

Verslag straatenquête Glazenkamp 2021

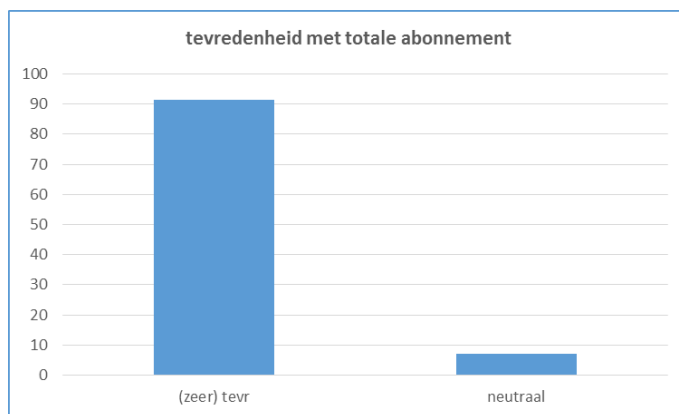
De online-enquête is medio mei gehouden onder de 98 bij Glazenkamp geregistreeerde deelnemers in de Dobbelmanweg, Steenbokstraat en Hindestraat. Er zijn 57 ingevulde vragenlijsten ontvangen (58%). De responspercentages in de drie straten ontlopen elkaar niet veel.

Dit verslag is een beknopte weergave van de resultaten. In de bijlage zijn de afzonderlijke tabellen en figuren opgenomen.

Een grote meerderheid van de respondenten (84%) is na de overgang vorig jaar van Telfort naar KPN klant van KPN. Bijna 15% zit bij een andere provider (T-mobile, XS4ALL).

Ruim twee derde heeft een abonnement voor internet, telefoon én radio/televisie. Van de rest hebben de meesten een abonnement voor internet en radio/televisie.

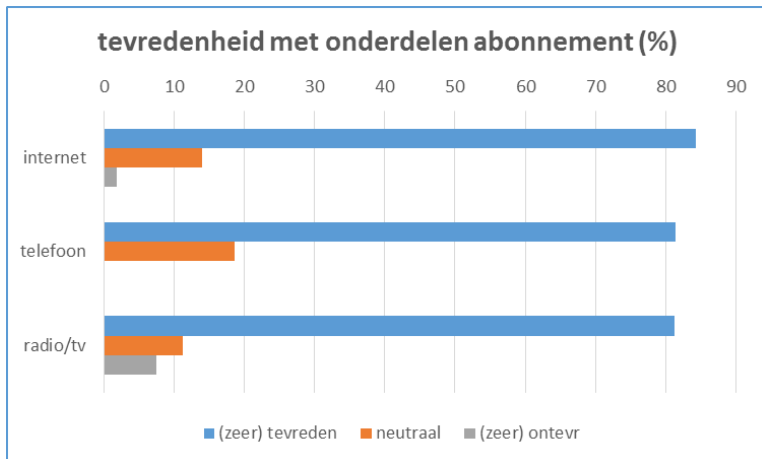
De tevredenheid over het totale glasvezelabonnement is hoog: 72% tevreden en 19% zeer tevreden. Minder dan 10% geeft een neutraal antwoord, niemand is ontevreden. Dit is nog iets beter dan de resultaten uit de enquête uit 2019 in de Hazenkampseweg.



Ook voor elk onderdeel van het abonnement apart is de tevredenheid hoog. Meer dan 80% is tevreden of zeer tevreden, en 10 tot 20% geeft een neutraal antwoord.

Alleen m.b.t. de radio- en tv-aansluiting zijn er iets meer respondenten die niet tevreden zijn. Gevraagd naar de redenen van ontevredenheid meldt een aantal mensen terugkerende storingen (foutcodes, vastlopen, traagheid). Een enkele keer wordt het verlies van de analoge radio of het te beperkte aanbod aan apps genoemd.

Evenzo zijn m.b.t. internet door sommige respondenten kanttekeningen geplaatst, m.n. over het soms even uitvallen van de verbinding, de snelheid en privacy/veiligheid.



In de enquête hebben we ook gevraagd naar het oordeel over de Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie (ondersteuning deelnemers, het honk, Handig in Hazenkamp). Meer dan 90% laat merken daar tevreden over te zijn, waarvan twee derde “zeer tevreden”. De jaarlijkse uitkering van de tariefcompensatie zal waarschijnlijk ook wel wat doorwerken in dit resultaat.

Met een paar mensen die hebben aangegeven dat op prijs te stellen wordt contact wordt opgenomen over de door hen geuite vragen of problemen.

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

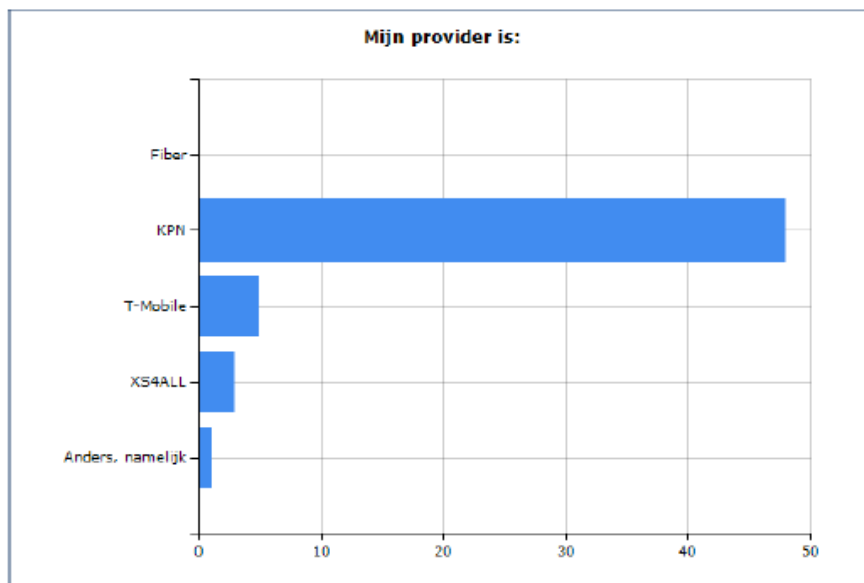
Alles bij elkaar levert de enquête van dit jaar weer een resultaat op waar we blij mee kunnen zijn, maar dat ons ook uitdaagt om 't zo te houden.

We zien in de straat enquêtes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en zijn van plan om in 2022 een volgende enquête te houden.

Bijlage: figuren en tabellen

Mijn provider is:		
Fiber	0	0,0 %
KPN	48	84,2 %
T-Mobile	5	8,8 %
XS4ALL	3	5,3 %
Anders, namelijk	1	1,8 %
Totaal	57	100,0 %

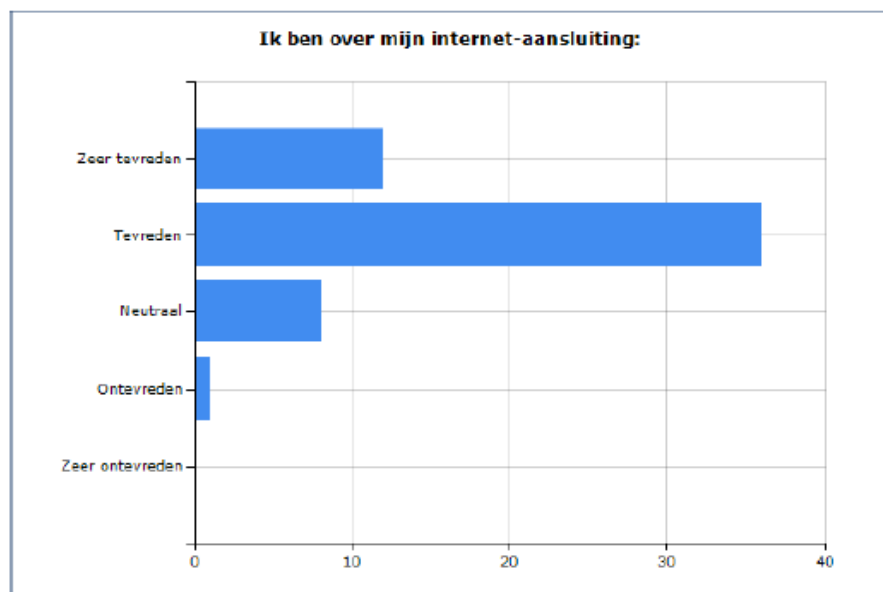
Kpn



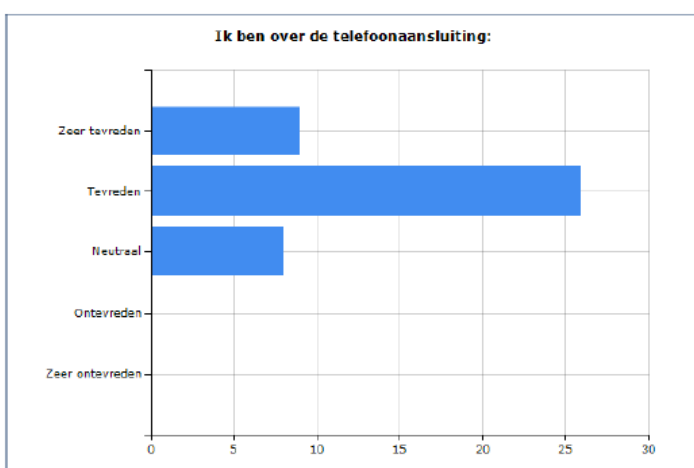
Welk abonnement hebt u?		
Internet, telefoon en radio/televisie	40	70,2 %
Internet en telefoon	2	3,5 %
Internet en radio/televisie	12	21,1 %
Alleen internet	2	3,5 %
Alleen telefoon en radio/televisie	1	1,8 %
Totaal	57	100,0 %



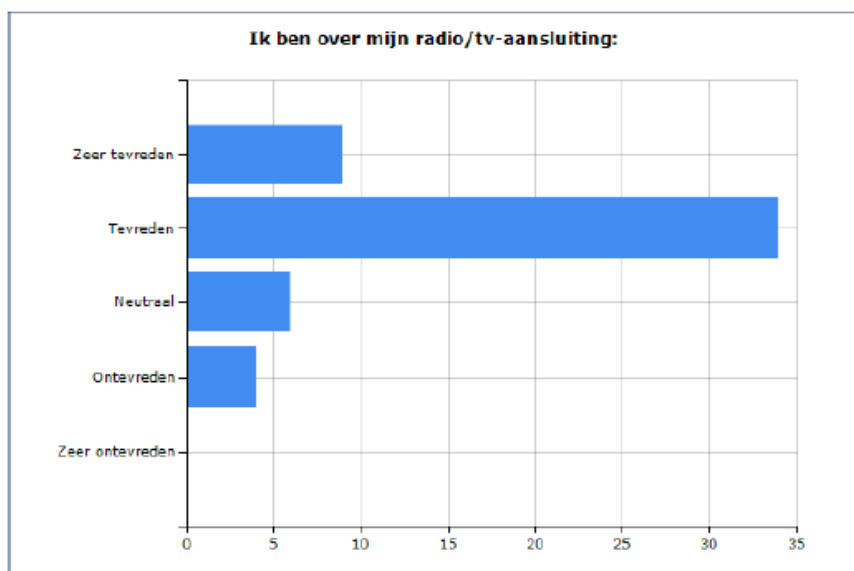
Ik ben over mijn internet-aansluiting:		
Zeervrededen	12	21,1 %
Tevreden	36	63,2 %
Neutraal	8	14,0 %
Ontevreden	1	1,8 %
Zeervrededen	0	0,0 %
Totaal	57	100,0 %



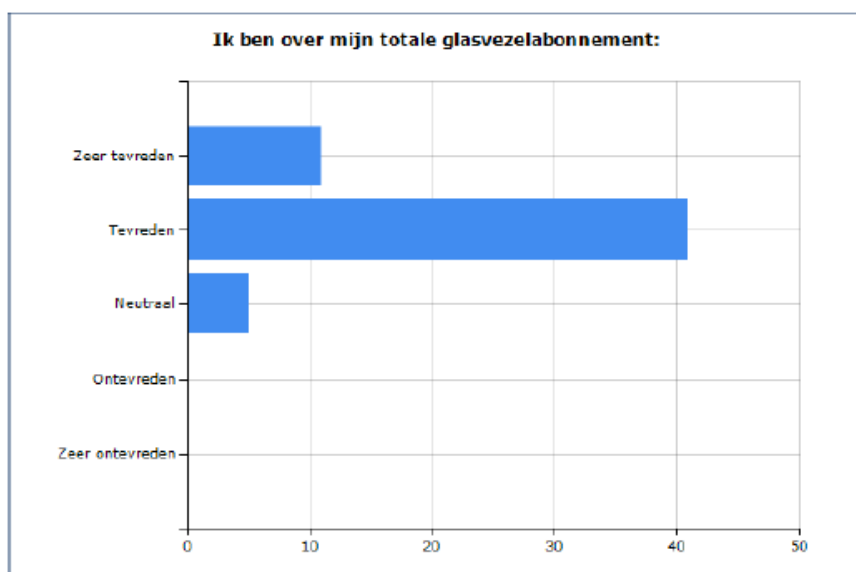
Ik ben over de telefoonaansluiting:		
Zeervrededen	9	20,9 %
Tevreden	26	60,5 %
Neutraal	8	18,6 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeervrededen	0	0,0 %
Totaal	43	100,0 %



Ik ben over mijn radio/tv-aansluiting:		
Zeer tevreden	9	17,0 %
Tevreden	34	64,2 %
Neutraal	8	11,3 %
Ontevreden	4	7,5 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	53	100,0 %



Ik ben over mijn totale glasvezelabbonnement:		
Zeer tevreden	11	19,3 %
Tevreden	41	71,9 %
Neutraal	5	8,8 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
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:		
Zeer tevreden	34	59,6 %
Tevreden	18	31,8 %
Neutraal	4	7,0 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	1	1,8 %
Totaal	57	100,0 %

