

Beste Glazenkamp deelnemer in de Marterstraat en omliggende straten,

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Marterstraat, Hertstraat, Reestraat, Hermelijnstraat en Fretstraat. De enquête is gehouden onder alle 70 bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers in deze straten. Er zijn 57 reacties ontvangen (81%). Dit percentage wijkt sterk af van vorige enquêtes waarbij doorgaans de response niet hoger was dan 50%. Een voor de hand liggende verklaring is dat het adresbestand van de Glazenkamp-deelnemers nu is gebaseerd op de e-mail adressen die de deelnemers zelf hebben opgegeven bij hun registratie als deelnemer. Ongeveer een op de drie glasvezelgebruikers in onze wijk heeft zich inmiddels geregistreerd.

De overgrote meerderheid van de respondenten is klant van Telfort. Slechts in twee gevallen werd een andere provider genoemd. De tevredenheid over Telfort en haar diensten wijkt niet significant af van de resultaten in eerdere onderzoeken met XMS als provider. Voor zover gebruikers ontevreden waren, had dat wat betreft internet vooral betrekking op de kwaliteit van wifi-verbindingen. Een keer werd er ontevredenheid uitgesproken over de webmail (bedenk dat de enquête werd gehouden vóór de mailmigratie van XMS naar Telfort op 22 oktober j.l.). Voor de telefoon was er enkele keren ontevredenheid over de voicemail en de nummervermelding die te ingewikkeld werden gevonden. De ontevredenheid over de rtv-ontvangst had vooral betrekking op ruis in de ontvangst van analoge radio. Voor de interactieve rtv gaf de lastige bediening van de settopbox het vaakst aanleiding tot ontevredenheid. In het algemene oordeel over Telfort werd er twee keer melding van gemaakt dat men het tarief te hoog vindt.

Over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie is vrijwel iedere respondent zeer tevreden of tevreden. Dit wijkt nogal af van vorige enquêtes waarin veel vaker Glazenkamp een neutrale beoordeling kreeg. Het is goed mogelijk dat hierbij hetzelfde effect speelt als bij de hoge response; de deelnemers die de enquête hebben ontvangen hebben door hun registratie bij Glazenkamp al blijk gegeven van een zekere verbondenheid met Glazenkamp en stellen zich wellicht daardoor minder neutraal op. Het bestuur hoopt dat de uitgifte van de GlazenkampKrant 3 in mei van dit jaar ook bij heeft gedragen aan het oordeel over Glazenkamp.

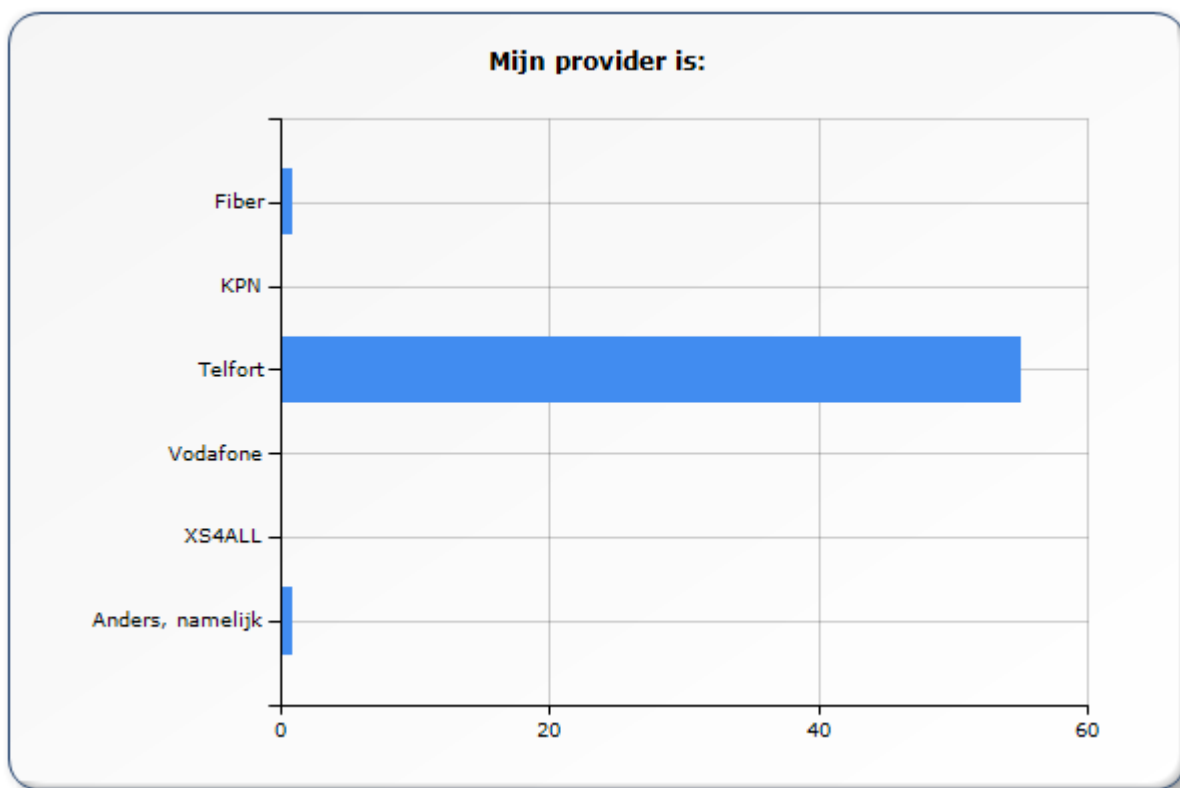
In dertien gevallen heeft een vrijwilliger van Glazenkamp naar aanleiding van de ontvangen antwoorden contact gezocht met de betrokken deelnemers: tweemaal per telefoon en voor het overige per e-mail. Langs die weg konden de deelnemers attent worden gemaakt op een manier waarop ze eventuele ongemakken konden verhelpen of werd antwoord gegeven op gestelde vragen.

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 straatenuêtes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en is voornemens door te gaan met het houden van straatenuêtes.

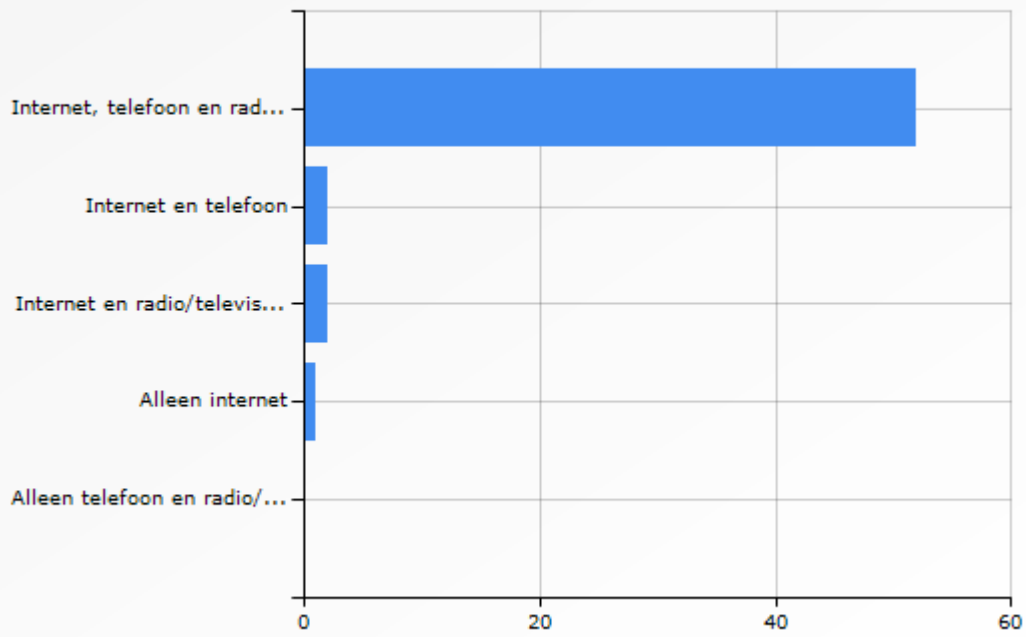
Met vriendelijke groet,  
namens het bestuur van Glazenkamp,  
Boudewijn Nederkoorn

Mijn provider is:		
Fiber	1	1,8 %
KPN	0	0,0 %
Telfort	55	96,5 %
Vodafone	0	0,0 %
XS4ALL	0	0,0 %
Anders, namelijk	1	1,8 %
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>100,0 %</b>



Welk abonnement hebt u?		
Internet, telefoon en radio/televisie	52	91,2 %
Internet en telefoon	2	3,5 %
Internet en radio/televisie	2	3,5 %
Alleen internet	1	1,8 %
Alleen telefoon en radio/televisie	0	0,0 %
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>100,0 %</b>

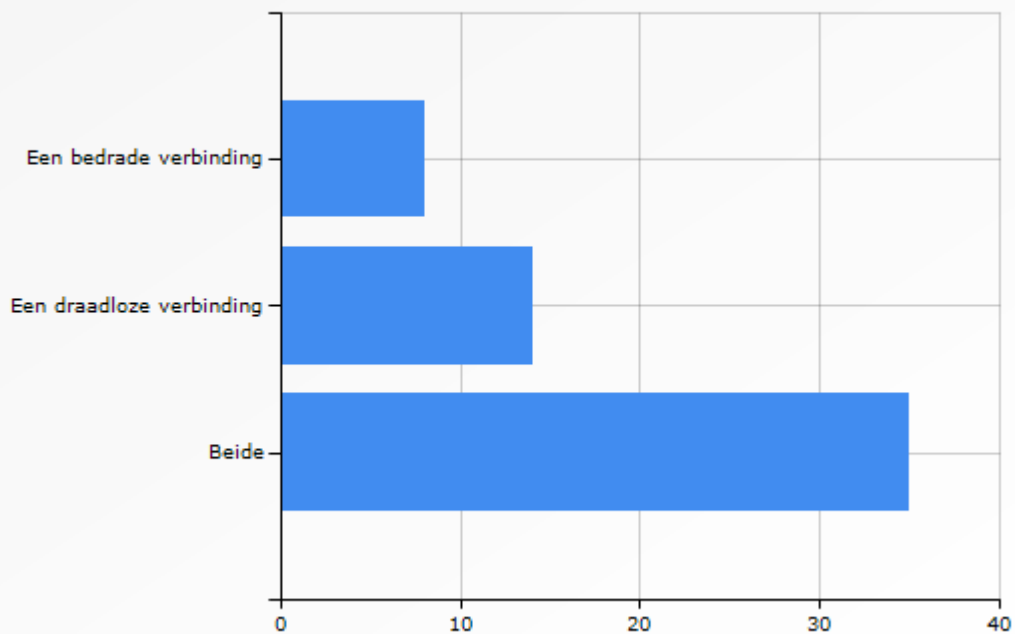
### Welk abonnement hebt u?



Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:

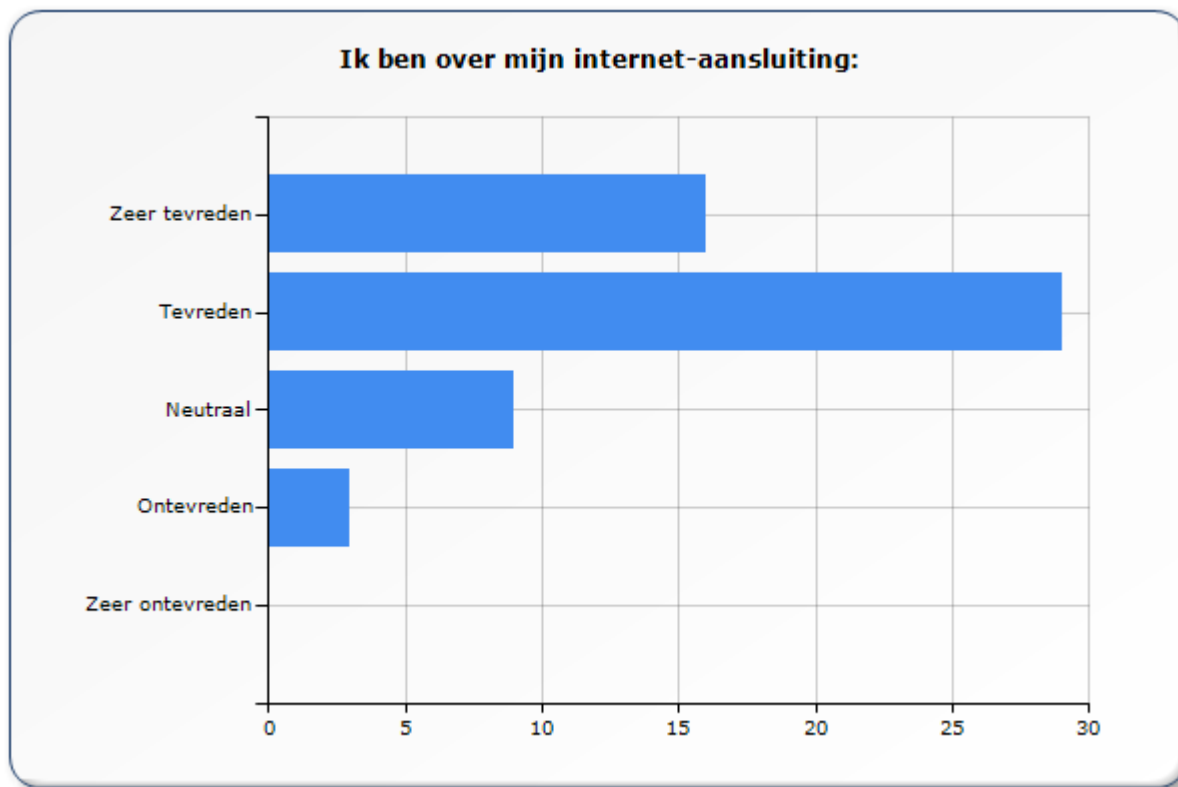
Een bedrade verbinding	8	14,0 %
Een draadloze verbinding	14	24,6 %
Beide	35	61,4 %
Totaal	57	100,0 %

### Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:



Ik ben over mijn internet-aansluiting:

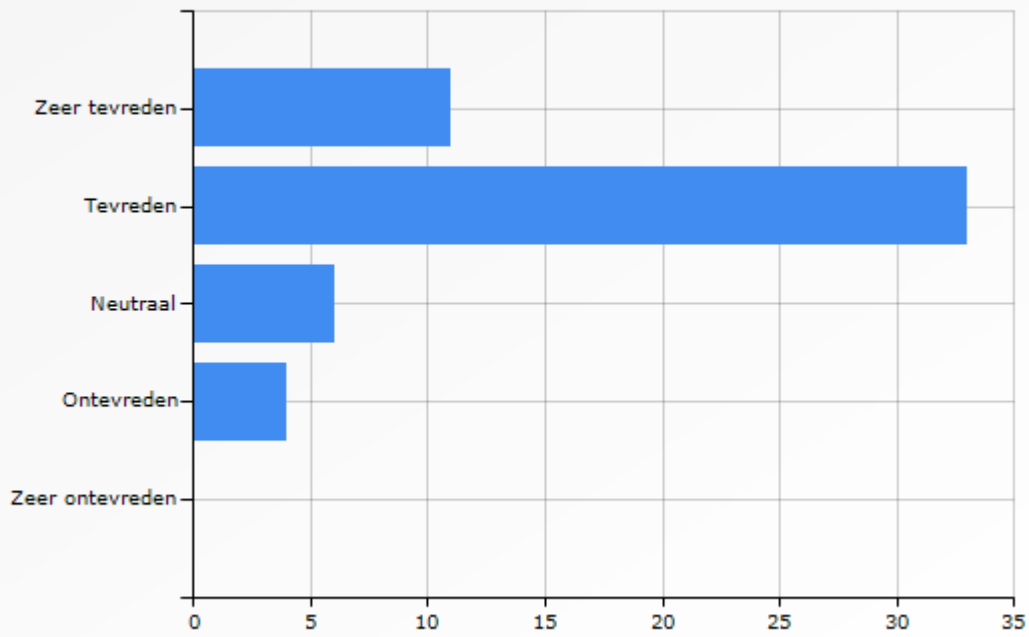
Zeer tevreden	16	28,1 %
Tevreden	29	50,9 %
Neutraal	9	15,8 %
Ontevreden	3	5,3 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>100,0 %</b>



Ik ben over de telefoonaansluiting:

Zeet tevreden	11	20,4 %
Tevreden	33	61,1 %
Neutraal	6	11,1 %
Ontevreden	4	7,4 %
Zeet ontevreden	0	0,0 %
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>100,0 %</b>

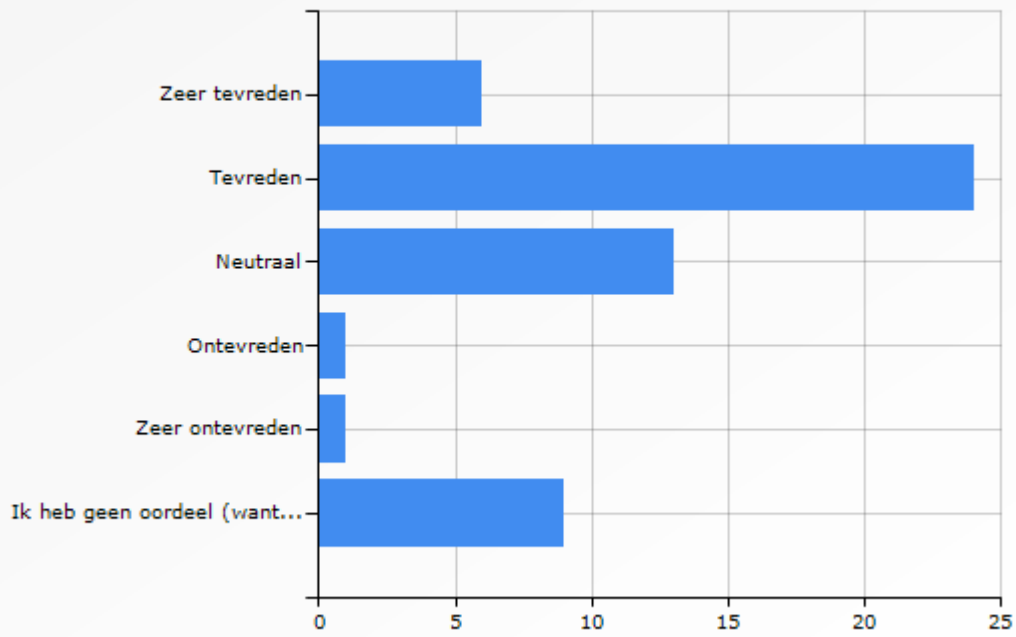
### Ik ben over de telefoonaansluiting:



### Ik ben over mijn analoge radio/tv-aansluiting:

Zeer tevreden	6	11,1 %
Tevreden	24	44,4 %
Neutraal	13	24,1 %
Ontevreden	1	1,9 %
Zeer ontevreden	1	1,9 %
Ik heb geen oordeel (want ik heb of gebruik alleen de interactieve radio/tv)	9	16,7 %
Totaal	54	100,0 %

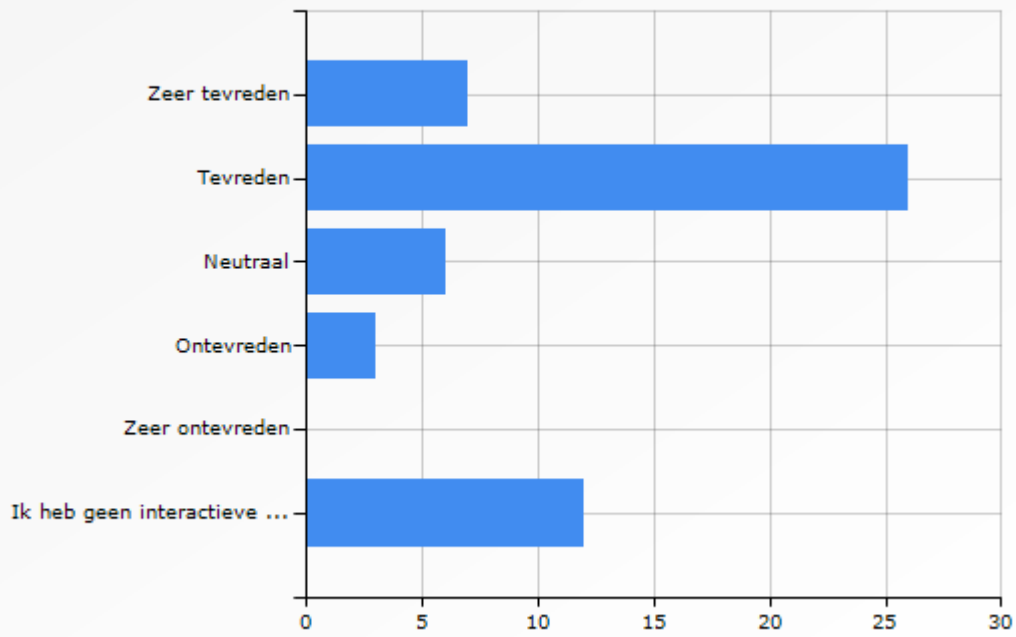
### Ik ben over mijn analoge radio/tv-aansluiting:



### Ik ben over mijn interactieve radio/tv-aansluiting:

Zeer tevreden	7	13,0 %
Tevreden	26	48,1 %
Neutraal	6	11,1 %
Ontevreden	3	5,6 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Ik heb geen interactieve radio/tv	12	22,2 %
Totaal	54	100,0 %

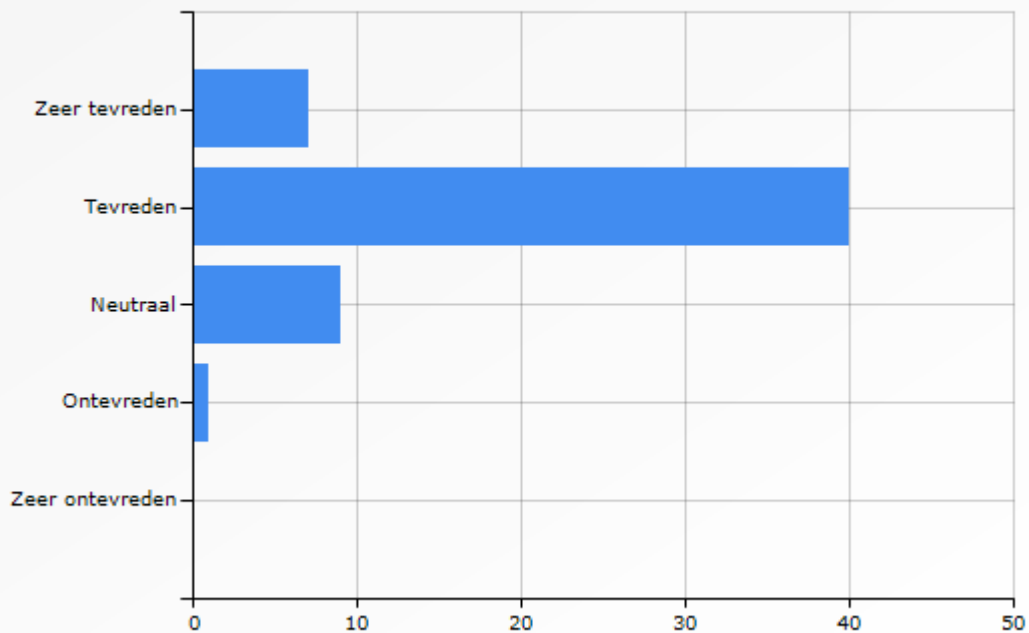
### Ik ben over mijn interactieve radio/tv-aansluiting:



### Ik ben over mijn totale glasvezelabonnement:

Zeer tevreden	7	12,3 %
Tevreden	40	70,2 %
Neutraal	9	15,8 %
Ontevreden	1	1,8 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	57	100,0 %

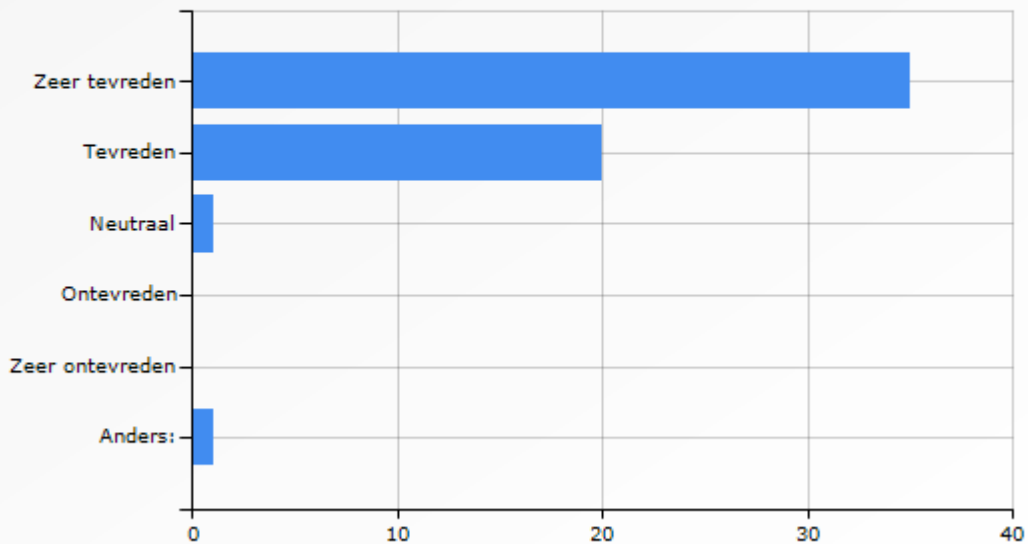
### Ik ben over mijn totale glasvezelabonnement:



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	35	61,4 %
Tevreden	20	35,1 %
Neutraal	1	1,8 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	1	1,8 %
Totaal	57	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:**

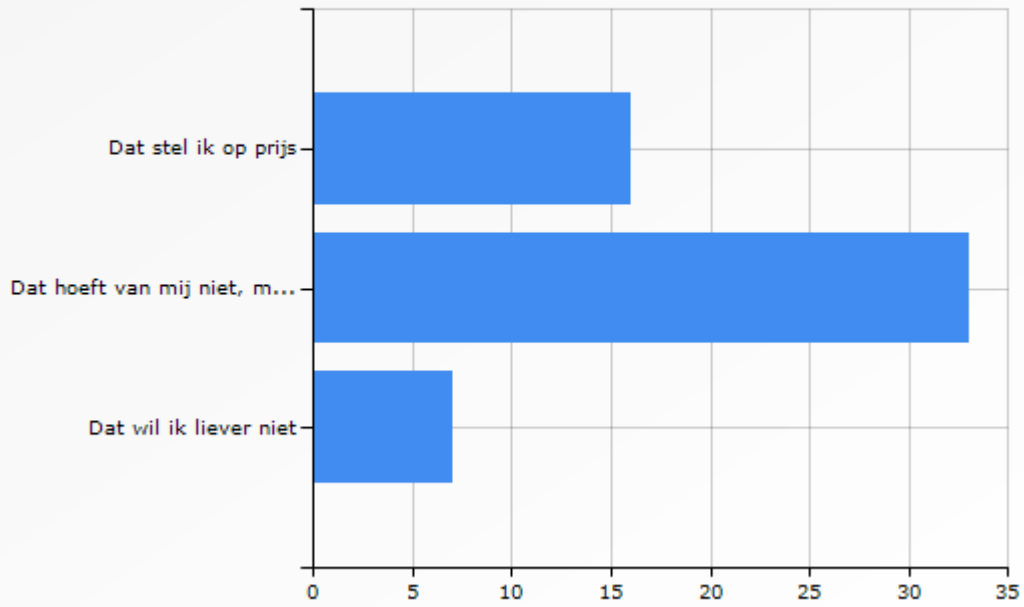


Als uw antwoorden daar aanleiding toe geven, zal een Glazenkamp vrijwilliger daarover contact met u opnemen. Uw mening daarover is:

Dat stel ik op prijs	16	28,6 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	33	58,9 %
Dat wil ik liever niet	7	12,5 %
Totaal	56	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: