



Meest voorkomende vragen

Vraag: Hoe komt het onderzoeksbureau aan mijn gegevens?

Antwoord: Het onderzoeksbureau heeft uw adresgegevens aangeleverd gekregen van de corporatie. De gegevens zullen echter alleen worden gebruikt voor dit onderzoek en nooit worden doorspeeld aan derden. Verder is het onderzoek volledig anoniem. Uw privacy is dus volledig gegarandeerd.

Vraag: Wanneer of hoe worden de resultaten van het onderzoek bekend gemaakt.

Antwoord: De resultaten van het onderzoek worden hierna nog verwerkt en als eerste wordt er een rapportage gemaakt van de hele sector. Dus de resultaten van alle corporaties op één hoop. In december zullen de corporaties hun belangrijkste eigen scores ontvangen. Het is dan aan de corporatie om deze wel of niet te communiceren aan hun huurders.

Vraag: Ik wil niet gebeld (of gemaïld) worden voor het onderzoek

Antwoord: Normaliter kan een huurder zich voor het onderzoek afmelden, maar om dit bij te houden voor meer dan 80 corporaties, is helaas niet te doen. Vertel de huurder dat hij of zij gerust mag weigeren als ze worden gebeld (of de e-mail negeren). Onze telefonische enquêteurs zullen de huurder niet proberen over te halen. Staat de huurder erop dat ze niet gebeld willen worden, noteer dan naam, telefoonnummer, e-mailadres en adresgegevens. Dan zullen wij ons best doen om deze huurder buiten de verdere steekproeven te houden.

Vraag: Ik sta ingeschreven bij het bel-me-niet register, kan ik dan toch gebeld worden

Antwoord: Dat kan. Het bel-me-niet register geldt alleen voor telefonische verkoop. Dit is een onderzoek uitgevoerd door de corporatie onder haar huurders. Het staat een organisatie vrij om haar klanten te benaderen voor onderzoek mits het bijdraagt aan een betere dienstverlening.

Vraag: Wanneer wordt er gebeld en door wie?

Antwoord: Het onderzoek wordt uitgevoerd door USP Marketing Consultancy uit Rotterdam. U kunt dus benaderd worden door één van de medewerkers van USP. Zij zullen zich ook als zodanig voorstellen. De beltijden zijn doordeweeks tussen 17.00 en 21.15 en op zaterdag tussen 10.30 en 19.00u. Mocht u gebeld worden op een tijdstip wanneer het niet uitkomt, dan kunt u altijd een afspraak maken om teruggebeld te worden op een ander tijdstip. Geeft u dit dan zo exact mogelijk aan bij de enquêteur.

Vraag: Ik wil de vragenlijst schriftelijk invullen, kan dat?

Antwoord: Nee dat kan niet. Het onderzoek wordt alleen online en telefonisch uitgevoerd.

Vraag: De link in de e-mail werkt niet?

Antwoord: als men niet op de link kan klikken, zou men de link kunnen kopiëren en plakken in de adresbalk van de webbrowser. Lukt dit niet, vraag de huurder dit via de e-mail aan ons te melden. De huurder kan reageren op de uitnodigingsmail. Verder kan men maar één keer het onderzoek invullen. Nadat het onderzoek één keer is ingevuld, wordt deze gedeactiveerd. Dit geldt pas als het onderzoek volledig is afgerond. Is men halverwege gestopt dan kan men een tweede keer verdergaan waar men gebleven is.