

Beste Glazenkamp deelnemer in de Dingostraat en Dromedarisstraat,

Het bestuur van Glazenkamp biedt u hierbij de resultaten aan van de Glazenkampenquête in de Dingostraat en Dromedarisstraat. De enquête is gehouden onder alle 87 deelnemers in deze twee straten. Er zijn 47 reacties ontvangen (54%).

Vergeleken met eerdere enquêtes in andere straten blijkt dat de tevredenheid met XMS en haar diensten grotendeels gelijk is gebleven, al is het hier en daar iets minder. Opvallend is echter dat de tevredenheid met Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie een duidelijke verschuiving vertoont. Enerzijds geeft een veel groter percentage aan "zeer tevreden" te zijn en anderzijds is er ook een groter percentage met het oordeel "neutraal". In de toelichting bij het oordeel "neutraal" staat verschillende malen dat men geen gebruik maakt van de diensten van Glazenkamp. Het bestuur van Glazenkamp heeft daaruit de conclusie getrokken dat er meer voorlichting moet worden gegeven over haar activiteiten, want iedere deelnemer profiteert van de tariefkortingen die Glazenkamp bij XMS heeft bewerkstelligd.

In elf gevallen hebben vrijwilligers van Glazenkamp naar aanleiding van de ontvangen antwoorden contact gehad met de betrokken deelnemers: vijfmaal per e-mail en zesmaal per telefoon. In veel gevallen konden misverstanden worden weggenomen en oplossingen worden aangereikt voor gemelde problemen. Klachten waar Glazenkamp geen oplossing voor kon bieden hadden vooral betrekking op spam (onbevroegde e-mail), de bediening van de settopbox die nogal eens lastig werd gevonden en de hoogte van de beltarieven.

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.

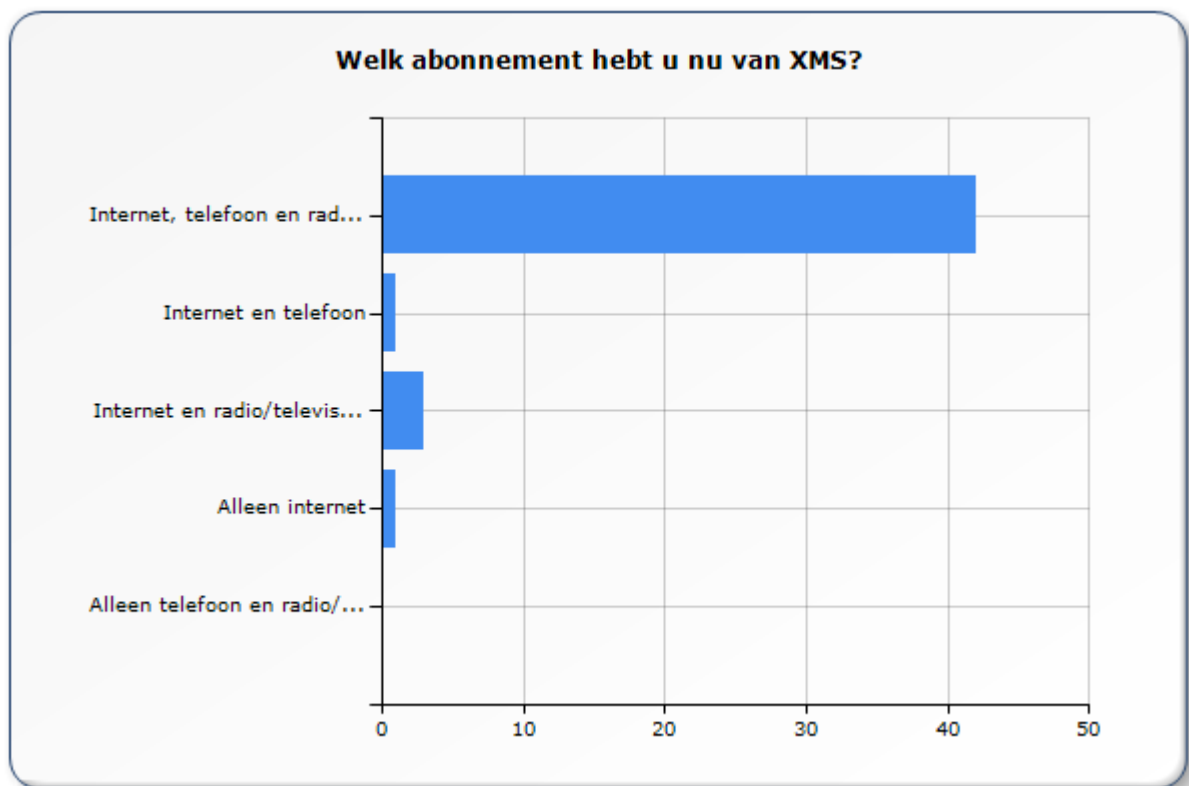
Het bestuur ziet in de stratenquêtes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren en is voornemens door te gaan met het houden van stratenquêtes.

Met vriendelijke groet,

namens het bestuur van Glazenkamp,

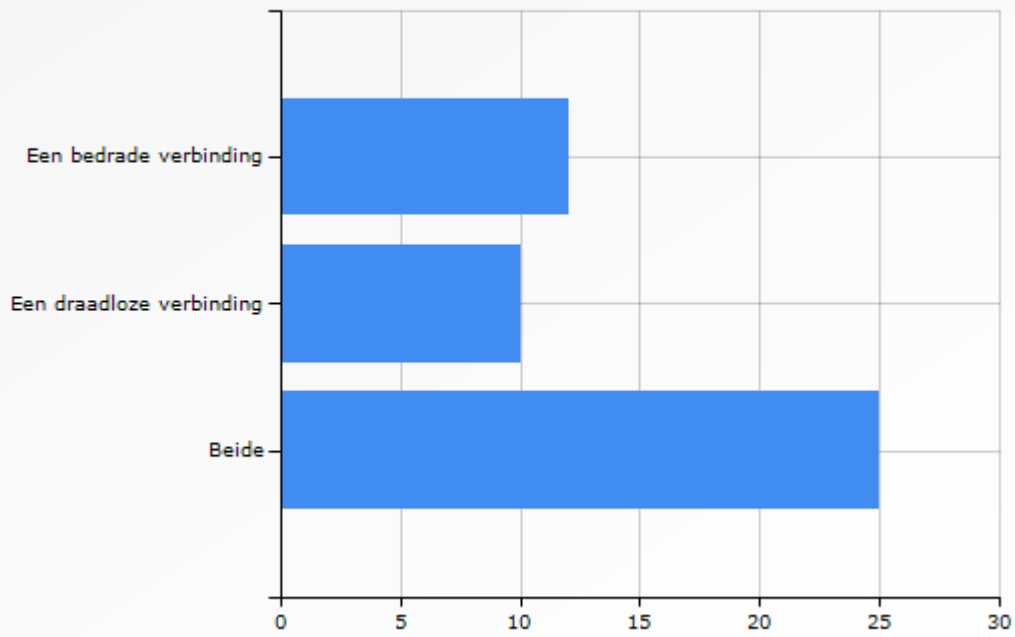
Boudewijn Nederkoorn

Welk abonnement hebt u nu van XMS?	
Internet, telefoon en radio/televisie	42
Internet en telefoon	1
Internet en radio/televisie	3
Alleen internet	1
Alleen telefoon en radio/televisie	0
Totaal	47



Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:	
Een bedrade verbinding	12
Een draadloze verbinding	10
Beide	25
Totaal	47

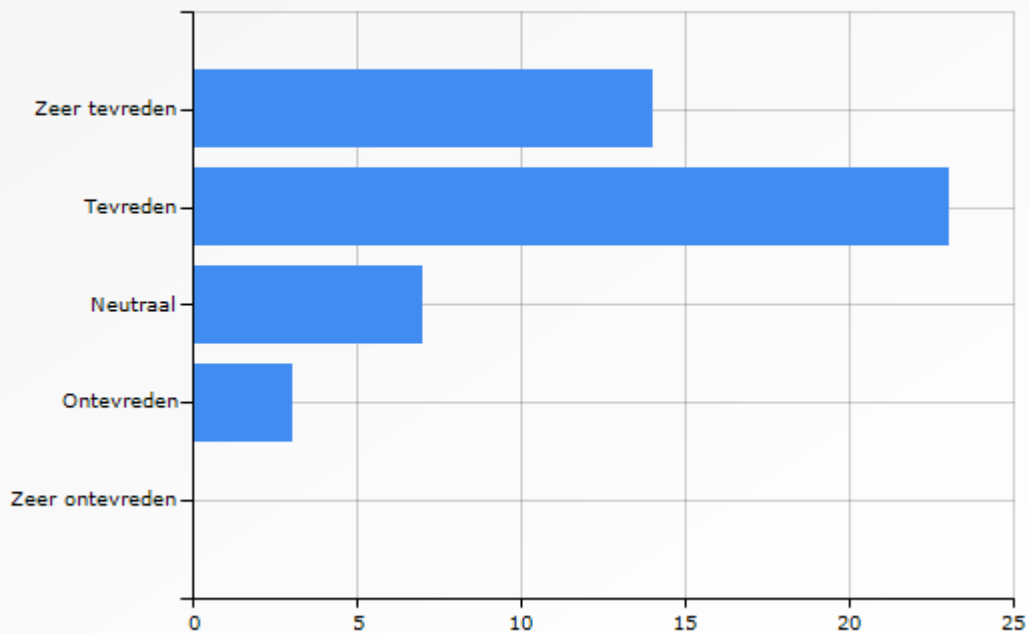
Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:



Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:

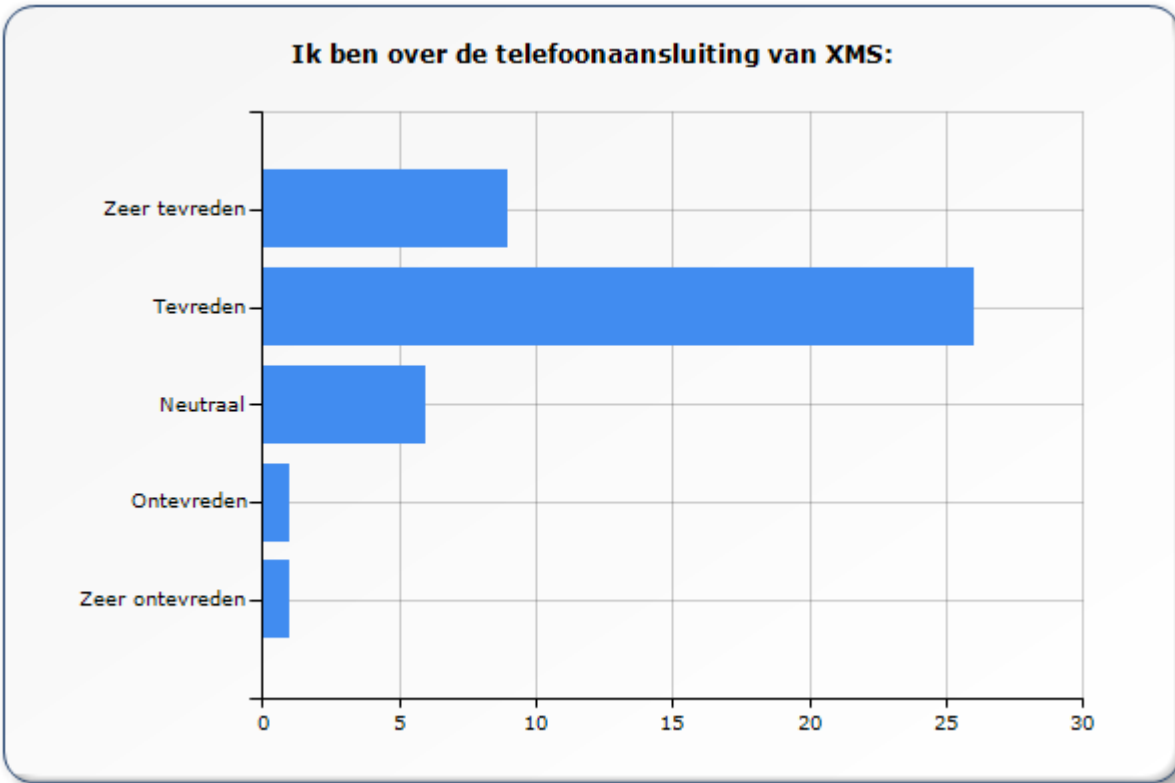
Zeer tevreden	14
Tevreden	23
Neutraal	7
Ontevreden	3
Zeer ontevreden	0
Totaal	47

Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:



Ik ben over de telefoonaansluiting van XMS:

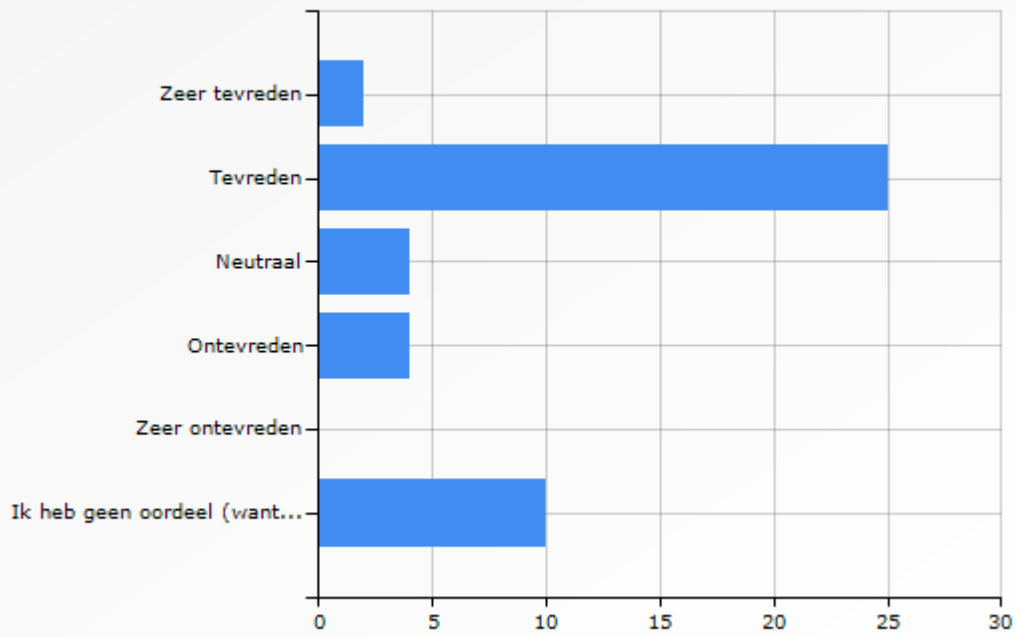
Zeer tevreden	9
Tevreden	26
Neutraal	6
Ontevreden	1
Zeer ontevreden	1
Totaal	43



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

Zeer tevreden	2
Tevreden	25
Neutraal	4
Ontevreden	4
Zeer ontevreden	0
Ik heb geen oordeel (want ik gebruik alleen de interactieve radio/tv van XMS)	10
Totaal	45

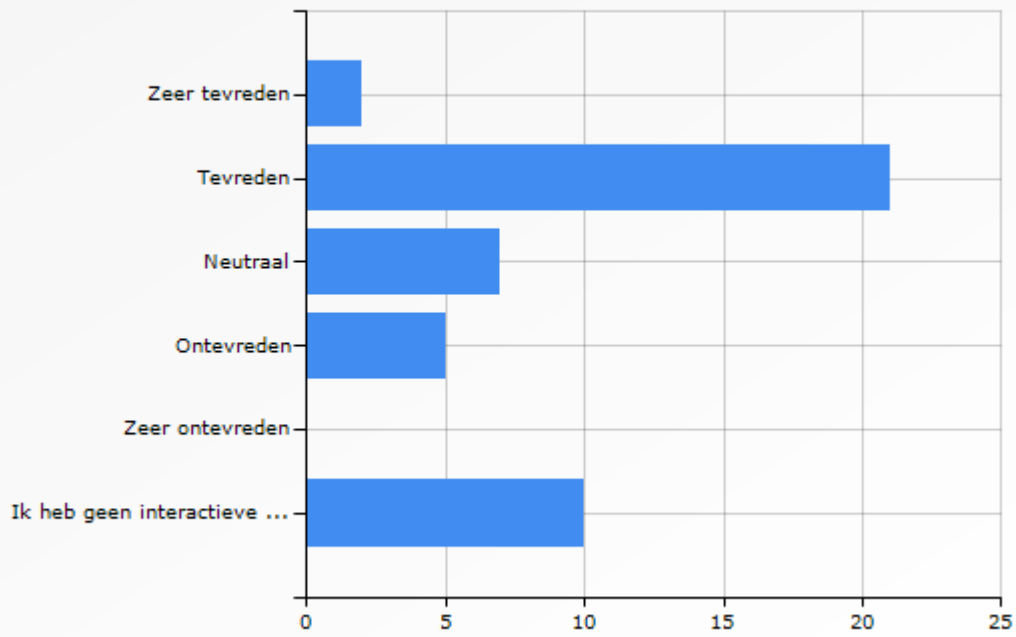
Ik ben over mijn analoge radio/tv-aansluiting van XMS:



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

Zeer tevreden	2
Tevreden	21
Neutraal	7
Ontevreden	5
Zeer ontevreden	0
Ik heb geen interactieve radio/tv van XMS	10
Totaal	45

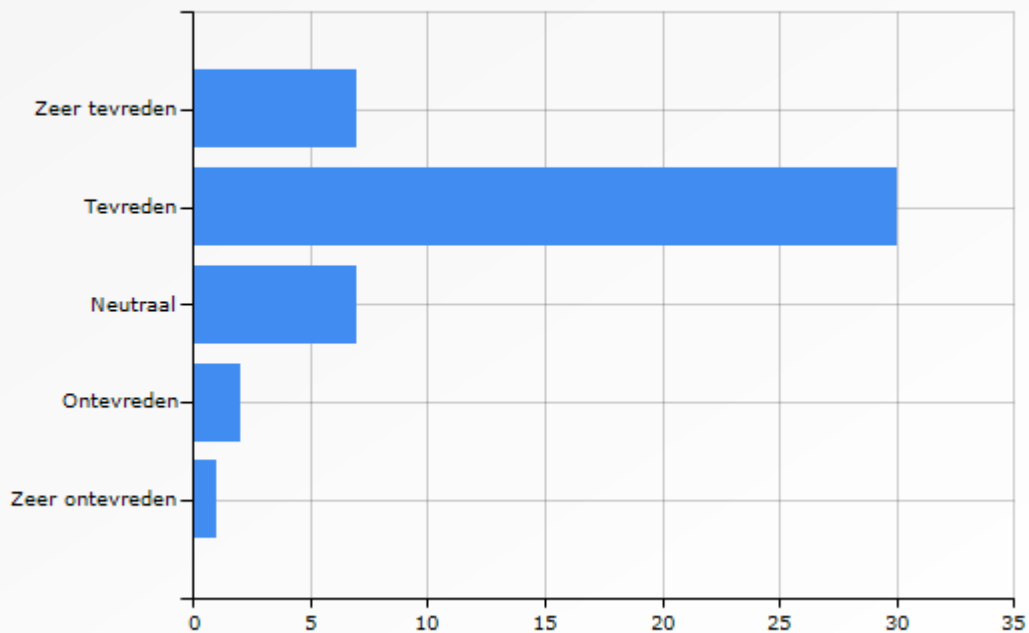
Ik ben over mijn interactieve radio/tv-aansluiting van XMS:



Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:

Zeer tevreden	7
Tevreden	30
Neutraal	7
Ontevreden	2
Zeer ontevreden	1
Totaal	47

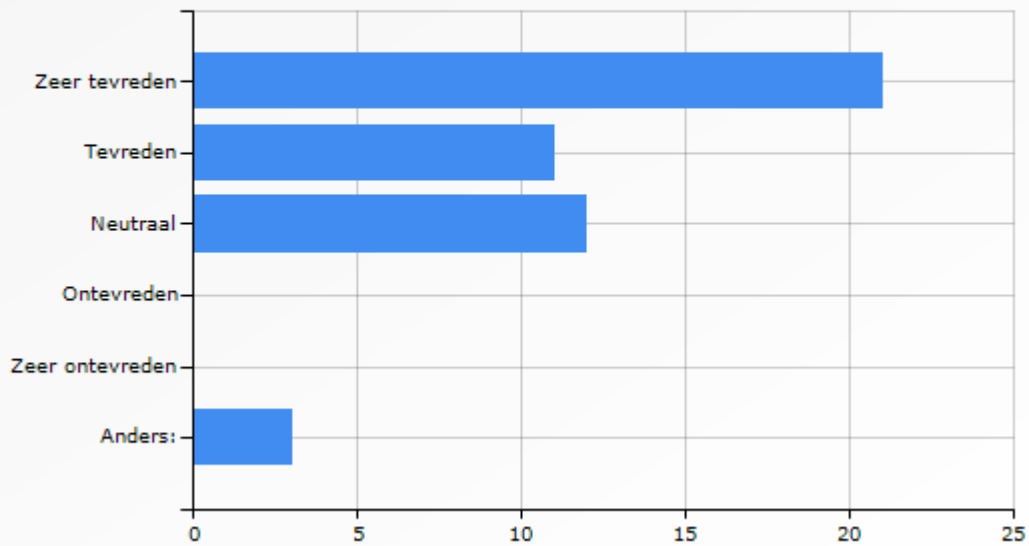
Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:



Glazenkamp helpt deelnemers bij problemen, 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	21
Tevreden	11
Neutraal	12
Ontevreden	0
Zeer ontevreden	0
Anders:	3
Totaal	47

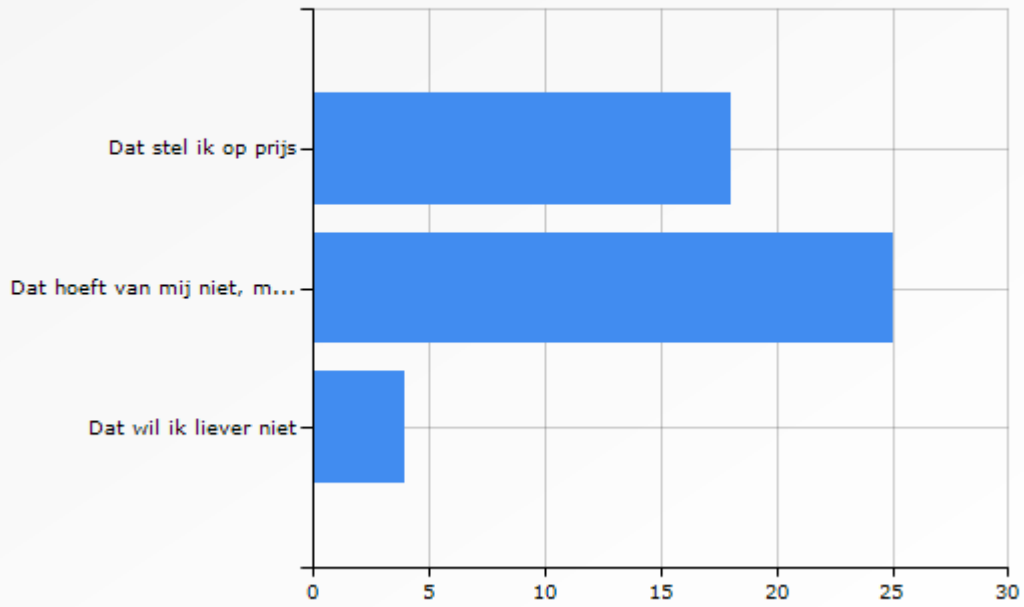
Glazenkamp helpt deelnemers bij problemen, onderhoudt contact via e-mails en een website en onderneemt activiteiten t.b.v. de wijk, zoals het wekelijkse Glazenkamp Honk. Ik ben over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie:



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	18
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	25
Dat wil ik liever niet	4
Totaal	47

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: