

Beste Glazenkamp deelnemer in de Wezenlaan,

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Wezenlaan. De enquête is gehouden onder alle 90 bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers in deze straat. Er zijn 55 reacties ontvangen (61%). Een van de reacties had betrekking op een provider die geen glasvezel gebruikt. Deze reactie is niet in de resultaten verwerkt.

De overgrote meerderheid van de respondenten is nog steeds klant van Telfort (85%), maar bij de vorige straatenquête in 2015 scoorde Telfort nog 96%. De tevredenheid over het glasvezelabonnement is meer gespreid dan bij de vorige enquête (zeer tevreden nu 37% en destijds 12%; ontevreden nu 4% en destijds 2%) maar over de hele linie is de tevredenheid nog steeds hoog (tevreden en zeer tevreden samen nu 87% en destijds 83%). Voor zover gebruikers ontevreden waren, had dat wat betreft internet nog steeds voornamelijk betrekking op de kwaliteit van de wifi-verbindingen. Wat betreft de telefonie werd ontevredenheid geuit over het verdwijnen van de mogelijkheid om voicemail per e-mail te kunnen ontvangen. Televisie en radio roepen nog steeds de meest kritische reacties op. Voor de interactieve rtv gaven de lastige bediening en de kuren van de Amino settopbox het vaakst aanleiding tot ontevredenheid, maar ook het probleem van korte tijd wegvallend geluid. Dat laatste doet zich met enige regelmaat voor.

Over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie is een grote meerderheid zeer tevreden of tevreden. De door Stichting Glazenkamp bevochten tariefcompensatie bij de netwerkeigenaar die jaarlijks door Glazenkamp wordt uitgekeerd, zal aan die tevredenheid een steentje hebben bijgedragen.

Op basis van de ontvangen antwoorden is het niet nodig gevonden contact te zoeken met de betrokken deelnemers. Mocht u dat contact wel wensen, dan verzoek ik u dat kenbaar te maken via [info@glazenkamp.nl](mailto:info@glazenkamp.nl).

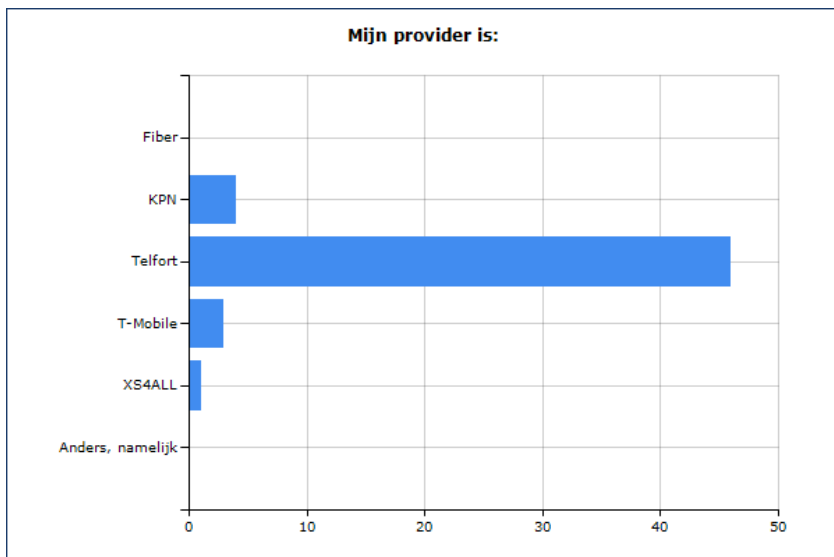
Het bestuur van Stichting Glazenkamp wil graag alle deelnemers bedanken die de moeite hebben genomen hun enquête in te vullen. Het bestuur ziet in de straatenquêtes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en is voornemens door te gaan met het houden van straatenquêtes.

Met vriendelijke groet,

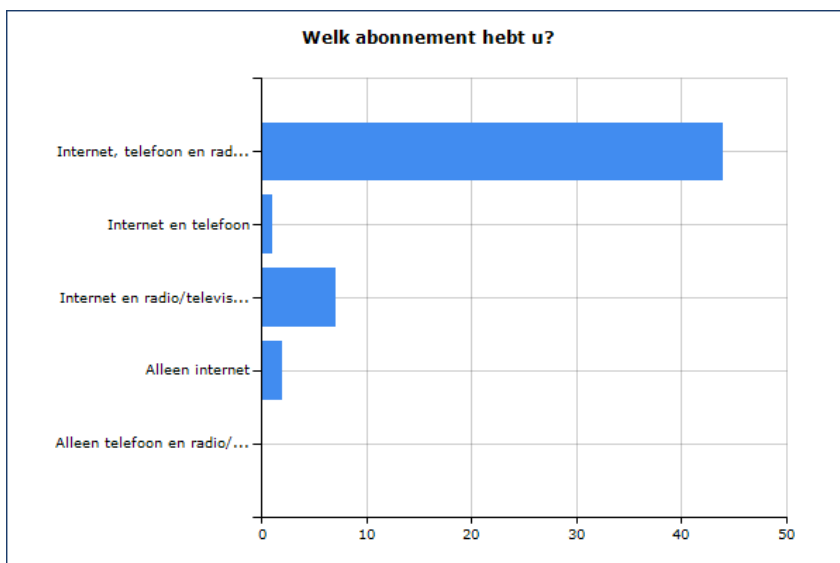
namens het bestuur van Glazenkamp,

Boudewijn Nederkoorn

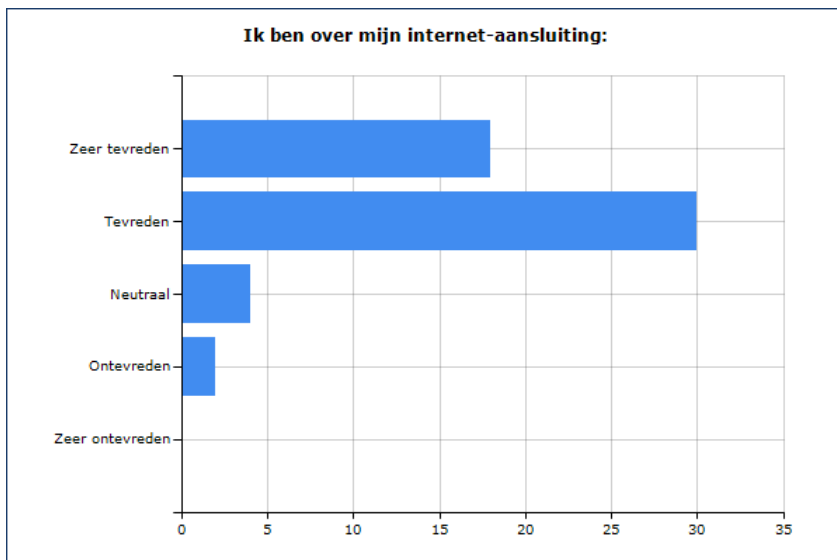
Mijn provider is:		
Fiber	0	0,0 %
KPN	4	7,4 %
Telfort	48	85,2 %
T-Mobile	3	5,6 %
XS4ALL	1	1,9 %
Anders, namelijk	0	0,0 %
Totaal	54	100,0 %



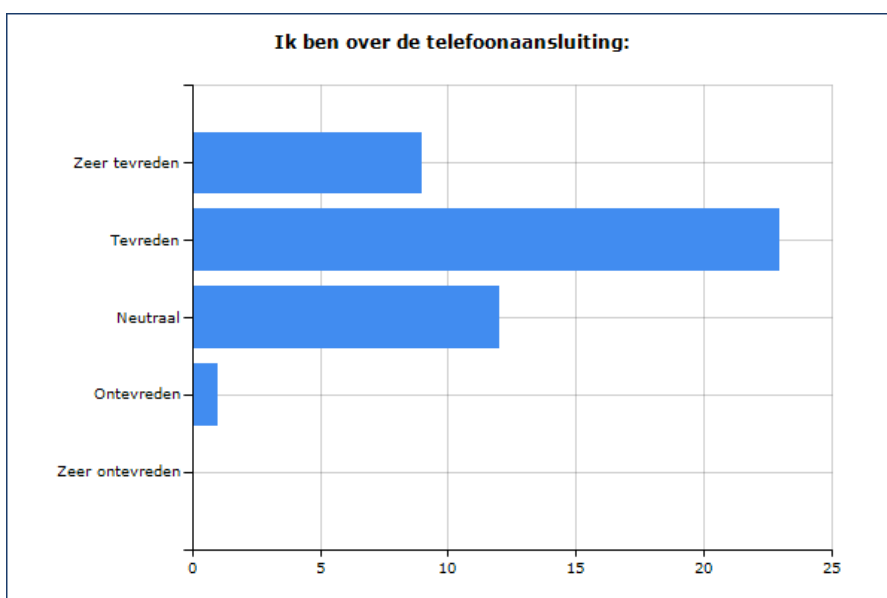
Welk abonnement hebt u?		
Internet, telefoon en radio/televisie	44	81,5 %
Internet en telefoon	1	1,9 %
Internet en radio/televisie	7	13,0 %
Alleen internet	2	3,7 %
Alleen telefoon en radio/televisie	0	0,0 %
Totaal	54	100,0 %



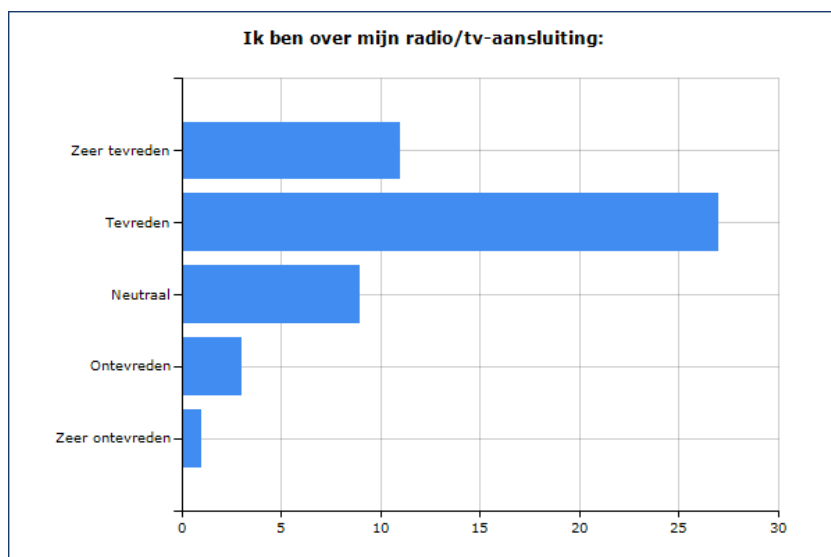
Ik ben over mijn internet-aansluiting:		
Zeer tevreden	18	33,3 %
Tevreden	30	55,6 %
Neutraal	4	7,4 %
Ontevreden	2	3,7 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	54	100,0 %



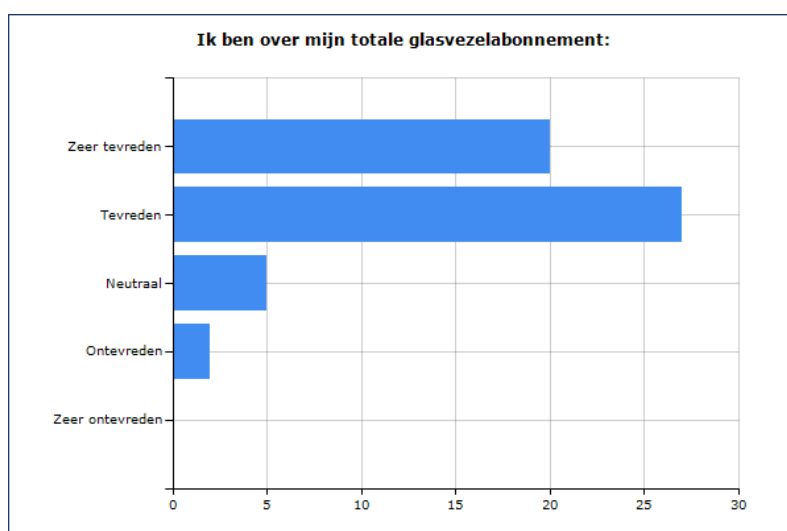
Ik ben over de telefoonaansluiting:		
Zeer tevreden	9	20,0 %
Tevreden	23	51,1 %
Neutraal	12	26,7 %
Ontevreden	1	2,2 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	45	100,0 %



Ik ben over mijn radio/tv-aansluiting:		
Zeervrededen	11	21,6 %
Tevreden	27	52,9 %
Neutraal	9	17,6 %
Ontevreden	3	5,9 %
Zeervrededen	1	2,0 %
Totaal	51	100,0 %



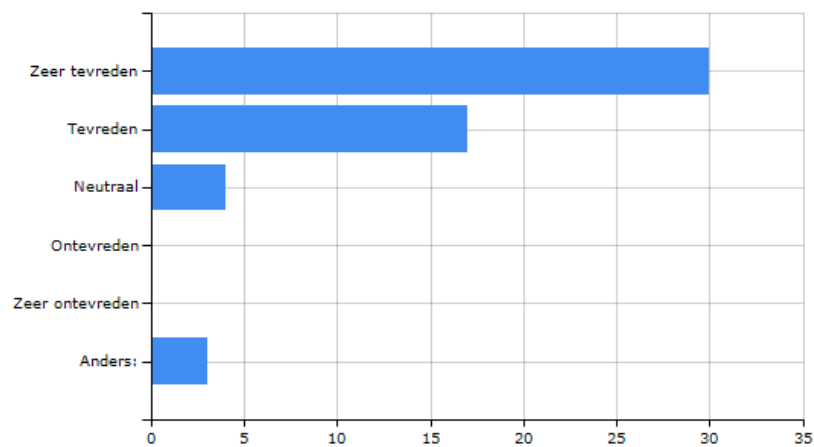
Ik ben over mijn totale glasvezelabonnement:		
Zeervrededen	20	37,0 %
Tevreden	27	50,0 %
Neutraal	5	9,3 %
Ontevreden	2	3,7 %
Zeervrededen	0	0,0 %
Totaal	54	100,0 %



Glazenkamp helpt deelnemers bij problemen, onderhandelt over tariefkortingen, onderhoudt contact via e-mails en een website en onderneemt activiteiten t.b.v. de wijk, zoals het wekelijkse Glazenkamp Honk. Ik ben over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie:

Zeer tevreden	30	55,6 %
Tevreden	17	31,5 %
Neutraal	4	7,4 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	3	5,6 %
Totaal	54	100,0 %

**Glazenkamp helpt deelnemers bij problemen, onderhandelt over tariefkortingen, onderhoudt contact via e-mails en een website en onderneemt activiteiten t.b.v. de wijk, zoals het wekelijkse Glazenkamp Honk. Ik ben over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie:**



Als uw antwoorden daar aanleiding toe geven, zal een Glazenkamp vrijwilliger daarover contact met u opnemen. Uw mening daarover is:

Dat stel ik op prijs	12	22,6 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	30	56,6 %
Dat wil ik liever niet	11	20,8 %
Totaal	53	100,0 %

**Als uw antwoorden daar aanleiding toe geven, zal een Glazenkamp vrijwilliger daarover contact met u opnemen. Uw mening daarover is:**

