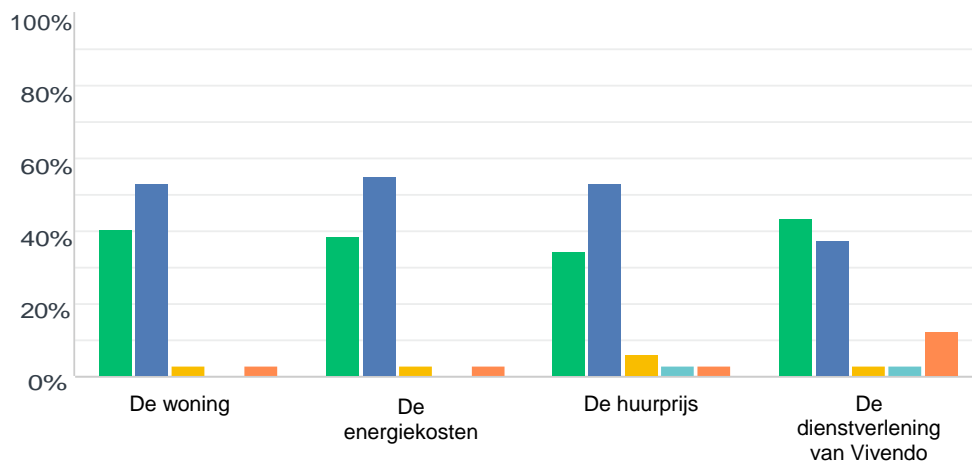


	TE WEINIG	VOLDOENDE	GEEN MENING	TOTAAL
De huurovereenkomst	9.68% 3	74.19% 23	16.13% 5	31
Het reglement van inwendige orde (= huishoudelijk reglement)	15.63% 5	71.88% 23	12.50% 4	32
De plaatsbeschrijving	18.75% 6	71.88% 23	9.38% 3	32
De ZieZo brochure	22.58% 7	51.61% 16	25.81% 8	31
De toestellen: CV, boiler, thermostaat,...	18.75% 6	71.88% 23	9.38% 3	32
De jaarlijkse huurprijsberekening	15.63% 5	78.13% 25	6.25% 2	32
De afrekening van de huurlasten	29.03% 9	51.61% 16	19.35% 6	31
Huurachterstal procedure	12.90% 4	22.58% 7	64.52% 20	31
Engie Cofely	12.50% 4	50.00% 16	37.50% 12	32
Het technisch callcenter van Vivendo	18.75% 6	59.38% 19	21.88% 7	32
Hoe u een klacht kan indienen	31.25% 10	37.50% 12	31.25% 10	32

Hoe tevreden bent u in het algemeen over ...

Beantwoord: 32

Overgeslagen:

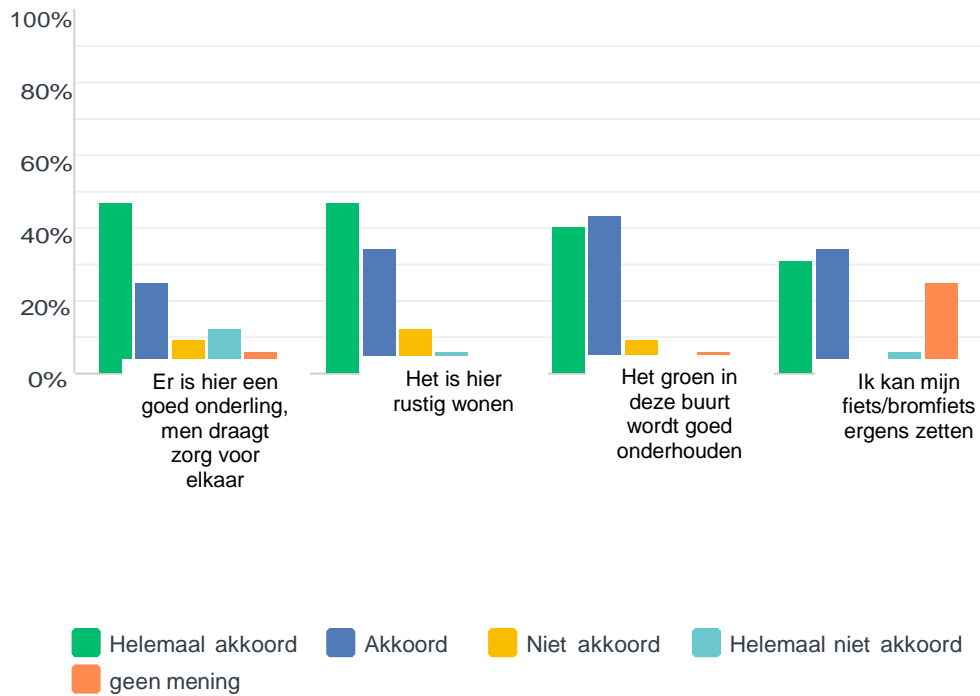


■ Zeer tevreden
 ■ Tevreden
 ■ Ontevreden
 ■ Zeer ontevreden
■ geen mening

	ZEER TEVEDEN	TEVREDEN	ONTEVREDEN	ZEER ONTEVREDEN	GEEN MENING	TOTAAL
De woning	40.63% 13	53.13% 17	3.13% 1	0.00% 0	3.13% 1	32
De energiekosten woning	38.71% 12	54.84% 17	3.23% 1	0.00% 0	3.23% 1	31
De huurprijs	34.38% 11	53.13% 17	6.25% 2	3.13% 1	3.13% 1	32
De dienstverlening Vivendo	43.75% 14	37.50% 12	3.13% 1	3.13% 1	12.50% 4	32

Bent u tevreden over uw buurt? Gaat u akkoord met volgende uitspraken?

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 0



	HELEMAAL AKKOORD	AKKOORD	NIET AKKOORD	HELEMAAL NIET AKKOORD	GEEN MENING	TOTAAL
Er is hier een goed onderling men draagt zorg voor elkaar	46.88% 15	25.00% 8	9.38% 3	12.50% 4	6.25% 2	32
Het is hier rustig wonen	46.88% 15	34.38% 11	12.50% 4	6.25% 2	0.00% 0	32
Het groen in deze buurt wordt goed onderhouden	40.63% 13	43.75% 14	9.38% 3	0.00% 0	6.25% 2	32
Ik kan mijn fiets/bromfiets ergens zetten	31.25% 10	34.38% 11	3.13% 1	6.25% 2	25.00% 8	32