

RESULTATEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK ALBERT SCHWEITZERLAAN

NOVEMBER 2011

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Albert Schweitzerlaan. De enquête is gehouden onder alle 77 deelnemers in de straat, voornamelijk via internet. De drie deelnemers die alleen een telefonie en radio&tv- abonnement hebben, kregen de enquête per post toegestuurd. Er zijn 41 reacties ontvangen.

We zijn blij dat de grote meerderheid van de deelnemers tevreden of zelfs zeer tevreden is over zijn abonnement bij XMS en de ondersteuning van Glazenkamp, Die tevredenheid geldt echter niet voor alle diensten in gelijke mate.

In dertien gevallen hebben vrijwilligers van Glazenkamp naar aanleiding van de ontvangen antwoorden contact gezocht met de betrokken deelnemers: drie maal per telefoon en zeven maal via een huisbezoek door een Glazenkampvrijwilliger. In de overige drie gevallen is het (nog) niet gelukt om contact te leggen.

In een aantal gevallen kon de aanleiding voor ontevredenheid tijdens het huisbezoek worden weggenomen. Ook waren enkele deelnemers niet op de hoogte dat voor opname in de papieren en elektronische telefoongids een eenmalige telefonische melding bij XMS nodig is. In verreweg de meeste gevallen hadden de klachten echter betrekking op de settopbox voor de digitale televisie en in het bijzonder de standaard en oudste variant daarvan, de Amino 110. Met name de onduidelijke bediening daarvan bij het opstarten en de toenemende traagheid van het opstarten was een veelgehoorde klacht. Op basis van de verkregen informatie heeft Glazenkamp de klachten gebundeld, van nadere toelichting voorzien en daarna ingediend bij de directie van XMS. Die heeft onze klacht na onderzoek erkend en toegezegd voor het eind van het jaar op de Amino 110 een speciale softwareversie klaar te hebben die een veel kortere starttijd heeft.

Het bestuur van Stichting Glazenkamp wil graag alle deelnemers bedanken die de moeite hebben genomen hun enquête in te vullen en ook de vrijwilligers die de enquête hebben geregeld en de follow up hebben verzorgd.

De deelnemersvergadering van Glazenkamp van 25 mei 2011 heeft vastgesteld dat enquêtes per straat een belangrijk hulpmiddel kunnen zijn om de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de deelnemers te verhogen. Dit komt zeker ook, omdat onze vrijwilligers de mogelijkheid hebben om gesignaleerde problemen nader te onderzoeken en waar mogelijk weg te nemen. Na de Okapistraat en de Albert Schweitzerlaan zullen daarom ook andere straten aan de beurt komen.

Met vriendelijke groet,
Namens het bestuur van Glazenkamp,

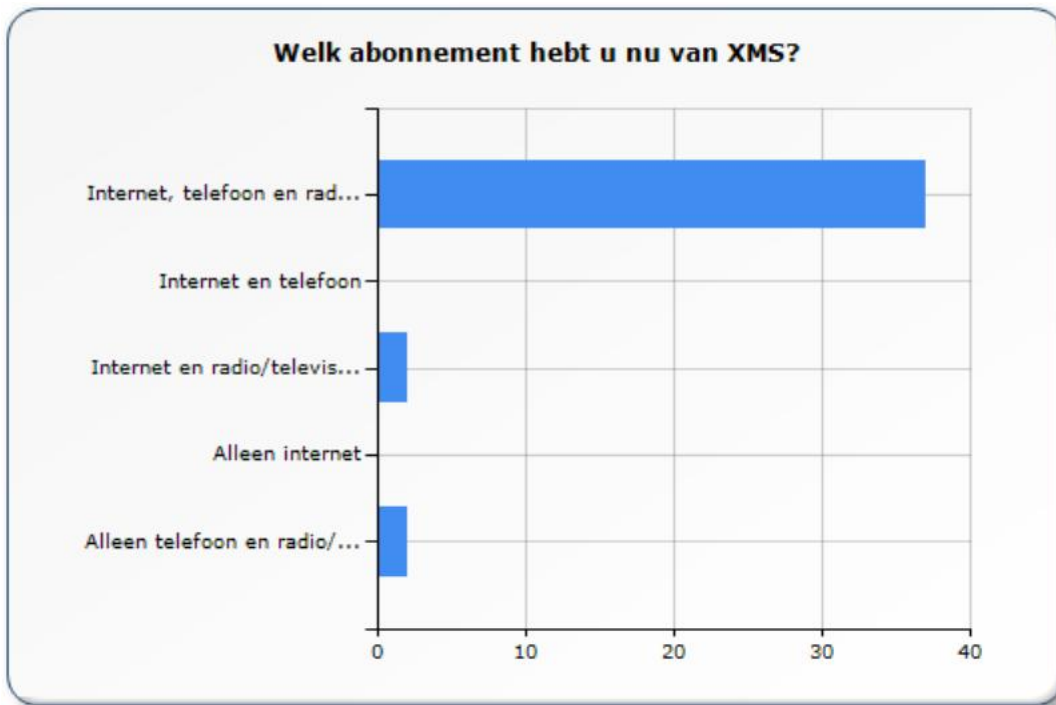
Boudewijn Nederkoorn

P1V1

Welk abonnement hebt u nu van XMS?

Internet, telefoon en radio/televisie	37	90,2 %
Internet en telefoon	0	0,0 %
Internet en radio/televisie	2	4,9 %
Alleen internet	0	0,0 %
Alleen telefoon en radio/televisie	2	4,9 %
Totaal	41	100,0 %

Grafieken



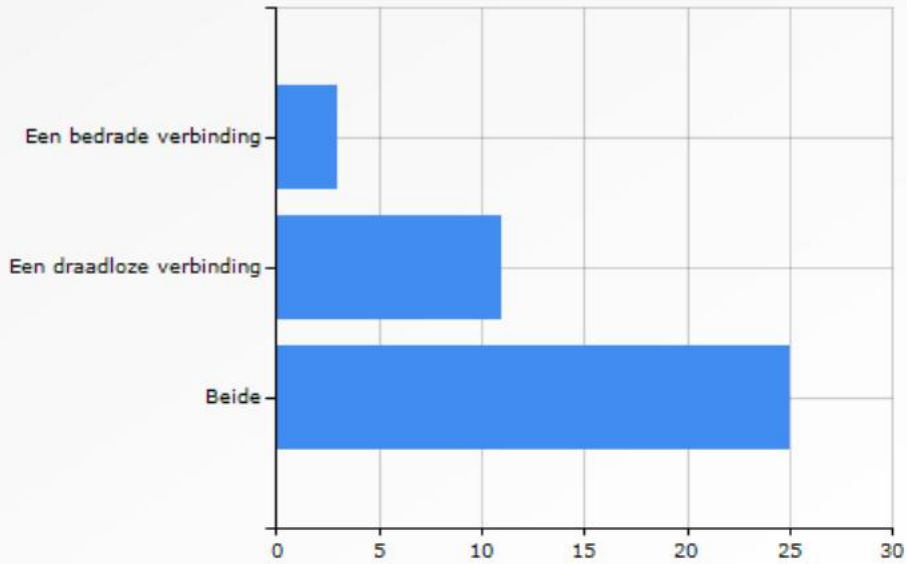
P2V1

Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:

Een bedrade verbinding	3	7,7 %
Een draadloze verbinding	11	28,2 %
Beide	25	64,1 %
Totaal	39	100,0 %

Grafieken

Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:



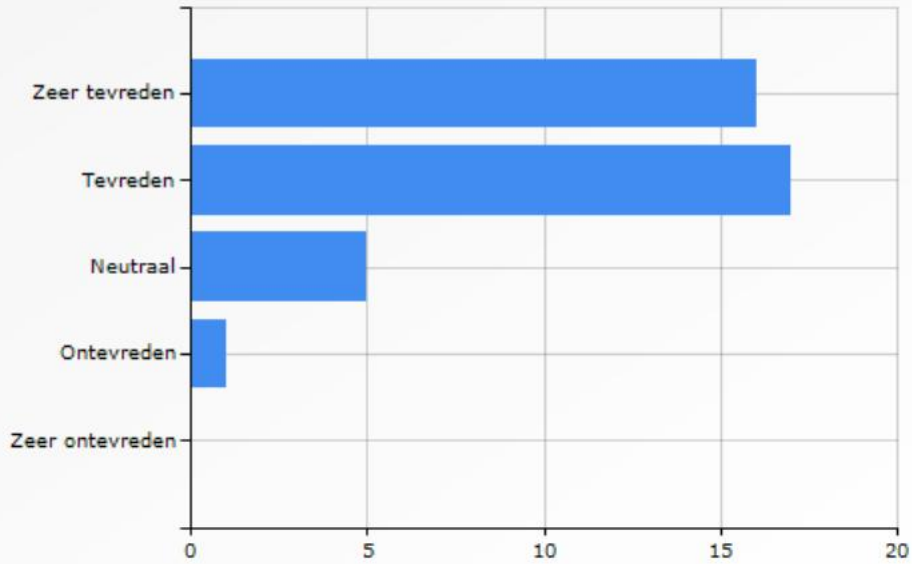
P2V2

Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:

Zeer tevreden	16	41,0 %
Tevreden	17	43,6 %
Neutraal	5	12,8 %
Ontevreden	1	2,6 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	39	100,0 %

Grafieken

Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:



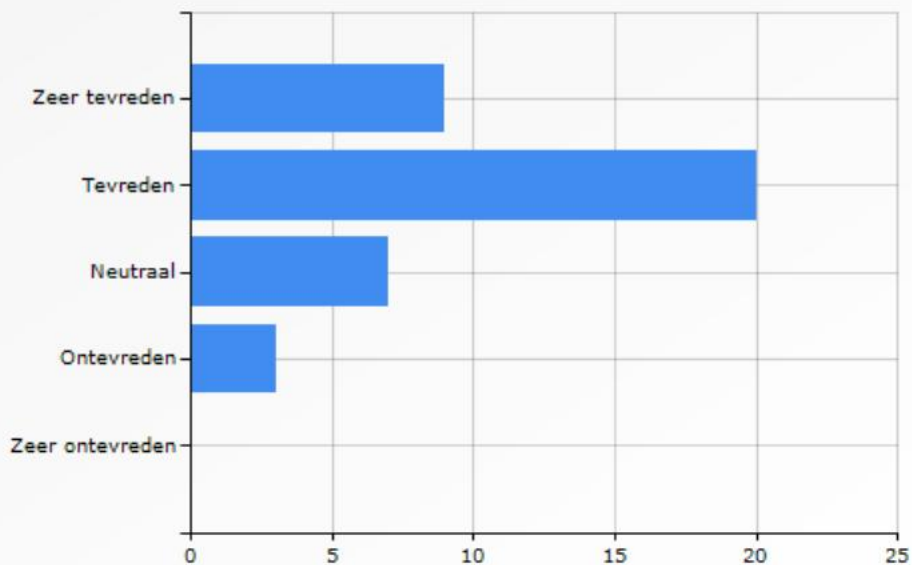
P3V1

Ik ben over de telefoonaansluiting van XMS:

Zeer tevreden	9	23,1 %
Tevreden	20	51,3 %
Neutraal	7	17,9 %
Ontevreden	3	7,7 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	39	100,0 %

Grafieken

Ik ben over de telefoonaansluiting van XMS:



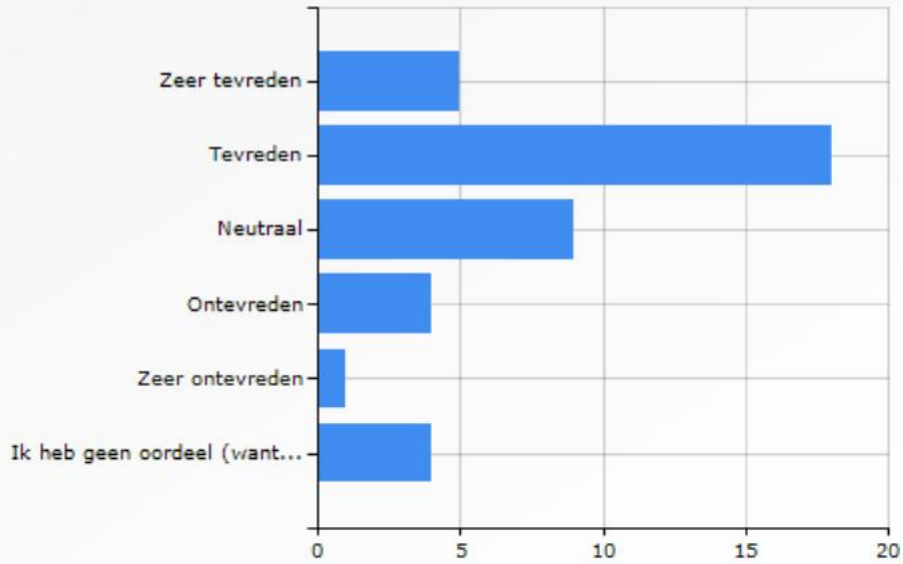
P4V1

Ik ben over mijn analoge radio/tv-aansluiting van XMS:

Zeer tevreden	5	12,2 %
Tevreden	18	43,9 %
Neutraal	9	22,0 %
Ontevreden	4	9,8 %
Zeer ontevreden	1	2,4 %
Ik heb geen oordeel (want ik gebruik alleen de digitale radio/tv van XMS)	4	9,8 %
Totaal	41	100,0 %

Grafieken

Ik ben over mijn analoge radio/tv-aansluiting van XMS:



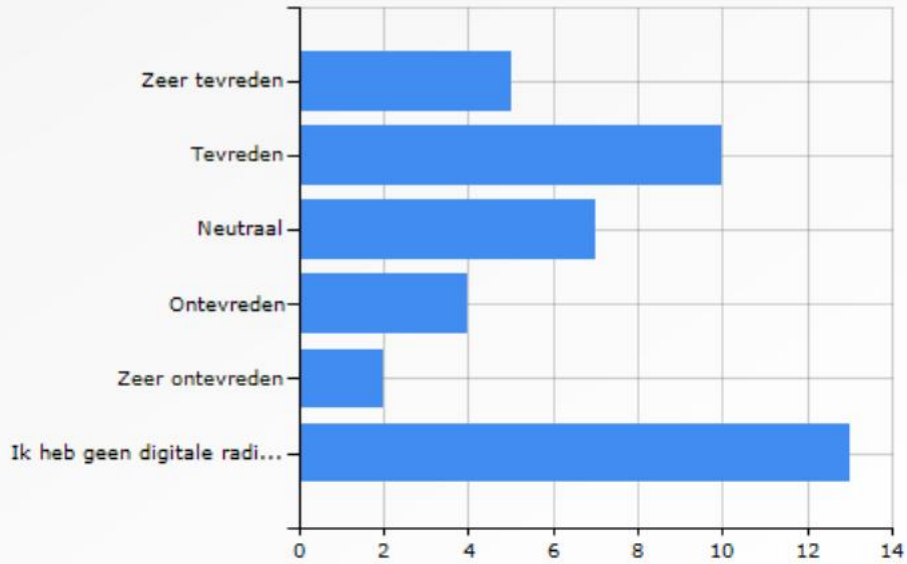
P4V2

Ik ben over mijn digitale radio/tv-aansluiting van XMS:

Zeer tevreden	5	12,2 %
Tevreden	10	24,4 %
Neutraal	7	17,1 %
Ontevreden	4	9,8 %
Zeer ontevreden	2	4,9 %
Ik heb geen digitale radio/tv van XMS	13	31,7 %
Totaal	41	100,0 %

Grafieken

Ik ben over mijn digitale radio/tv-aansluiting van XMS:



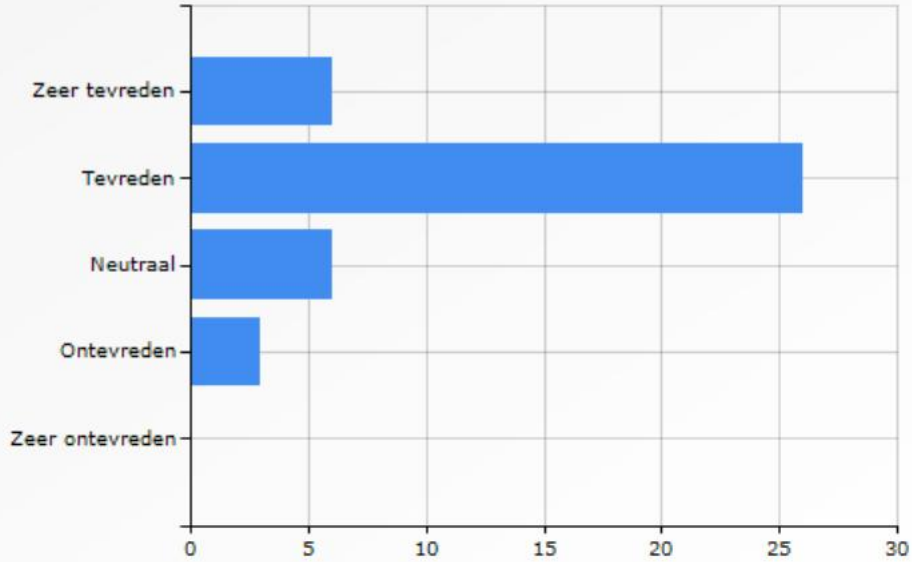
P5V1

Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:

Zeer tevreden	6	14,6 %
Tevreden	26	63,4 %
Neutraal	6	14,6 %
Ontevreden	3	7,3 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	41	100,0 %

Grafieken

Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:



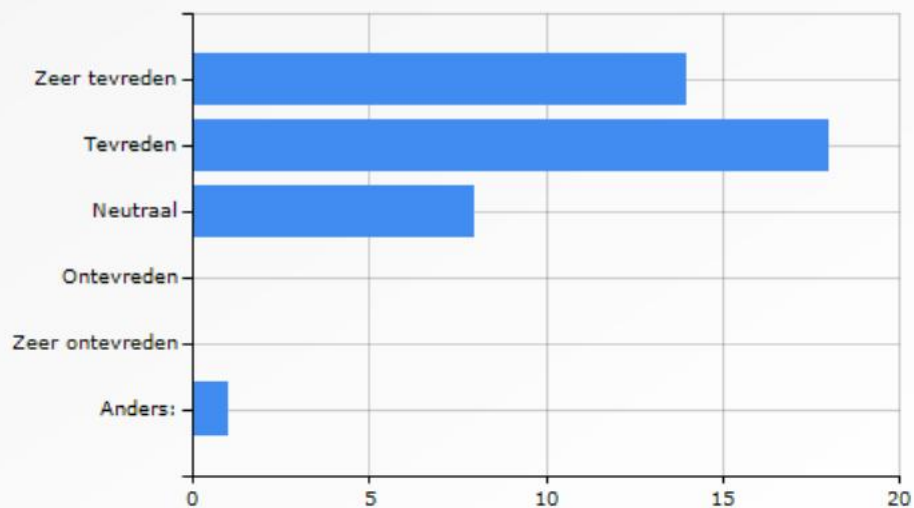
P6V1

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

Zeer tevreden	14	34,1 %
Teverden	18	43,9 %
Neutraal	8	19,5 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	1	2,4 %
Totaal	41	100,0 %

Grafieken

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



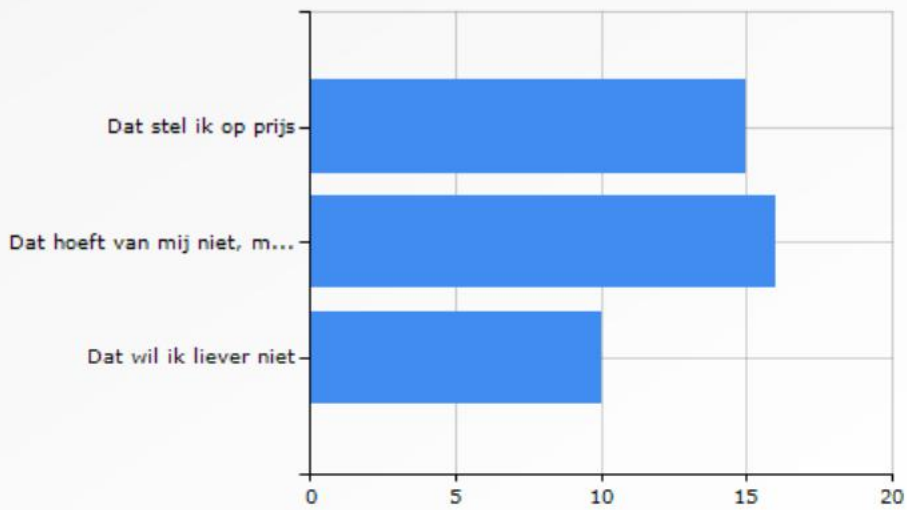
P7V1

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	15	36,6 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	16	39,0 %
Dat wil ik liever niet	10	24,4 %
Totaal	41	100,0 %

Grafieken

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



P7V2

Als u nog iets wilt toevoegen, dan is hier daarvoor de mogelijkheid: