



<Aanhef1> <voorletters><tussenvoegsel><Achternaam>
 <Straatnaam><huisnummer><toevoeging>
 <postcode> <plaats>

Datum
 31 mei 2009

Betreft
 Klanttevredenheidsonderzoek Portaal

Ons kenmerk
 MCKTO090403

Behandeld door
 Maurice Caniels
 0800-7678225

Geachte <Aanhef2> <voorletters><tussenvoegsel><Achternaam>,

Hoe tevreden bent u over het huren van een woning bij Portaal? Welke verbeterpunten heeft u voor Portaal met betrekking tot uw woning, de leefbaarheid in uw wijk en de dienstverlening?

We vinden het erg fijn als u uw mening hierover laat horen! Dit kan door middel van het invullen van de bijgaande vragenlijst. Hier bent u ongeveer 20 minuten mee bezig. Stuur u de vragenlijst in de bijgevoegde antwoordenvolp uiterlijk 30 april terug. Op de envelop hoeft u uiteraard geen postzegel te plakken.

Misschien is het voor u gemakkelijker om de vragenlijst via het internet in te vullen. Ga dan naar www.portaal.nl en klik op 'Klanttevredenheidsonderzoek 2009'. U komt dan in het inlogscherf en vult bij inlognaam: <inlognaam> in en vervolgens bij wachtwoord <wachtwoord>. Hierna kunt u de vragenlijst invullen en verzenden.

Onder de teruggestuurde en volledig ingevulde vragenlijsten verloten we tien waardecheques van elk €50, twee winnaars per regio. De winnaars krijgen persoonlijk bericht en worden bekend gemaakt in het bewonersmagazine Post van Portaal.

Uw gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld. Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met de medewerkers van Portaal Klantenservice via telefoonnummer 0800-7678225. U kunt uw vraag ook mailen naar info@portaal.nl onder vermelding van 'KTO2009'.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Ivo Vermaas
 Directeur Strategie & Onderzoek
 Portaal



Hoe vult u de vragenlijst in?

1. Bij elke vraag zet u een kruis (zie onderstaande voorbeelden) bij het antwoord dat voor u van toepassing is. Bij de meeste vragen dient u slechts één kruis te zetten, indien u meerdere antwoorden kunt opgeven, wordt dit aangegeven.
2. Heeft u een fout gemaakt, kleurt u dan het gehele vakje zwart. U kunt vervolgens het goede vakje aankruisen.
3. In verband met de automatische verwerking van de antwoorden verzoeken wij u de vragenlijst met een blauwe of zwarte pen in te vullen en er niets bij of naast te schrijven.
4. Mocht u het antwoord op een vraag niet weten of vindt u dat het voor u niet van toepassing is, vult u dan a.u.b. niets in of kies voor de optie 'niet van toepassing'. Dit vragen wij u omdat er anders fouten kunnen ontstaan bij de automatische verwerking van deze vragenlijst.
5. In de vragenlijst wordt op enkele plaatsen aan u de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven. Blijft u a.u.b. binnen de lijnen van het tekstkader (tekst buiten het kader kunnen wij niet verwerken).
6. Stuur u de ingevulde vragenlijst a.u.b. zo snel mogelijk terug, uiterlijk op 30 april 2009. De vragenlijst kunt u kosteloos terugsturen in bijgaande retourenvelop. Een postzegel is niet nodig.

Voorbeeldvragen

Heeft u belangstelling om uw huidige huurwoning te kopen?

- Ja Goed ingevuld!
- Nee
- Misschien Bij fout: hokje zwart maken
- Weet niet / geen mening

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw huidige woning?

U kunt hierbij een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij '1' betekent 'zeer ontevreden' en '10' betekent 'zeer tevreden'. Kruis het vakje naar keuze aan!

Ze er ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ze er tevreden	
			✗						✗			
	Te klein									Goed ingevuld!		



Zoals toegelicht in de begeleidende brief, zijn wij bezig met een onderzoek over het huren van een woning bij Portaal, uw woningcorporatie. Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, vragen wij naar uw tevredenheid over uw woning, uw buurt en de dienstverlening van Portaal. Leest u alstublieft eerst de toelichting op de pagina hiernaast voordat u begint. Vanwege de automatische verwerking van deze vragenlijst gelden namelijk enkele bijzondere instructies.

Algemeen

1.0:

Welk cijfer geeft u in het algemeen aan uw woningcorporatie Portaal?

U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent 'zeer ontevreden' en een 10 betekent 'zeer tevreden'. Kruis het vakje naar keuze aan!

Ze er ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ze er tevreden
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

2.0:

In welke mate bent u het eens met de volgende stelling?

"Ik voel me thuis in deze woning"

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Zeer mee oneens | <input type="checkbox"/> Mee eens |
| <input type="checkbox"/> Mee oneens | <input type="checkbox"/> Zeer mee eens |
| <input type="checkbox"/> Neutraal | |

2.1:

In welke mate bent u het eens met de volgende stelling?

"Ik voel me thuis in deze buurt"

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Zeer mee oneens | <input type="checkbox"/> Mee eens |
| <input type="checkbox"/> Mee oneens | <input type="checkbox"/> Zeer mee eens |
| <input type="checkbox"/> Neutraal | |

2.2:

Wat is voor u het allerbelangrijkste om u thuis te voelen? Noteer a.u.b. uw antwoord in het kader hieronder.

De huidige woning

3.0:

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw huidige woning?

U kunt hierbij een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij '1' betekent 'zeer ontevreden' en '10' betekent 'zeer tevreden'. Kruis het vakje naar keuze aan!

Ze er ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ze er tevreden
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------



▲ We vragen u nu naar uw tevredenheid over diverse aspecten/kenmerken van uw huidige woning. Kruis a.u.b. uw keuze aan in een vakje. ▲

Hoe tevreden bent u over...?		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer Tevreden
3.1	De grootte van uw woning (vloeroppervlakte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	De indeling van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Het aantal slaapkamers van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Hoe uw keuken er uit ziet (uiterlijk, uitstraling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	De onderhoudsstaat van uw keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6	De inrichting van uw keuken (grootte en opstelling aanrechtblok en kasten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7	De grootte van uw badkamer / douche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8	Hoe uw badkamer / douche er uit ziet (uiterlijk, uitstraling)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9	De onderhoudsstaat van uw badkamer /douche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.10	De grootte van uw buitenruimte (tuin of balkon) <i>(indien aanwezig)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.11	De verwarming van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.12	De <u>warmte</u> -isolatie van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.13	De <u>geluidsisolatie</u> tussen <u>uw woning en uw bureu</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.14	De <u>geluidsisolatie</u> tussen <u>uw woning en de straat</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.15	De ventilatievoorzieningen van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.16	De energiezuinigheid van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.17	De veiligheidsvoorzieningen van uw woning (sloten, verlichting)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.18	De kwaliteit van het buitenschilderwerk van uw woning/woongebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.19	De algemene onderhoudsstaat van uw woning/woongebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.20	De netheid van uw woongebouw (portiek, trappenhuis, galerij, liften) <i>(indien aanwezig)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.21	De parkeermogelijkheden bij uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.22	De prijs-kwaliteitverhouding van uw woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3.23:

Rekeninghoudend met uw tevredenheid over al de hiervoor genoemde aspecten/kenmerken (vraag 3.1 t/m 3.22), hoe tevreden bent u dan in het algemeen over uw huidige woning?

U kunt hierbij een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij '1' betekent 'zeer ontevreden' en '10' betekent 'zeer tevreden'. Kruis het vakje naar keuze aan!

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

3.24:

Zou u uw antwoord op vraag 3.23 kunnen toelichten?

De buurt en leefomgeving

Naast het zorgen voor goede en betaalbare woningen in wijken en buurten voelt Portaal zich medeverantwoordelijk voor de veiligheid en orde in de wijk, openbaar groen en sociale samenhang. Samen met de buurtbewoners, gemeenten en maatschappelijke organisaties werken we aan verbeteringen daar waar dat nodig is.

Het volgende gedeelte van de vragenlijst gaat dan ook over uw oordeel over de leefbaarheid van uw buurt. We vragen u naar uw tevredenheid over de diverse kenmerken/aspecten van uw huidige buurt.

4.0:

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw huidige buurt?

U kunt hierbij een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een '1' betekent 'zeer ontevreden' en een '10' betekent 'zeer tevreden'. Kruis het vakje naar keuze aan!

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

Hoe tevreden bent u over...?

		Zeer ontevreden	Onte tevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer Tevreden
4.1	De kwaliteit van de woningen in uw buurt (aantrekkelijkheid, staat van onderhoud)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	De kwaliteit van de woonomgeving in uw buurt (pleintjes, bestrating, bankjes, straatverlichting, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	De kwaliteit van het aanwezige groen in uw directe omgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Het aantal speelvoorzieningen voor kleine kinderen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	De aanwezigheid van onderwijs en kinderopvang in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	Het aantal winkels voor de dagelijkse boodschappen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7	Het aantal voorzieningen voor jongeren in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8	Het aantal voorzieningen voor ouderen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9	De parkeergelegenheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Hoe tevreden bent u over...?	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer Tevreden
4.10	De bereikbaarheid van uw buurt met het openbaar vervoer (bus, tram, trein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.11	De mate waarin mensen uit verschillende culturen met elkaar om gaan in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.12	De mate waarin buurtbewoners betrokken zijn bij de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.13	De mate van veiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.14	De ontwikkeling van uw buurt het afgelopen jaar (er op vooruit, er op achteruit, gelijk gebleven)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.13b:

Indien u zich wel eens onveilig voelt in uw buurt, kunt u dan aangeven op welke plekken dat is?

--	--

In welke mate ervaart u overlast van...?

		Zeer veel	Veel	Matig	Weinig	Geen
4.15	Het gedrag van anderen in uw buurt (geluidsoverlast, burens, rondhangende groepen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.16	Vervuiling in uw buurt (zwerfvuil, hondenpoep, graffiti, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.17	Bepaalde activiteiten in uw buurt (drugshandel, prostitutie, overlast gevende horeca, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.18	Criminaliteit in uw buurt (inbraak, vandalisme/vernielingen, geweldpleging, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.19	Het verkeer in uw buurt (lawaaï, te hard of onveilig rijden, verkeerd parkeren, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.15b: Indien u last heeft van het gedrag van anderen in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Geluidsoverlast | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... |
| <input type="checkbox"/> Burenruzie | |
| <input type="checkbox"/> Rondhangende groepen | |

4.16b: Indien u last heeft van vervuiling in uw buurt, om wat voor vervuiling gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Zwerfvuil | <input type="checkbox"/> Graffiti |
| <input type="checkbox"/> Hondenpoep | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... |
| <input type="checkbox"/> Verkeerd geplaatst vuilnis | |
| <input type="checkbox"/> Vervuilde portieken | |

4.17b: Indien u last heeft van bepaalde activiteiten in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Drugshandel | <input type="checkbox"/> Overlastgevende horeca |
| <input type="checkbox"/> Prostitutie | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... |

▲ **4.18b:** Indien u last heeft van criminaliteit in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk) ▲

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Inbraak | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... |
| <input type="checkbox"/> Vandalisme/vernielingen | |
| <input type="checkbox"/> Geweldpleging | |

4.19b: Indien u last heeft van het verkeer in uw buurt, om wat voor hinder gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Verkeerslawaaï | <input type="checkbox"/> Te hard rijden |
| <input type="checkbox"/> Hinder door verkeerd parkeren | <input type="checkbox"/> Onveilig rijgedrag |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... | |

Portaal heeft in buurten vaak een beheerder leefomgeving die toeziet op dat de woongebouwen en de leefomgeving schoon, heel en veilig zijn. Deze beheerder kan tevens het eerste aanspreekpunt zijn voor huurders van een Portaalwoning.

4.20:
Is er in uw buurt of wijk een beheerder leefomgeving van Portaal?

- Ja, ik weet dat hij/zij er is en ik heb ook contact met hem/haar gehad
- Ja, ik weet dat hij/zij er is, maar ik heb nog nooit contact met hem/haar gehad
- Nee, niet dat ik weet => ga door met vraag **4.23**

4.21:
Hoe tevreden bent u met de dienstverlening van de beheerder leefomgeving?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Zeer ontevreden | <input type="checkbox"/> Tevreden |
| <input type="checkbox"/> Ontevreden | <input type="checkbox"/> Zeer tevreden |
| <input type="checkbox"/> Neutraal | <input type="checkbox"/> Weet niet |

4.22:
Zou u uw antwoord op vraag 4.21 kunnen toelichten?

4.23:
Rekeninghoudend met uw tevredenheid over al de hiervoor genoemde aspecten/kenmerken van uw buurt en leefomgeving (vraag 4.1 t/m 4.22), hoe tevreden bent u dan in het algemeen over uw huidige buurt?

U kunt hierbij een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een '1' betekent 'zeer ontevreden' en een '10' betekent 'zeer tevreden'. Kruis het vakje naar keuze aan!

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

4.24:
Zou u uw antwoord op vraag 4.23 kunnen toelichten?

De dienstverlening van Portaal

5.0: Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van Portaal?

U kunt hierbij een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een '1' betekent 'zeer ontevreden' en een '10' betekent 'zeer tevreden'. Welk cijfer geeft u dan?

Ze er ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ze er tevreden
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

5.1: Heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact opgenomen met Portaal Klantenservice met een vraag, verzoek of klacht?

- Ja
 Nee => **ga a.u.b. door naar vraag 5.12**

De volgende vragen gaan over uw oordeel over de dienstverlening tijdens uw telefonische contact met Portaal Klantenservice.

Hoe tevreden bent u over...?		Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing
5.2	De telefonische bereikbaarheid van Portaal Klantenservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	De klantvriendelijkheid van de medewerker van Portaal Klantenservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	De deskundigheid van de medewerker van Portaal Klantenservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5	De duidelijkheid van de informatie die de medewerker van Portaal Klantenservice u heeft gegeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6	Het gemak waarmee u telefonisch contact kreeg met de juiste persoon (aantal keren doorverbinden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7	Het nakomen van afspraken die de medewerker van Portaal Klantenservice met u heeft gemaakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8	De snelheid van terugbellen, indien afgesproken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.9	De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.10	De snelheid waarmee uw vraag/probleem is afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.11:
Kunt u kort omschrijven waarover uw vraag/probleem ging waarvoor u bij vraag 5.9 en 5.10 een tevredenheidsoordeel heeft gegeven?

5.12:
Heeft u de afgelopen 12 maanden Portaal een brief gestuurd met een vraag, verzoek of klacht?

- Ja
 Nee => **ga a.u.b. door naar vraag 5.14**



5.13:

Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee uw schriftelijke vraag, verzoek of klacht is afgehandeld?

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

5.14:

Heeft u de afgelopen 12 maanden Portaal een e-mail gestuurd met een vraag, verzoek of klacht?

- Ja
- Nee => **ga a.u.b. door naar vraag 5.16**

5.15:

Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de vraag, verzoek of klacht uit uw e-mail is afgehandeld?

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

5.16:

Bent u de afgelopen 12 maanden op het regiokantoor of servicepunt van Portaal langs geweest met een vraag, verzoek of klacht?

- Ja
- Nee => **ga a.u.b. door naar vraag 5.29**

De volgende vragen gaan over uw oordeel over de dienstverlening tijdens uw bezoek aan het regiokantoor of servicepunt van Portaal.

Hoe tevreden bent u over...?		Zeer ontevreden	Onte- tevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet van toepassing
5.17	De bereikbaarheid van het kantoor van Portaal (bijvoorbeeld met de auto, fiets of openbaar vervoer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.18	De parkeermogelijkheden bij het kantoor van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.19	De openingstijden van het kantoor van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.20	De mate waarin de privacy in acht wordt genomen bij een bezoek aan het kantoor van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.21	De klantvriendelijkheid van de baliemedewerker op het kantoor van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.22	De deskundigheid van de baliemedewerker op het kantoor van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.23	De duidelijkheid van de informatie die de baliemedewerker u heeft gegeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.24	Het nakomen van afspraken die de baliemedewerker met u heeft gemaakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.25	De snelheid van terugbellen, indien afgesproken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.26	De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.27	De snelheid waarmee uw vraag/probleem is afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



▲ **5.28:** Kunt u kort omschrijven waarover uw vraag/probleem ging waarvoor u bij vraag 5.26 en 5.27 een tevredenheidoordeel heeft gegeven? ▲

--	--

5.29: Had u de afgelopen 12 maanden een vraag, verzoek of klacht waarvoor een (onder)aannemer bij u langs is geweest?

- Ja
 Nee => **ga a.u.b. door naar vraag 5.32**

5.30: Hoe tevreden bent u over de mate waarin uw vraag, verzoek of klacht door de (onder)aannemer is afgehandeld?

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

5.31: Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee uw vraag, verzoek of klacht door de (onder)aannemer is afgehandeld?

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

De volgende vragen gaan over uw oordeel over de informatie en communicatie van Portaal.

Hoe tevreden bent u over...?		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet van toepassing
5.32	De duidelijkheid van de brieven van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.33	De duidelijkheid van de rekeningen van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.34	De duidelijkheid van de folders en brochures van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.35	De hoeveelheid schriftelijke informatie van Portaal (wordt u voldoende geïnformeerd?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.36	De duidelijkheid van de informatie op de website van Portaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.37	De hoeveelheid informatie op de website van Portaal (biedt het u voldoende informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.38: Rekeninghoudend met uw tevredenheid over al de hiervoor genoemde aspecten/kenmerken (vraag 5.2 t/m 5.37), hoe tevreden bent u dan in het algemeen over de dienstverlening van Portaal?

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

5.39: Zou u uw antwoord op vraag 5.38 kunnen toelichten?

Verhuishwensen en -redenen

6.0:

Heeft u plannen om binnen de komende 2 jaar te gaan verhuizen?

- Beslist niet => **ga a.u.b. door naar vraag 6.2**
- Eventueel wel, misschien => **ga a.u.b. door naar vraag 6.1**
- Beslist wel => **ga a.u.b. door naar vraag 6.1**
- Ik heb reeds andere huisvesting/woning gevonden => **ga a.u.b. door naar vraag 6.3**
- Weet niet, geen idee => **ga a.u.b. door naar vraag 6.2**

6.1:

Wilt u verhuizen vanwege....? (slechts 1 antwoord mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gezondheid of behoefte aan zorg | <input type="checkbox"/> Huidige woning te groot/te klein |
| <input type="checkbox"/> Persoonlijke omstandigheden | <input type="checkbox"/> Vanwege buurt |
| <input type="checkbox"/> Studie | <input type="checkbox"/> Wil een woning kopen |
| <input type="checkbox"/> Werk | <input type="checkbox"/> Andere reden |

6.2:

Heeft u belangstelling om uw huidige huurwoning te kopen?

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Misschien |
| <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Weet niet |

Overig

6.3:

Wist u dat Portaal een huurdersorganisatie in uw woonplaats heeft (te weten HBV Leiden, De Sleutel Arnhem, Huurdersvereniging Portaal Nijmegen, Bewonersvereniging Hestia, VHOS Soest, Huurderstaal Utrecht)?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, en ik ben ook lid | <input type="checkbox"/> Nee, niet bekend |
| <input type="checkbox"/> Ja, maar ik ben geen lid | |

6.4: Bestaat er voor uw woongebouw (flat) een bewonerscommissie?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, en ik ben ook lid | <input type="checkbox"/> Weet niet |
| <input type="checkbox"/> Ja, maar ik ben geen lid | <input type="checkbox"/> Ik woon in een eengezinswoning |
| <input type="checkbox"/> Nee | |

Vragen over uw achtergrond

Tot slot willen wij u nog enkele vragen stellen over uw achtergrond. Deze gegevens hebben wij nodig om de resultaten van het onderzoek beter te kunnen interpreteren. Uiteraard worden deze gegevens vertrouwelijk behandeld.

7.0: In welke leeftijdscategorie valt u?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 20 jaar en jonger | <input type="checkbox"/> 51-60 jaar |
| <input type="checkbox"/> 21-30 jaar | <input type="checkbox"/> 61-70 jaar |
| <input type="checkbox"/> 31-40 jaar | <input type="checkbox"/> 71 jaar en ouder |
| <input type="checkbox"/> 41-50 jaar | |

▲ **7.1: Tot welke etnische groep rekent u zichzelf?** ▲

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nederlands | <input type="checkbox"/> Antilliaans |
| <input type="checkbox"/> Turks | <input type="checkbox"/> Surinaams |
| <input type="checkbox"/> Marokkaans | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... |

7.2: Uit hoeveel inwonende personen bestaat uw huishouden op dit moment in totaal, inclusief uzelf?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 persoon => ga door naar vraag 7.4 | <input type="checkbox"/> 4 personen |
| <input type="checkbox"/> 2 personen | <input type="checkbox"/> 5 personen |
| <input type="checkbox"/> 3 personen | <input type="checkbox"/> 6 of meer personen |

7.3: Hoeveel inwonende kinderen tot 18 jaar behoren tot uw huishouden?

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Geen | <input type="checkbox"/> 3 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 4 of meer |
| <input type="checkbox"/> 2 | |

7.4: Zou u kunnen aangeven in welke categorie uw gezamenlijke bruto maandinkomen (van alle inwonende personen van uw huishouden bij elkaar opgeteld) per maand ongeveer ligt? Is dit....

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Minder dan € 1.000 | <input type="checkbox"/> € 3.000 tot € 3.750 |
| <input type="checkbox"/> € 1.000 tot € 1.500 | <input type="checkbox"/> € 3.750 tot € 4.500 |
| <input type="checkbox"/> € 1.500 tot € 2.000 | <input type="checkbox"/> € 4.500 tot € 5.000 |
| <input type="checkbox"/> € 2.000 tot € 2.500 | <input type="checkbox"/> € 5.000 of meer |
| <input type="checkbox"/> € 2.500 tot € 3.000 | <input type="checkbox"/> Geen opgave |

7.5: Zou u het leuk vinden om lid te worden van het PortaalPanel (het online klantenpanel van Portaal waar u uw mening kunt geven over uiteenlopende zaken die u als huurder aangaan)?

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Ik ben al lid |
| <input type="checkbox"/> Misschien | <input type="checkbox"/> Nee, liever niet |

Indien u dit leuk vindt, noteer dan in het kader hieronder uw e-mailadres. Dan ontvangt u binnenkort een e-mail met meer informatie over het PortaalPanel.

E-mailadres:

7.6: Heeft u nog vragen en/of opmerkingen over dit onderzoek?

*Let op: omdat uw antwoorden enkel voor onderzoeksdoeleinden worden gebruikt, kunnen we eventuele individuele serviceverzoeken of klachten **niet** behandelen. Heeft u toch een serviceverzoek of klacht, neem dan contact op met de medewerkers van Portaal Klantenservice, ga langs bij uw regiokantoor, stuur ons een brief/e-mail of vul het digitale klachtenformulier in op de website van Portaal (www.portaal.nl).*

Hartelijk dank voor uw medewerking! Wij willen nogmaals benadrukken dat wij uw gegevens vertrouwelijk behandelen. Binnenkort ontvangt u bericht of u een van de waardecheques heeft gewonnen.