

Beste Glazenkamp deelnemer in de Hazenkampseweg (even nummers),

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Hazenkampseweg (even nummers). De enquête is gehouden onder de 69 bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers in dit [deel van de straat](#). Er zijn 40 reacties ontvangen (57%).

De meerderheid van de respondenten (73%) is nog steeds klant van Telfort, maar bij de straatenquête in het voorjaar bij de oneven nummers in de straat was het aandeel van Telfort nog 79%. De tevredenheid over het glasvezelabonnement bij alle gebruikers samen blijkt nu wat hoger dan bij de vorige enquête (zeer tevreden toen 17% en nu 22%; tevreden toen 60% en nu 65%, neutraal toen 19% en nu 8%; ontevreden toen 4% en nu 5%). Een gebruiker toonde zich zeer ontevreden over de internetdienst vanwege de slechte kwaliteit van de wifi-verbindingen na de Telfort migratie. Een andere gebruiker betreurde bij de telefonie dat na de Telfort migratie de voicemail niet meer automatisch werd doorgestuurd naar zijn e-mailadres. Televisie en radio scoorden beter dan in het voorjaar bij de oneven nummers; tevreden en zeer tevreden kwamen samen uit op 85% tegenover 64% in het voorjaar. De klachten over rtv variëren van zenderaanbod tot problemen bij de radio ontvangst na verdwijnen van de analoge rtv. Bij de algehele beoordeling van het glasvezelabonnement worden vooral de kosten als negatief punt benoemd, met name voor Telfort-gebruikers na de migratie.

De Telfort migratie heeft plaatsgevonden na de enquête bij de oneven nummer en voor die bij de even nummers. Een vergelijking van de resultaten bij uitsluitend de Telfort klanten gaf het volgende beeld. Zeer tevreden of tevreden over het algehele glasvezelabonnement was in het voorjaar 79% en nu 86%. Ontevreden was in het voorjaar 6% en nu 3%. Voor radio en tv waren die cijfers als volgt: zeer tevreden of tevreden in het voorjaar 64% en nu 83%; zeer ontevreden en ontevreden in het voorjaar 12% en nu 7%. Mogelijk zijn de gebruikers die het minst tevreden zijn over Telfort inmiddels overgestapt naar een andere provider waardoor de algemene tevredenheid is verbeterd.

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 hebben bijgedragen.

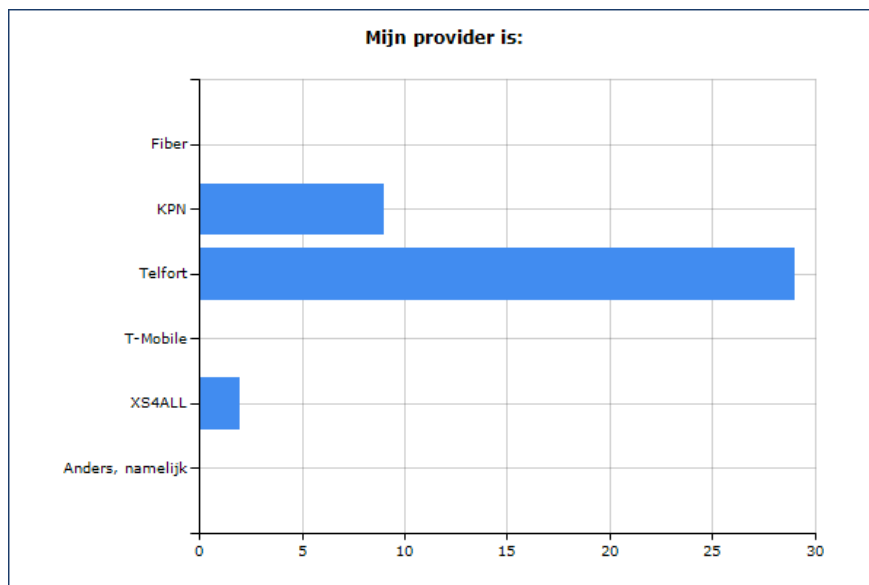
In vijf gevallen is naar aanleiding van de ontvangen toelichting bij de antwoorden contact gezocht met de betrokken deelnemers. Tweemaal per e-mail en driemaal per telefoon. In vier van de vijf gevallen is besloten tot een huisbezoek om te assisteren bij problemen die zich voordoen.

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.

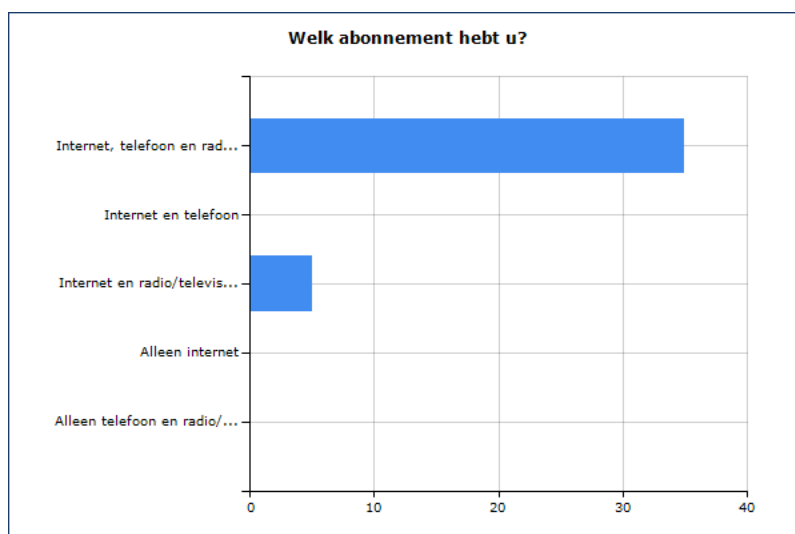
Het bestuur ziet in de straatenvêtes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en is voornemens door te gaan met het houden van straatenvêtes.

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

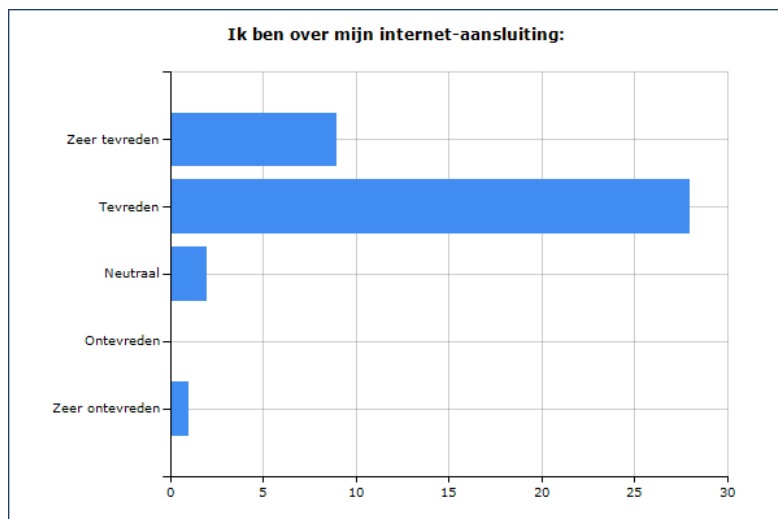
Mijn provider is:		
Fiber	0	0,0 %
KPN	9	22,5 %
Telfort	29	72,5 %
T-Mobile	0	0,0 %
XS4ALL	2	5,0 %
Anders, namelijk	0	0,0 %
Totaal	40	100,0 %



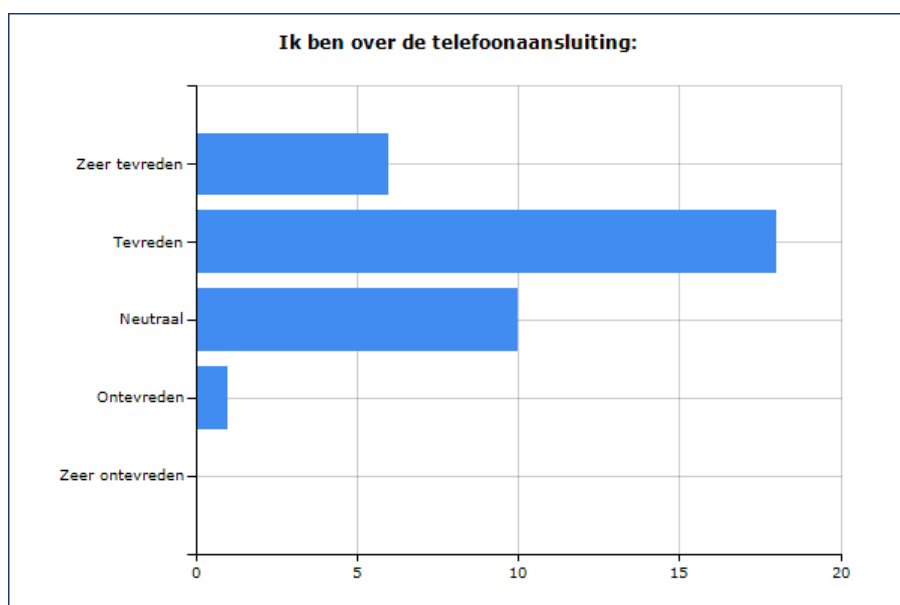
Welk abonnement hebt u?		
Internet, telefoon en radio/televisie	35	87,5 %
Internet en telefoon	0	0,0 %
Internet en radio/televisie	5	12,5 %
Alleen internet	0	0,0 %
Alleen telefoon en radio/televisie	0	0,0 %
Totaal	40	100,0 %



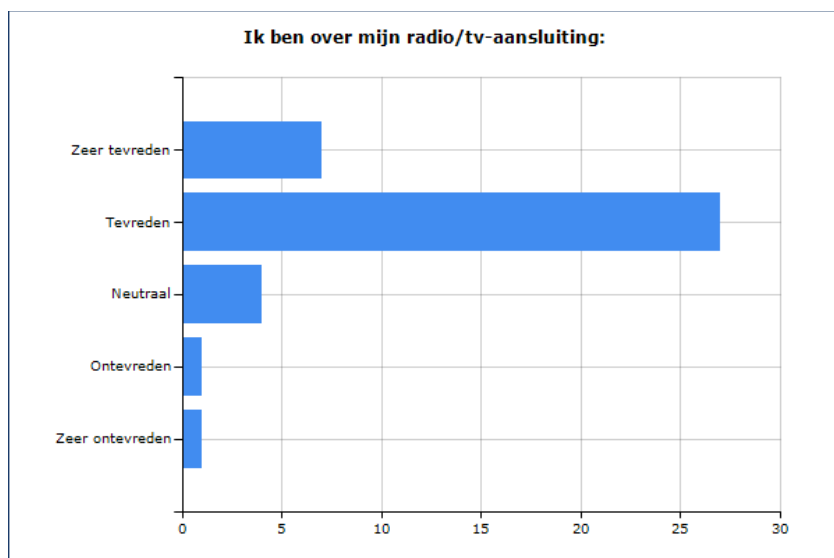
Ik ben over mijn internet-aansluiting:		
Zeervrededen	9	22,5 %
Tevreden	28	70,0 %
Neutraal	2	5,0 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeervrededen	1	2,5 %
Totaal	40	100,0 %



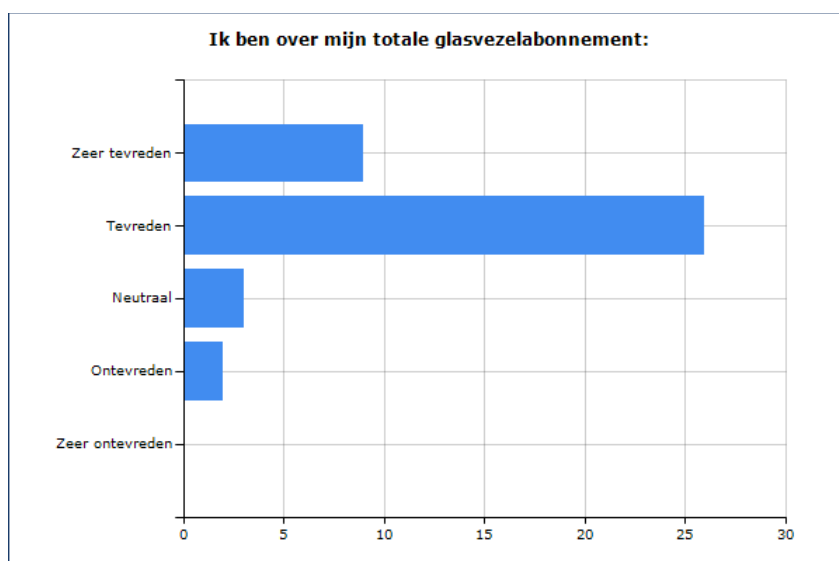
Ik ben over de telefoonaansluiting:		
Zeervrededen	6	17,1 %
Tevreden	18	51,4 %
Neutraal	10	28,6 %
Ontevreden	1	2,9 %
Zeervrededen	0	0,0 %
Totaal	35	100,0 %



Ik ben over mijn radio/tv-aansluiting:		
Zeervrededen	7	17,5 %
Tevreden	27	67,5 %
Neutraal	4	10,0 %
Ontevreden	1	2,5 %
Zeervrededen	1	2,5 %
Totaal	40	100,0 %



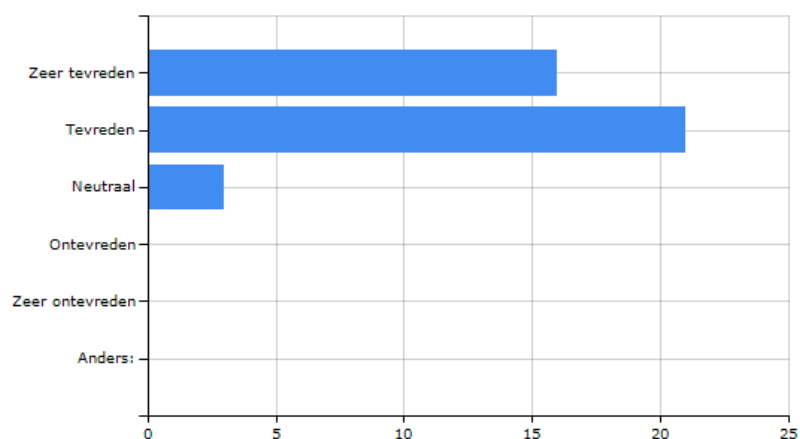
Ik ben over mijn totale glasvezelabonnement:		
Zeervrededen	9	22,5 %
Tevreden	28	65,0 %
Neutraal	3	7,5 %
Ontevreden	2	5,0 %
Zeervrededen	0	0,0 %
Totaal	40	100,0 %



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	16	40,0 %
Tevreden	21	52,5 %
Neutraal	3	7,5 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	0	0,0 %
Totaal	40	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	9	22,5 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	28	70,0 %
Dat wil ik liever niet	3	7,5 %
Totaal	40	100,0 %

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

