

Beste Glazenkamp deelnemer in de Hazenkampseweg (oneven nummers),

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Hazenkampseweg (oneven nummers). De enquête is gehouden onder alle 68 bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers in deze straat. Er zijn 42 reacties ontvangen (62%).

De grote meerderheid van de respondenten (79%) is nog steeds klant van Telfort, maar bij een stratenquête in 2015 scoorde Telfort nog 96%. De tevredenheid over het glasvezelabonnement blijkt nu wat minder dan bij de vorige enquête in 2017 (zeer tevreden toen 37% en nu 17%; tevreden toen 50% en nu 60%, neutraal toen 9% en nu 19%; ontevreden toen 4% en nu ook 4%). Voor zover gebruikers ontevreden waren, had dat wat betreft internet opnieuw vooral betrekking op de kwaliteit van de wifi-verbindingen. Wat betreft de telefonie lagen recente storingen nog vers in het geheugen. Televisie en radio scoorden het laagst; tevreden en zeer tevreden kwamen samen uit op 64% tegenover 75% in 2017. De klachten over rtv variëren sterk, van zenderaanbod tot het verdwijnen van analoge rtv.

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

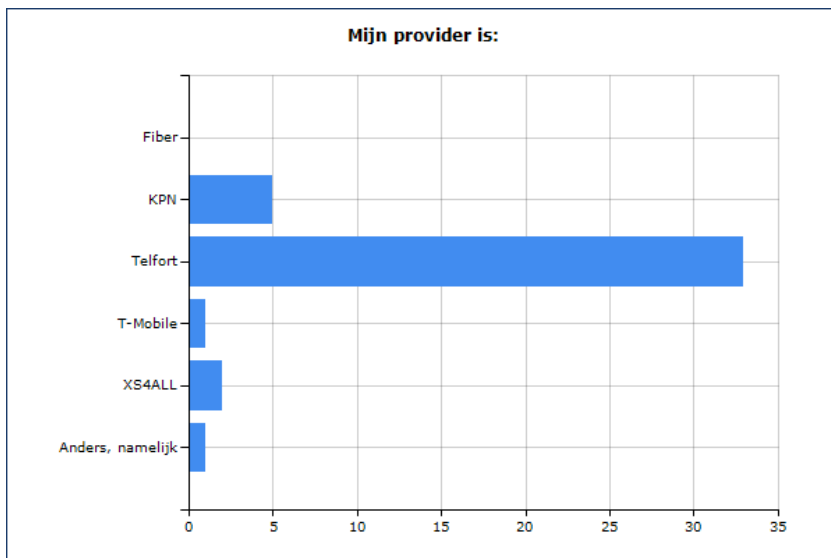
Het bestuur van Stichting Glazenkamp wil graag alle deelnemers bedanken die de moeite hebben genomen hun enquête in te vullen en dat geldt ook voor de vrijwilligers die de enquête hebben geregeld en de follow up hebben verzorgd.

Het bestuur ziet in de 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.

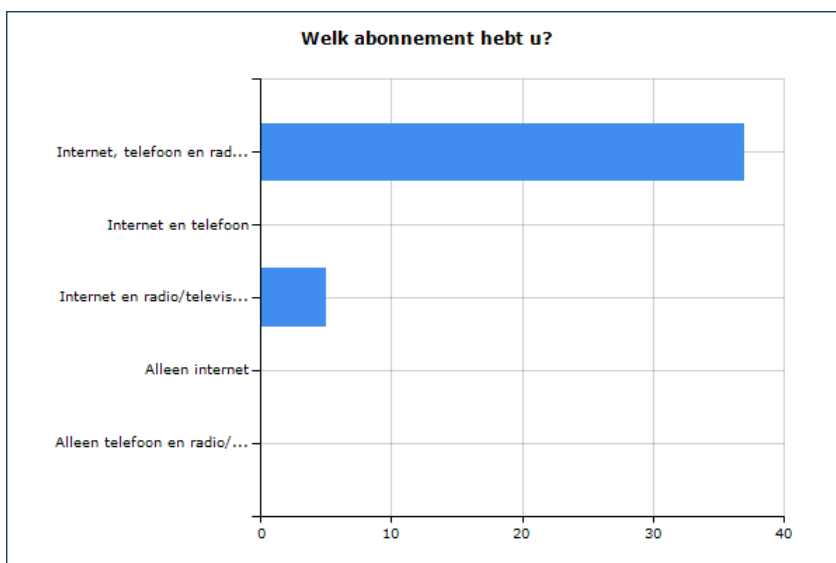
Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van Glazenkamp,

Boudewijn Nederkoorn

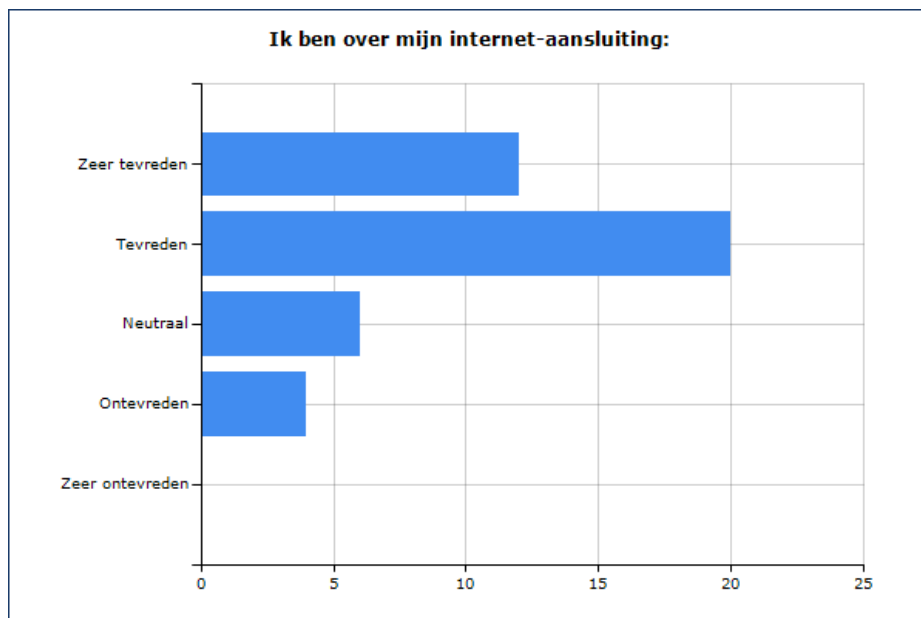
Mijn provider is:		
Fiber	0	0,0 %
KPN	5	11,9 %
Telfort	33	78,6 %
T-Mobile	1	2,4 %
XS4ALL	2	4,8 %
Anders, namelijk	1	2,4 %
Totaal	42	100,0 %



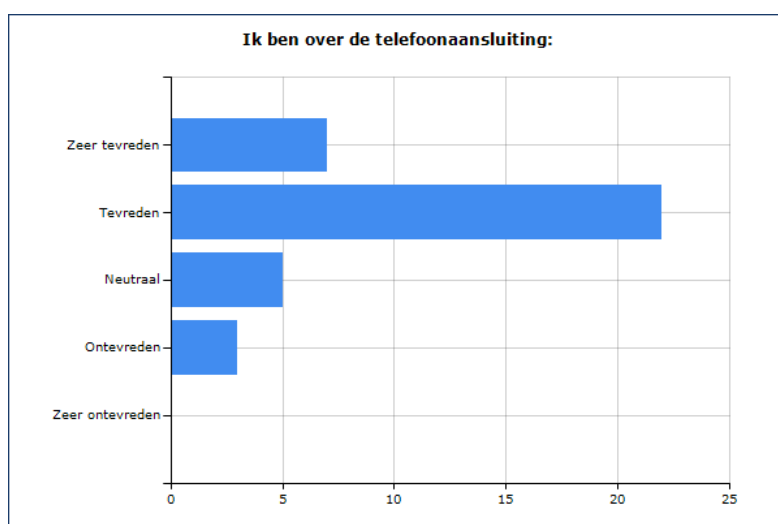
Welk abonnement hebt u?		
Internet, telefoon en radio/televisie	37	88,1 %
Internet en telefoon	0	0,0 %
Internet en radio/televisie	5	11,9 %
Alleen internet	0	0,0 %
Alleen telefoon en radio/televisie	0	0,0 %
Totaal	42	100,0 %



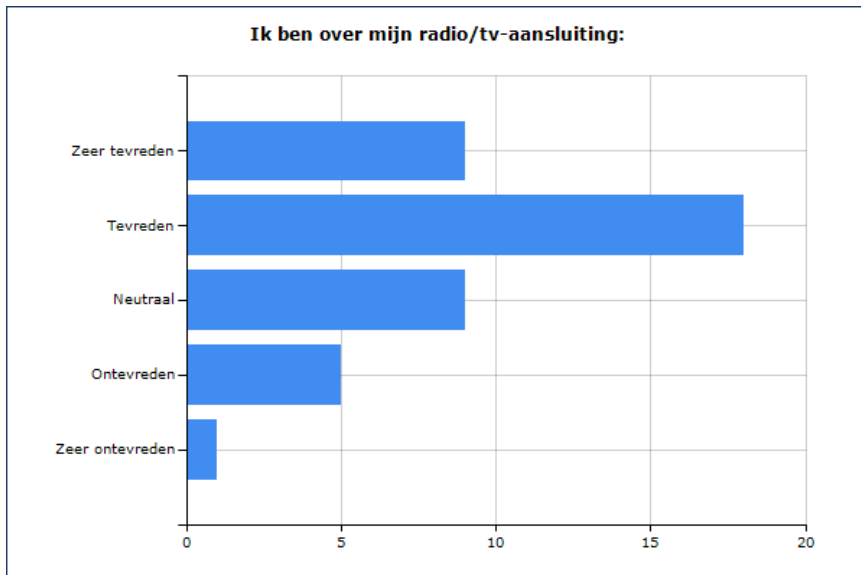
Ik ben over mijn internet-aansluiting:		
Zeer tevreden	12	28,6 %
Tevreden	20	47,6 %
Neutraal	6	14,3 %
Ontevreden	4	9,5 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	42	100,0 %



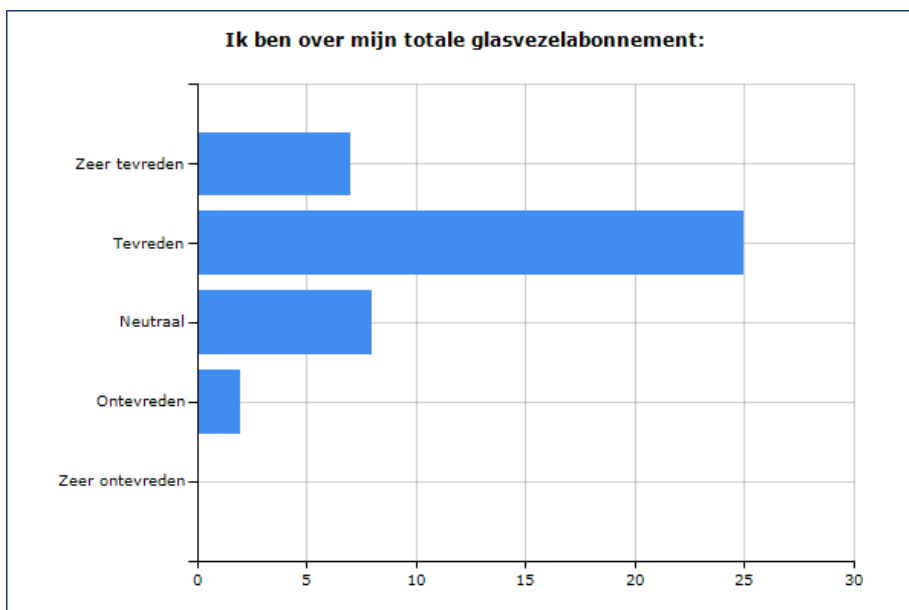
Ik ben over de telefoonaansluiting:		
Zeer tevreden	7	18,9 %
Tevreden	22	59,5 %
Neutraal	5	13,5 %
Ontevreden	3	8,1 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	37	100,0 %



Ik ben over mijn radio/tv-aansluiting:		
Zeer tevreden	9	21,4 %
Tevreden	18	42,8 %
Neutraal	9	21,4 %
Ontevreden	5	11,8 %
Zeer ontevreden	1	2,4 %
Totaal	42	100,0 %



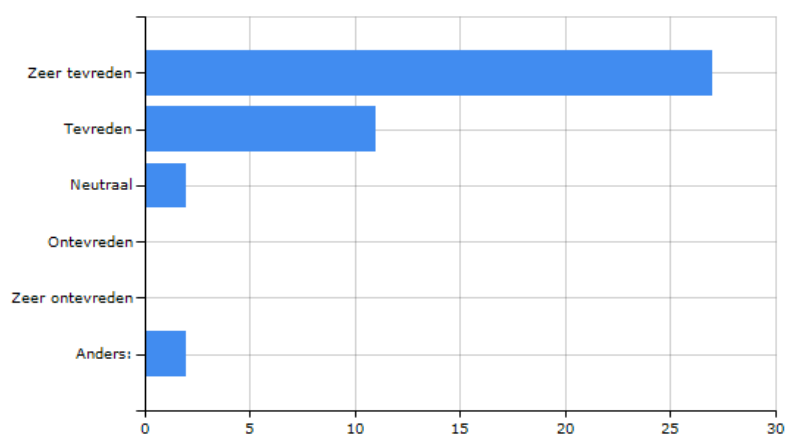
Ik ben over mijn totale glasvezelabonnement:		
Zeer tevreden	7	16,7 %
Tevreden	25	59,5 %
Neutraal	8	19,0 %
Ontevreden	2	4,8 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	42	100,0 %



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:

Zeervrededen	27	64,3 %
Tevreden	11	26,2 %
Neutraal	2	4,8 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeervrededen	0	0,0 %
Anders:	2	4,8 %
Totaal	42	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	13	31,7 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	24	58,5 %
Dat wil ik liever niet	4	9,8 %
Totaal	41	100,0 %

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

