

Beste Glazenkamp deelnemer in de Rode Kruislaan,

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Rode Kruislaan. De enquête is gehouden onder alle 57 deelnemers in deze straat. Er zijn 26 reacties ontvangen (46%).

De tevredenheid met XMS en haar diensten wijkt niet significant af van de resultaten in eerdere onderzoeken. Voor zover gebruikers ontevreden waren, had dat wat betreft internet vooral betrekking op de uitval van verbindingen (wifi), de hoeveelheid spam en een klacht over de lengte van het e-mail adres (eindigend op @glazenkamp.net). Voor de telefoon was er een klacht over geregelde uitval van de telefoon die het pas weer doet als de stekker even uit het glasvezelmodem wordt gehaald en een klacht over de kwaliteit van het geluid. De ontevredenheid over de tv-ontvangst had vooral betrekking op de omgang met de settopbox. Daarbij speelt in het bijzonder dat in de appartementen in de Rode Kruislaan het moeilijk is kabels te trekken vanuit het glasvezelmodem in de meterkast naar de settopbox bij het tv-toestel en de alternatieve oplossingen (via wifi of via het gebruik van het elektriciteitsnet) soms haperingen vertonen.

Wat betreft Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie wordt geregeld gemeld dat men geen gebruik maakt van Glazenkamp en het oordeel daarom neutraal is (eenderde van de respondenten geeft een neutraal oordeel). De ontevredenheid over de ontvangst via de settopbox was voor een respondent ook aanleiding zich, na het enthousiasme bij de start, teleurgesteld en ontevreden te tonen over Glazenkamp als organisatie. Daar staat tegenover dat tweederde van de respondenten zich tevreden of zeer tevreden toont met Glazenkamp.

In vijf gevallen heeft een vrijwilliger van Glazenkamp naar aanleiding van de ontvangen antwoorden contact gezocht met de betrokken deelnemers: eenmaal per e-mail, tweemaal per telefoon en tweemaal met een huisbezoek. Bij de huisbezoeken konden de problemen die tot ontevredenheid aanleiding gaven, worden opgelost. In de contacten per e-mail en telefoon werd advies gegeven en afspraken gemaakt voor eventueel vervolcontact.

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

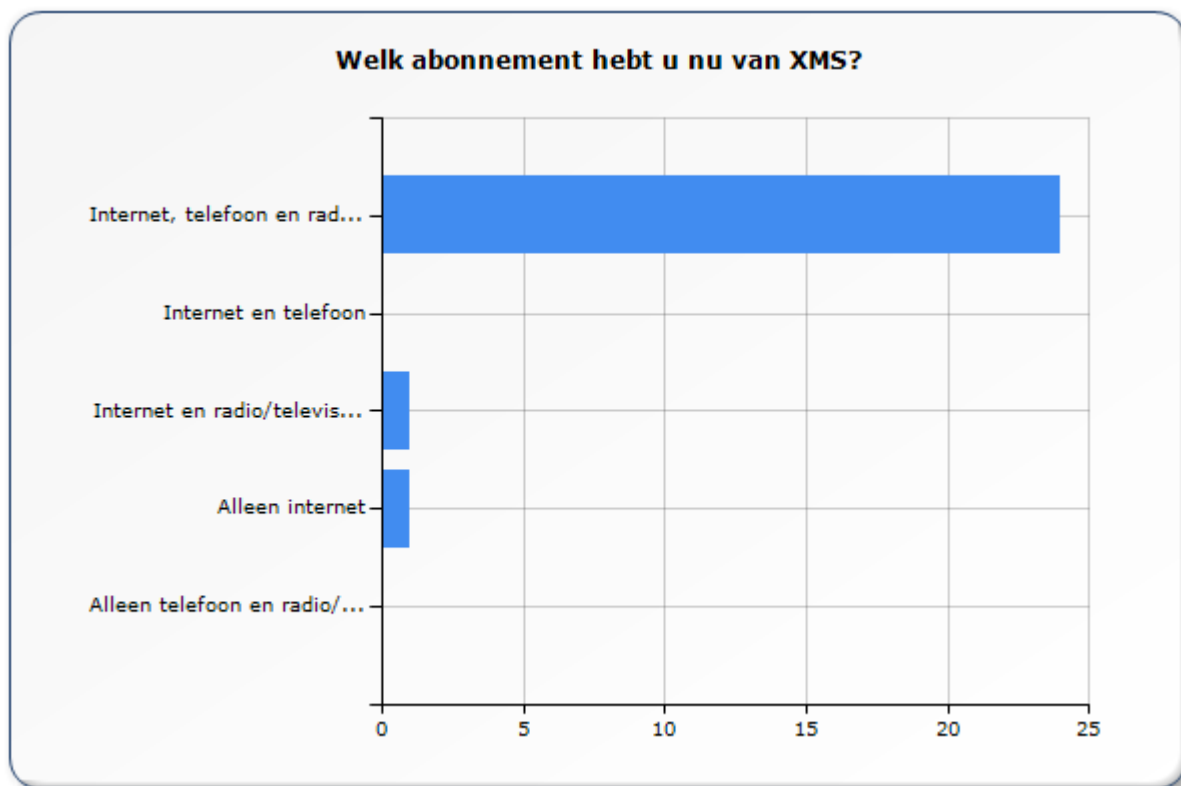
Het bestuur ziet in de stratenquêtes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en is voornemens door te gaan met het houden van stratenquêtes.

Met vriendelijke groet,

namens het bestuur van Glazenkamp,

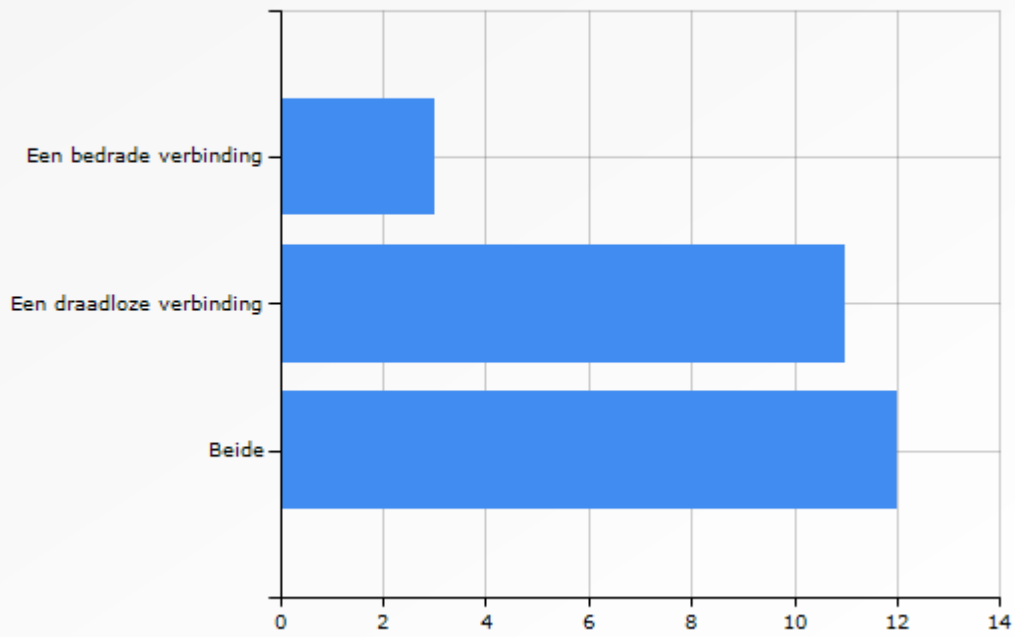
Boudewijn Nederkoorn

Welk abonnement hebt u nu van XMS?		
Internet, telefoon en radio/televisie	24	92,3 %
Internet en telefoon	0	0,0 %
Internet en radio/televisie	1	3,8 %
Alleen internet	1	3,8 %
Alleen telefoon en radio/televisie	0	0,0 %
Totaal	26	100,0 %



Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:		
Een bedrade verbinding	3	11,5 %
Een draadloze verbinding	11	42,3 %
Beide	12	46,2 %
Totaal	26	100,0 %

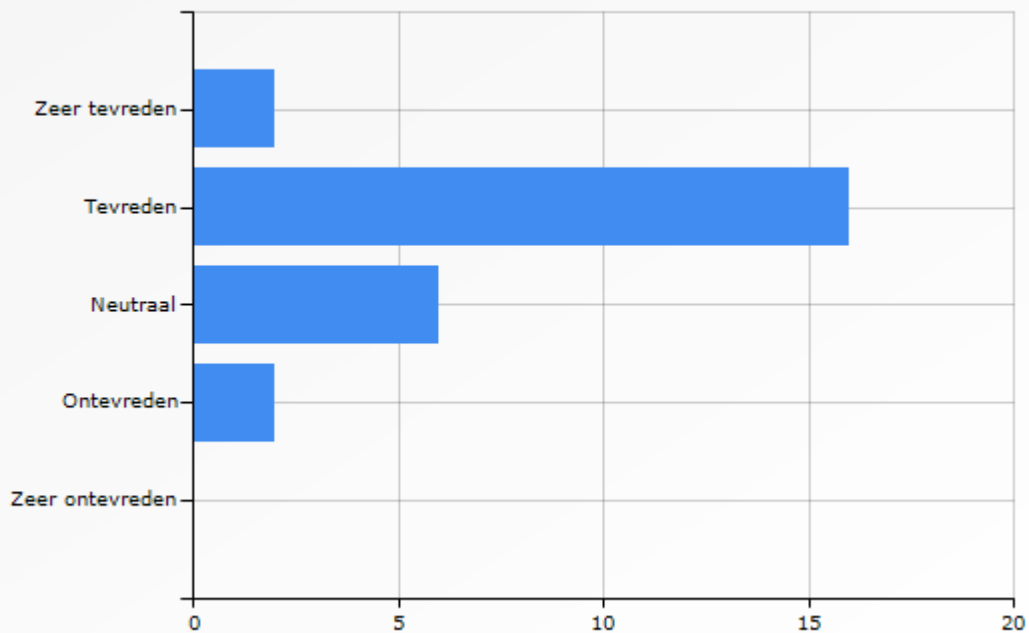
Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:



Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:

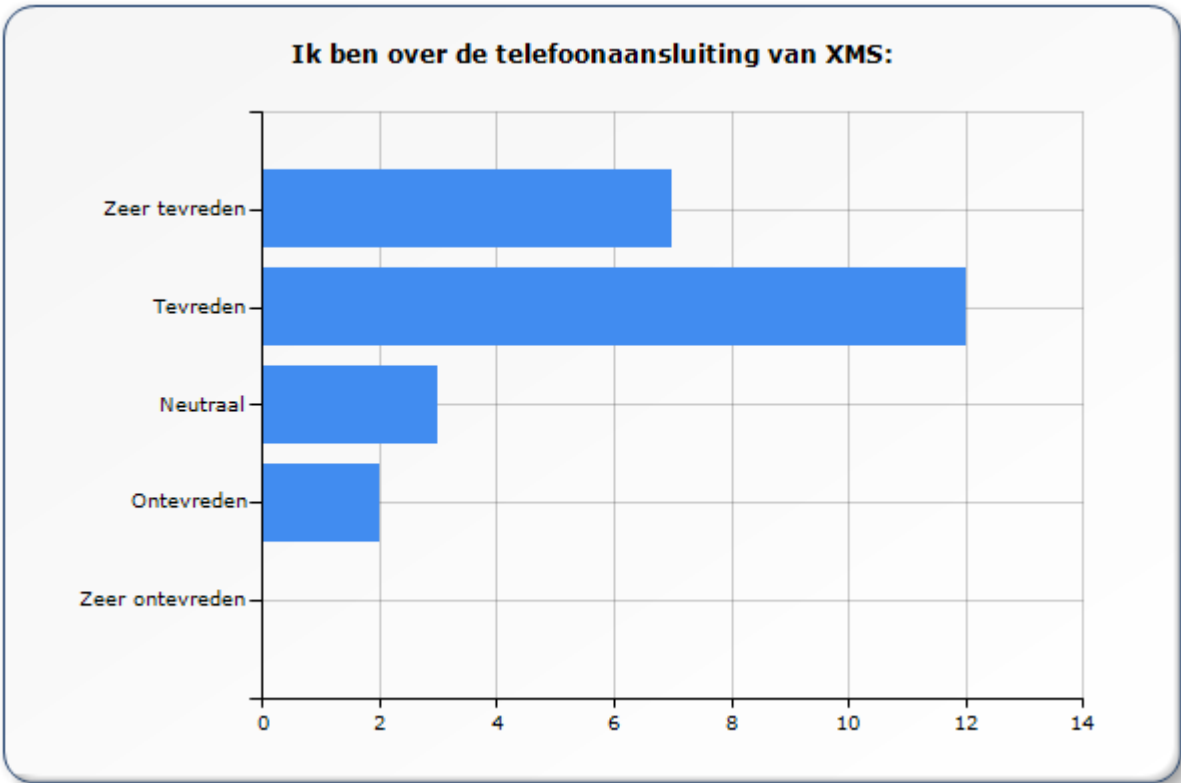
Zeer tevreden	2	7,7 %
Tevreden	16	61,5 %
Neutraal	6	23,1 %
Ontevreden	2	7,7 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	26	100,0 %

Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:



Ik ben over de telefoonaansluiting van XMS:

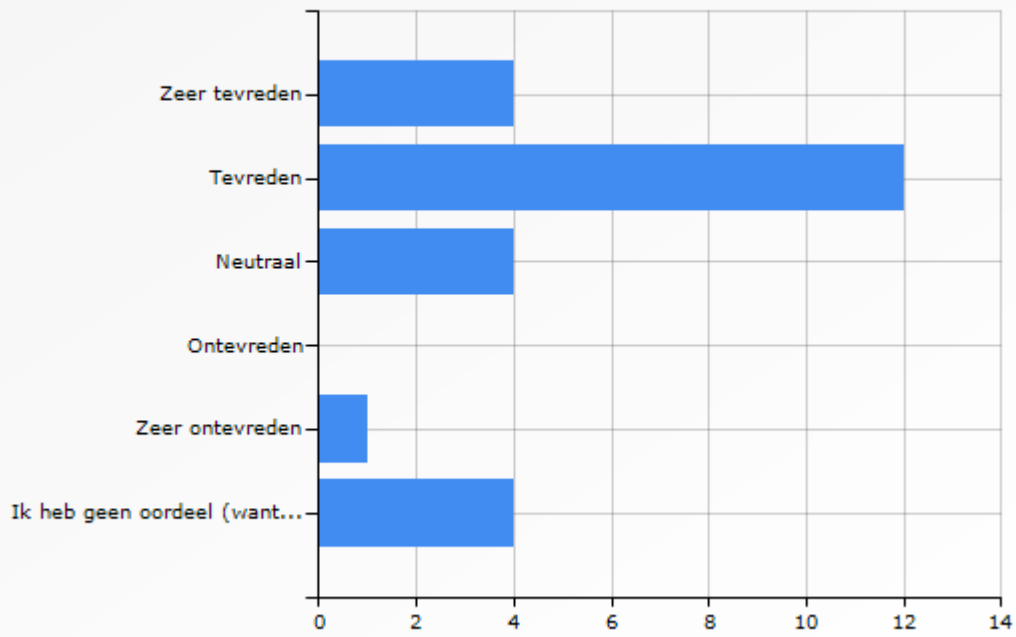
Zeer tevreden	7	29,2 %
Tevreden	12	50,0 %
Neutraal	3	12,5 %
Ontevreden	2	8,3 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	24	100,0 %



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

Zeer tevreden	4	16,0 %
Tevreden	12	48,0 %
Neutraal	4	16,0 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	1	4,0 %
Ik heb geen oordeel (want ik gebruik alleen de interactieve radio/tv van XMS)	4	16,0 %
Totaal	25	100,0 %

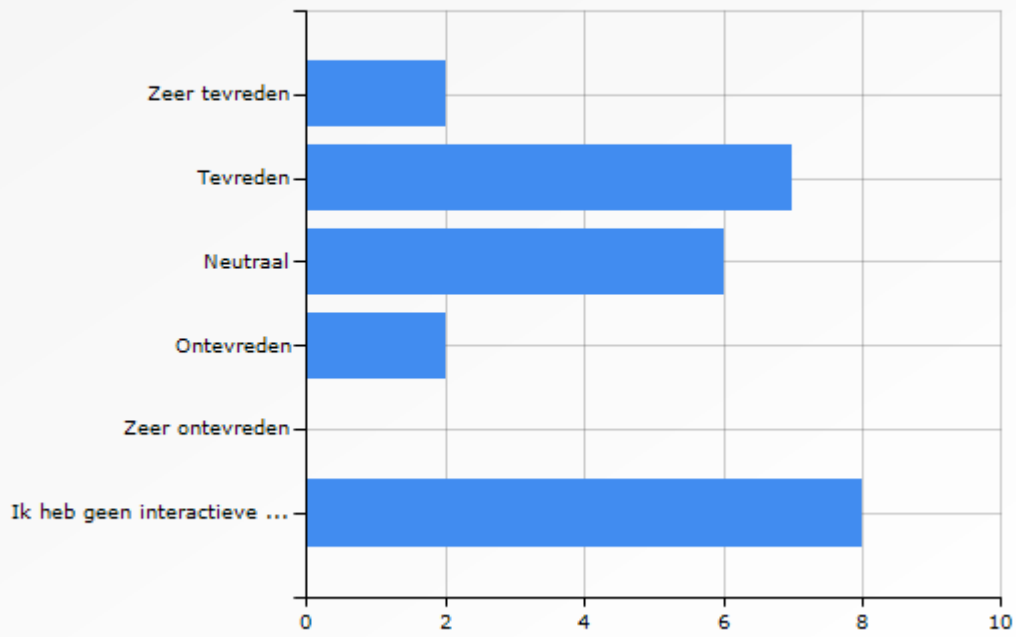
Ik ben over mijn analoge radio/tv-aansluiting van XMS:



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

Zeer tevreden	2	8,0 %
Tevreden	7	28,0 %
Neutraal	6	24,0 %
Ontevreden	2	8,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Ik heb geen interactieve radio/tv van XMS	8	32,0 %
Totaal	25	100,0 %

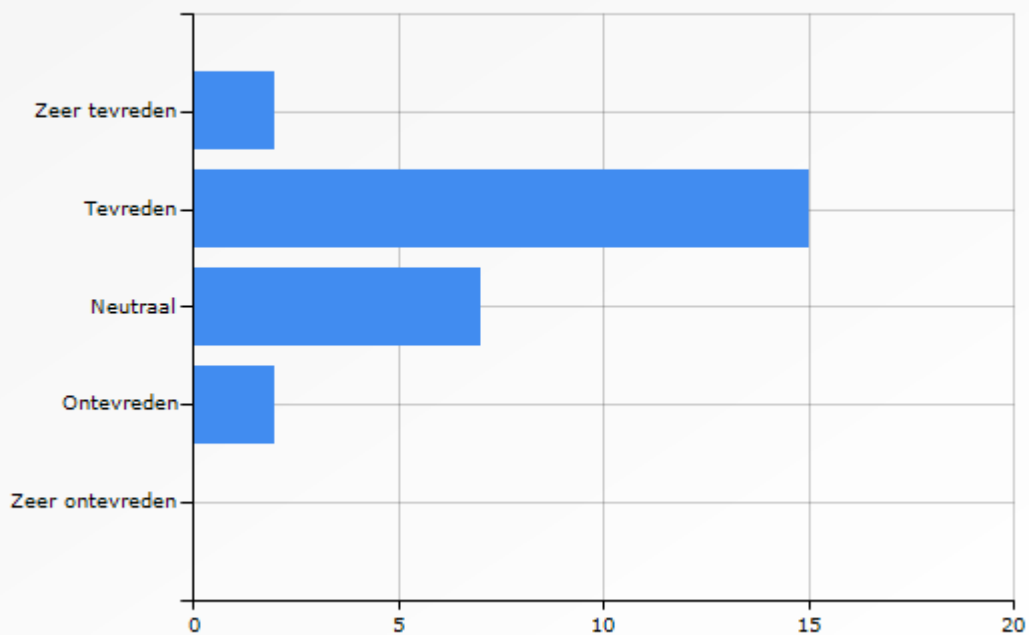
Ik ben over mijn interactieve radio/tv-aansluiting van XMS:



Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:

Zeer tevreden	2	7,7 %
Tevreden	15	57,7 %
Neutraal	7	26,9 %
Ontevreden	2	7,7 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	26	100,0 %

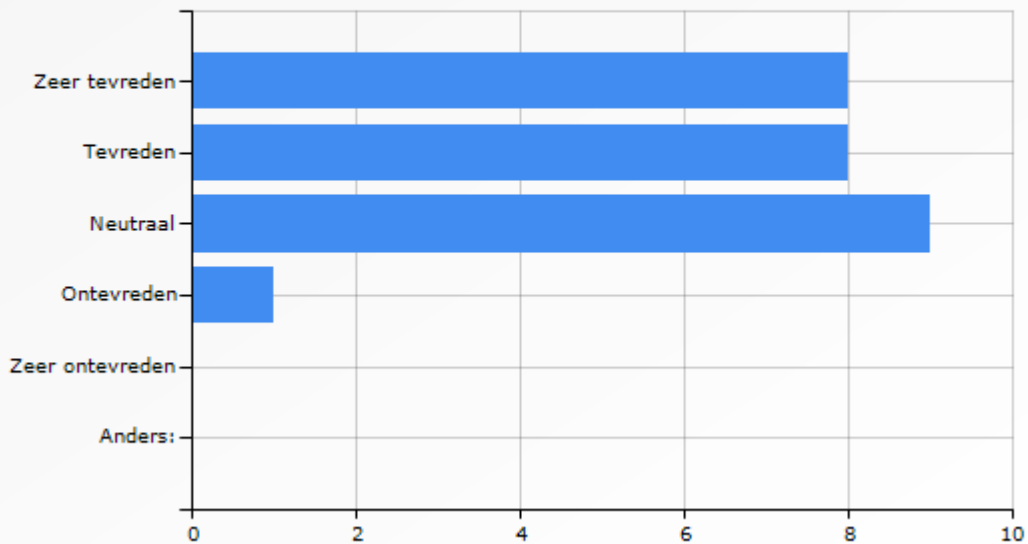
Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:



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	8	30,8 %
Tevreden	8	30,8 %
Neutraal	9	34,6 %
Ontevreden	1	3,8 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	0	0,0 %
Totaal	26	100,0 %

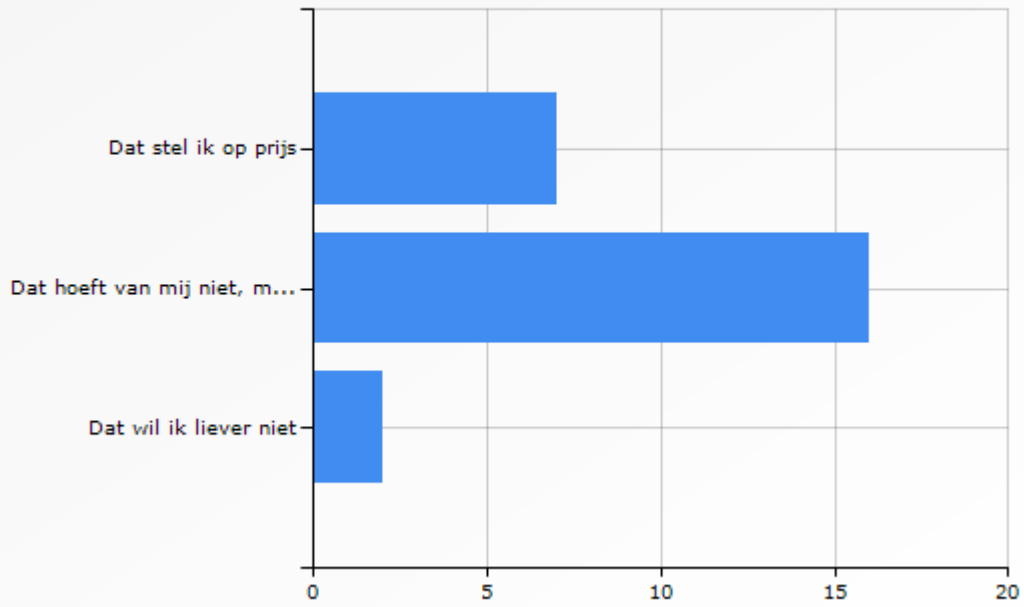
Glazenkamp helpt deelnemers bij problemen, onderhandelt over tariefkortingen, onderhoudt contact via e-mails en een website en onderneemt activiteiten t.b.v. de wijk, zoals het wekelijkse Glazenkamp Honk. Ik ben over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie:



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	7	28,0 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	16	64,0 %
Dat wil ik liever niet	2	8,0 %
Totaal	25	100,0 %

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



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