

RESULTATEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK OKAPISTRAAT

In het voorjaar van 2011 heeft Glazenkamp een tevredenheidsonderzoek gedaan in de Okapistraat. De enquête is gehouden onder alle 52 deelnemers in de straat, voornamelijk via internet. De drie deelnemers die alleen een telefonie en radio&tv- abonnement hebben, kregen de enquête per post toegestuurd. Er zijn 31 reacties ontvangen.

De meeste inzenders zijn tevreden (61,3%) tot zeer tevreden (19,4%) over het totale aanbod van XMS, 16,1% is neutraal, 3,2% is ontevreden. Internet wordt als beste beoordeeld (92% tevreden), analoge tv als minste (13,3% ontevreden).

We hebben contact opgenomen met de 7 mensen die op één of meer punten ontevreden waren en een reactie van Glazenkamp op prijs stelden. Vrijwilligers van Glazenkamp hebben deze deelnemers gebeld, gemaild of thuis bezocht. Het bleek te gaan om de volgende problemen: internetverbinding valt regelmatig weg (1), "sneeuw" op de tv (1), Radio 1 slechte ontvangst (1), telefonisch onbereikbaar en/of rare geluiden tijdens bellen (4) en verzoek om dvd-recorder in te stellen (1)

In drie gevallen hadden de geënquêteerden zelf al afdoende actie ondernomen, in drie gevallen is advies uitgebracht over mogelijke oplossingen c.q. ander gebruik van apparatuur en in één geval was er geen behoefte aan advies of verdere actie.

We danken de inzenders van de enquête voor hun deelname aan het onderzoek. De antwoorden helpen ons om de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de deelnemers te verhogen. Glazenkamp gaat ook in andere straten tevredenheidsonderzoeken doen.

P1V1

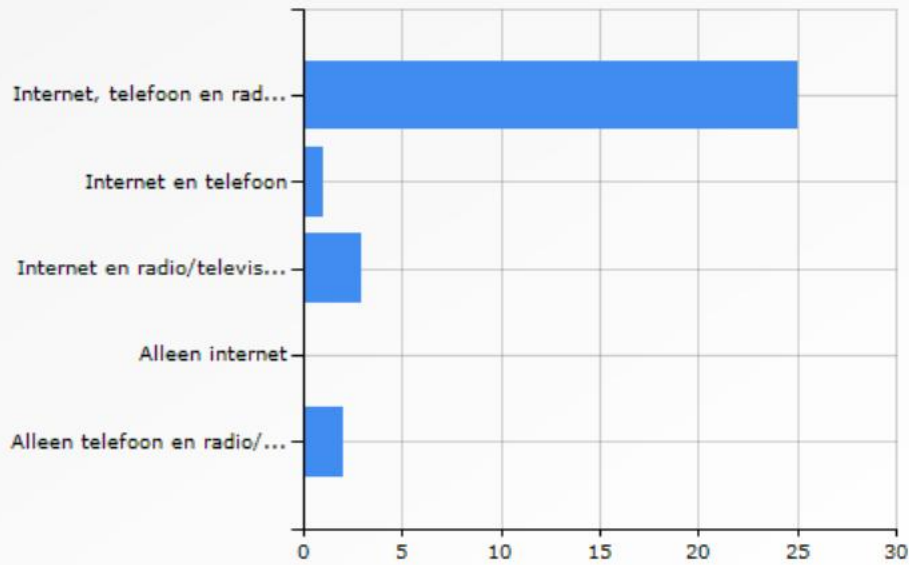
Welk abonnement hebt u nu van XMS?

Internet, telefoon en radio/televisie	25	80,6 %
Internet en telefoon	1	3,2 %
Internet en radio/televisie	3	9,7 %
Alleen internet	0	0,0 %
Alleen telefoon en radio/televisie	2	6,5 %
Totaal	31	100,0 %

Grafieken



Welk abonnement hebt u nu van XMS?



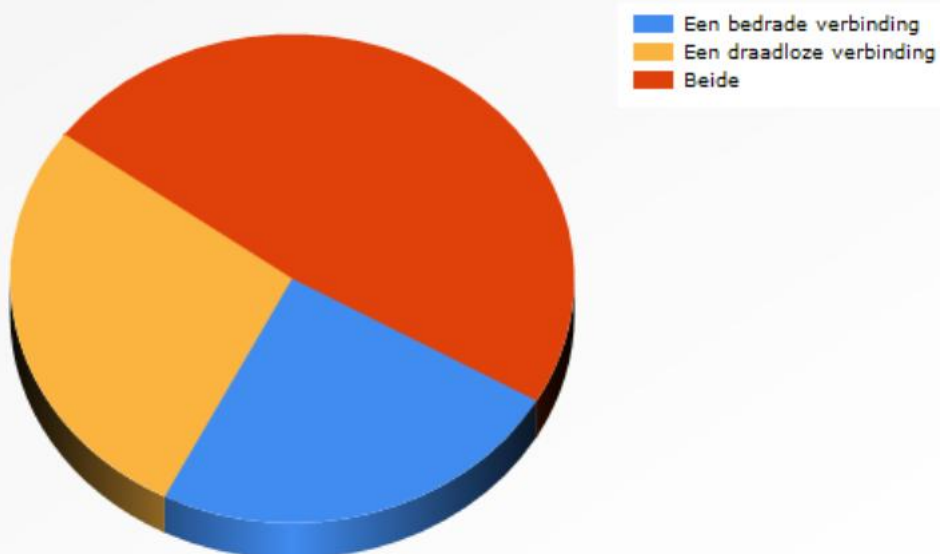
P2V1

Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:

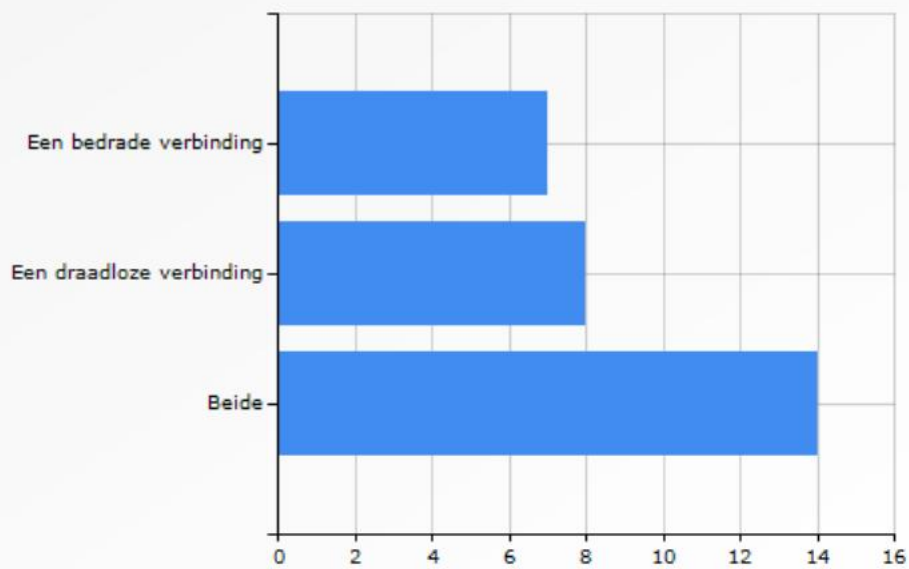
Een bedrade verbinding	7	24,1 %
Een draadloze verbinding	8	27,6 %
Beide	14	48,3 %
Totaal	29	100,0 %

Grafieken

Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:



Voor mijn internet-aansluiting maak ik gebruik van:



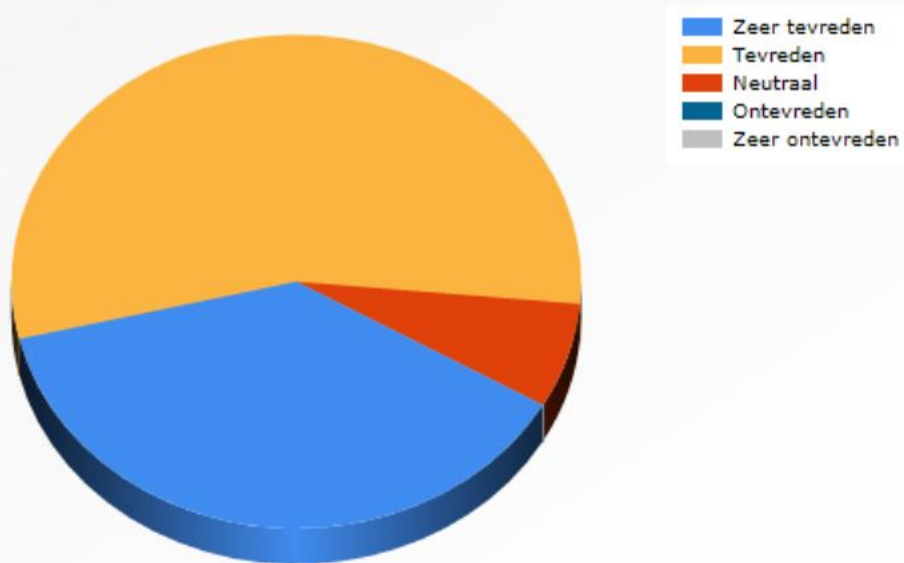
P2V2

Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:

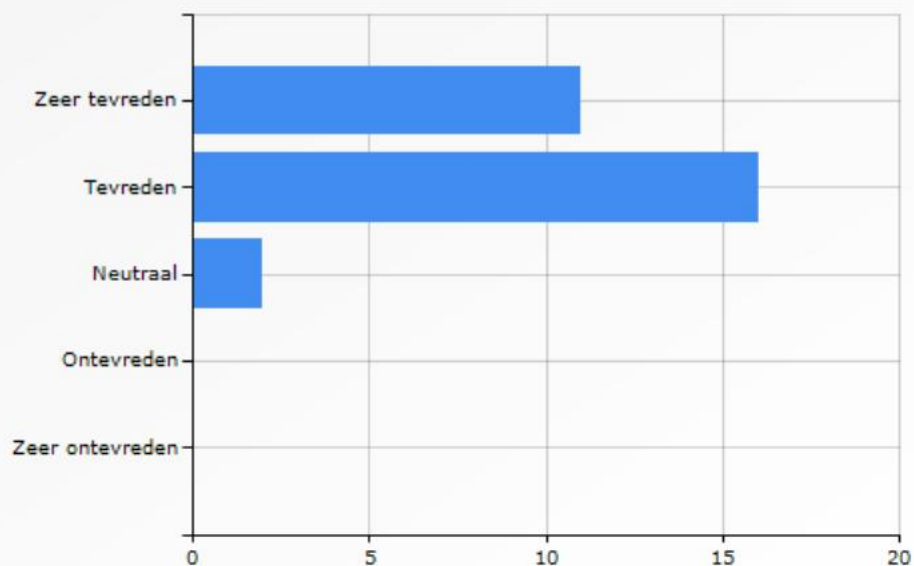
Zeer tevreden	11	37,9 %
Tevreden	16	55,2 %
Neutraal	2	6,9 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Totaal	29	100,0 %

Grafieken

Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:



Ik ben over mijn internet-aansluiting van XMS:

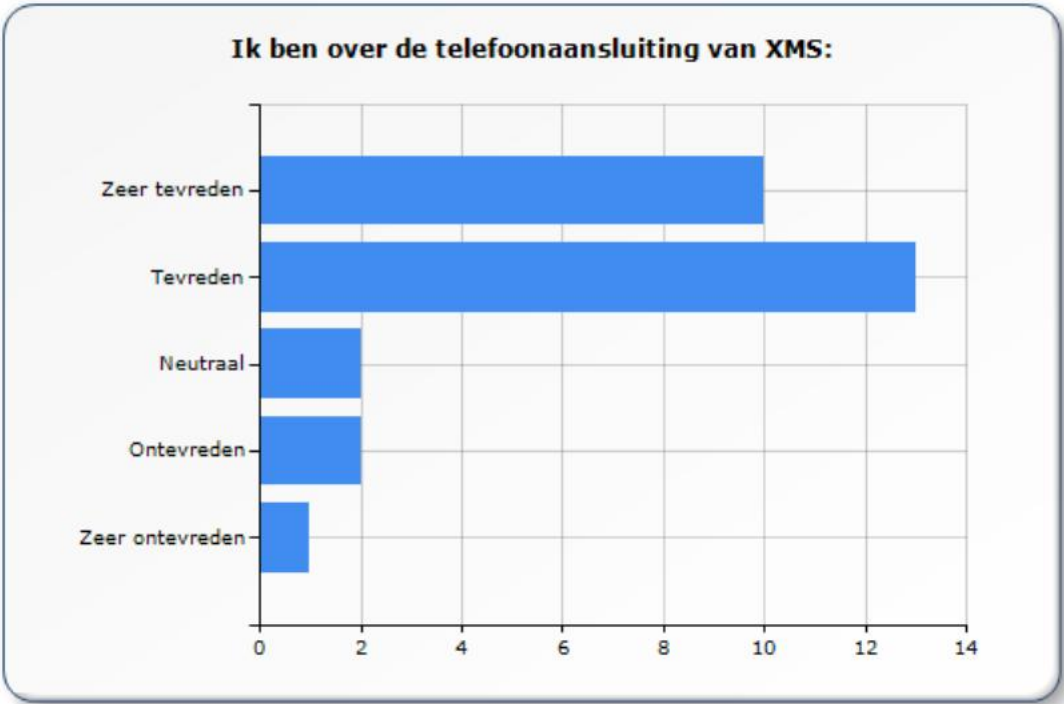
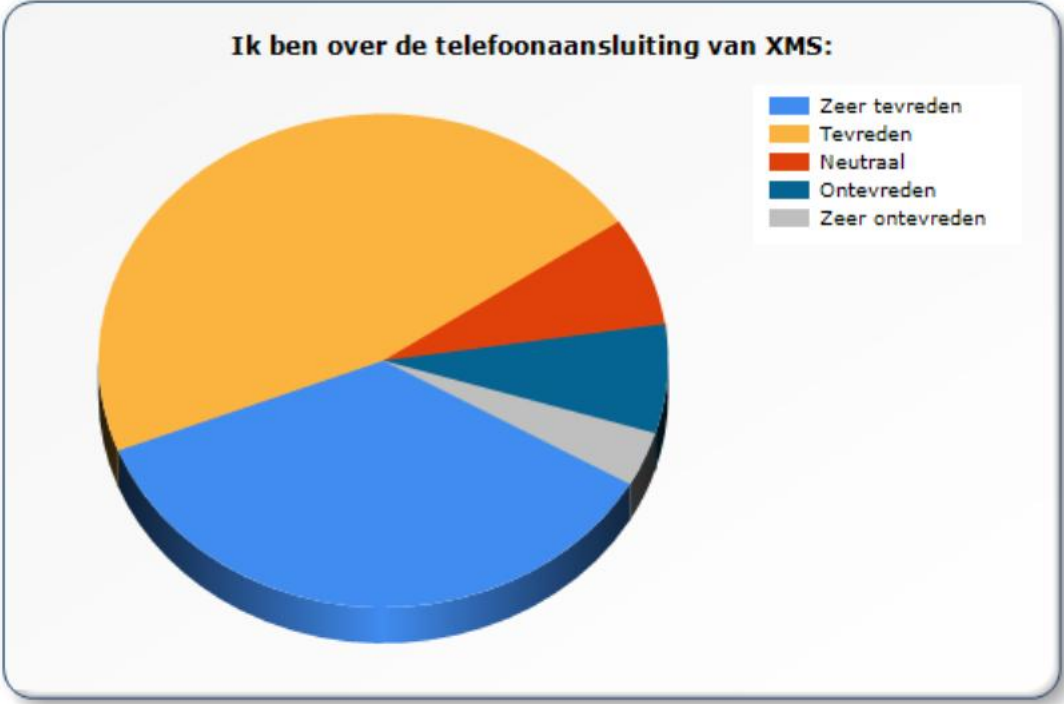


P3V1

Ik ben over de telefoonaansluiting van XMS:

Zeer tevreden	10	35,7 %
Tevreden	13	46,4 %
Neutraal	2	7,1 %
Ontevreden	2	7,1 %
Zeer ontevreden	1	3,6 %
Totaal	28	100,0 %

Grafieken



P4V1

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

Zeer tevreden	4	13,3 %
Tevreden	16	53,3 %
Neutraal	3	10,0 %
Ontevreden	4	13,3 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %

Ik heb geen oordeel (want ik gebruik alleen de digitale radio/tv van XMS)

Totaal

3

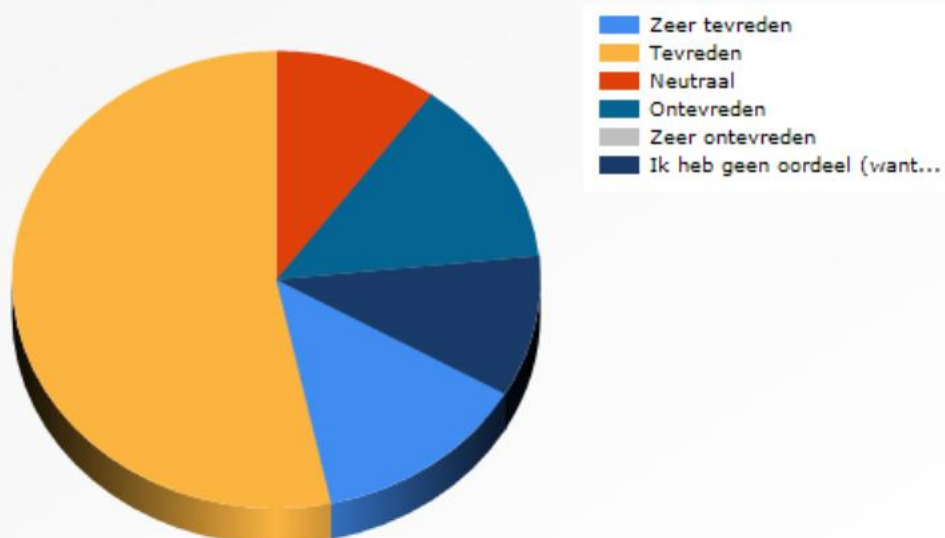
10,0 %

30

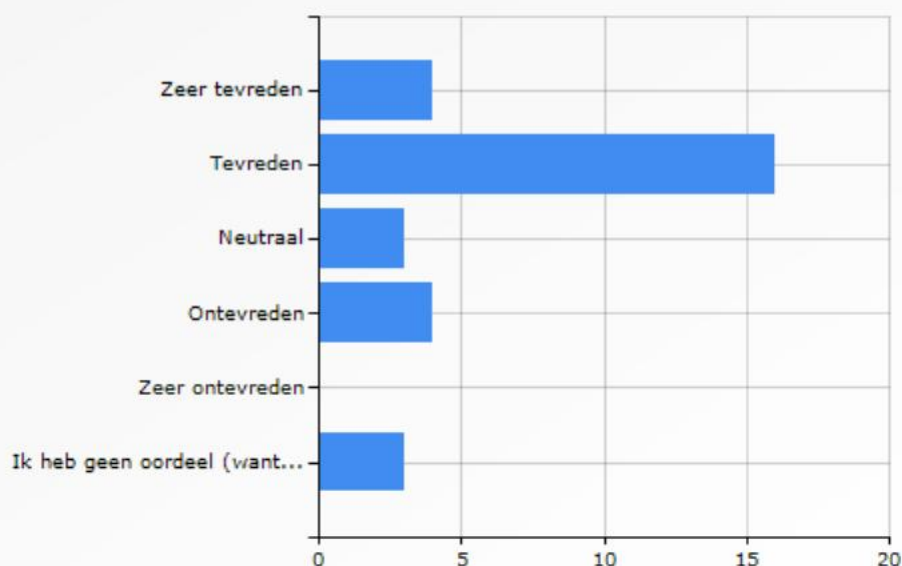
100,0 %

Grafieken

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



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



P4V2

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

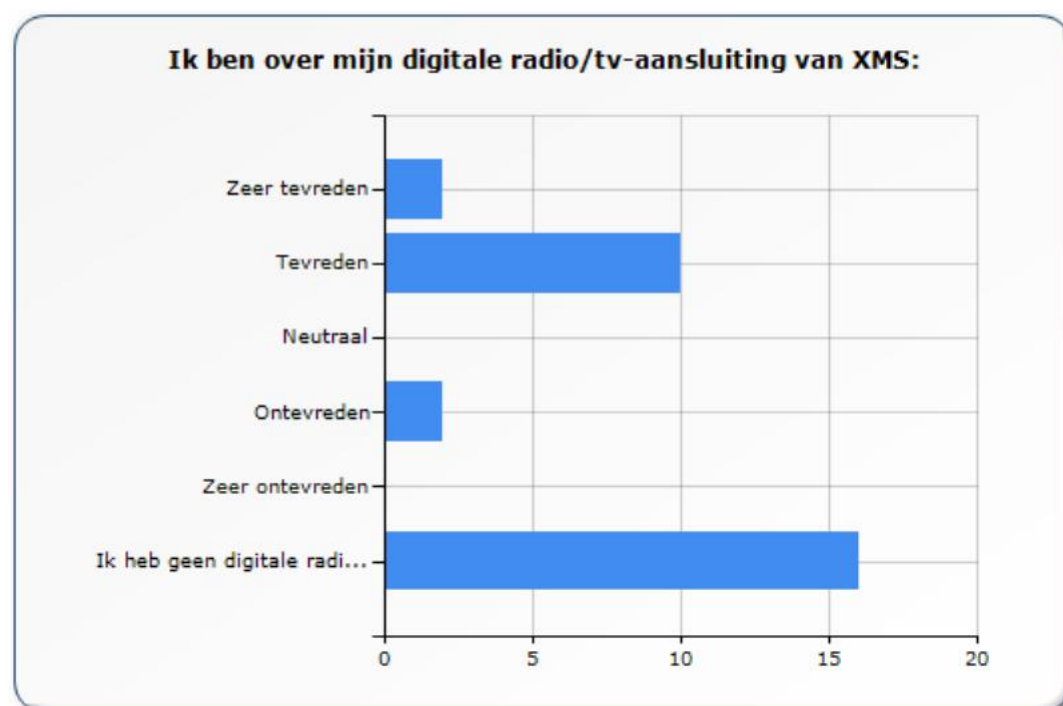
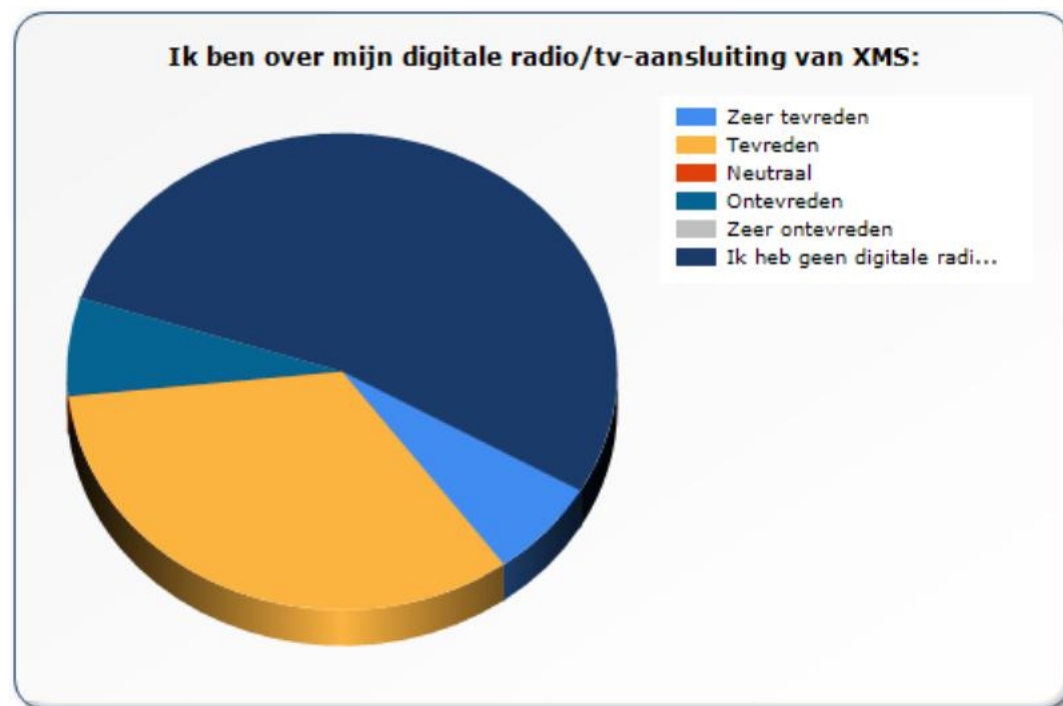
Zeer tevreden

2

6,7 %

Tevreden	10	33,3 %
Neutraal	0	0,0 %
Ontevreden	2	6,7 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Ik heb geen digitale radio/tv van XMS	16	53,3 %
Totaal	30	100,0 %

Grafieken



Ik ben over mijn totale XMS-abonnement:

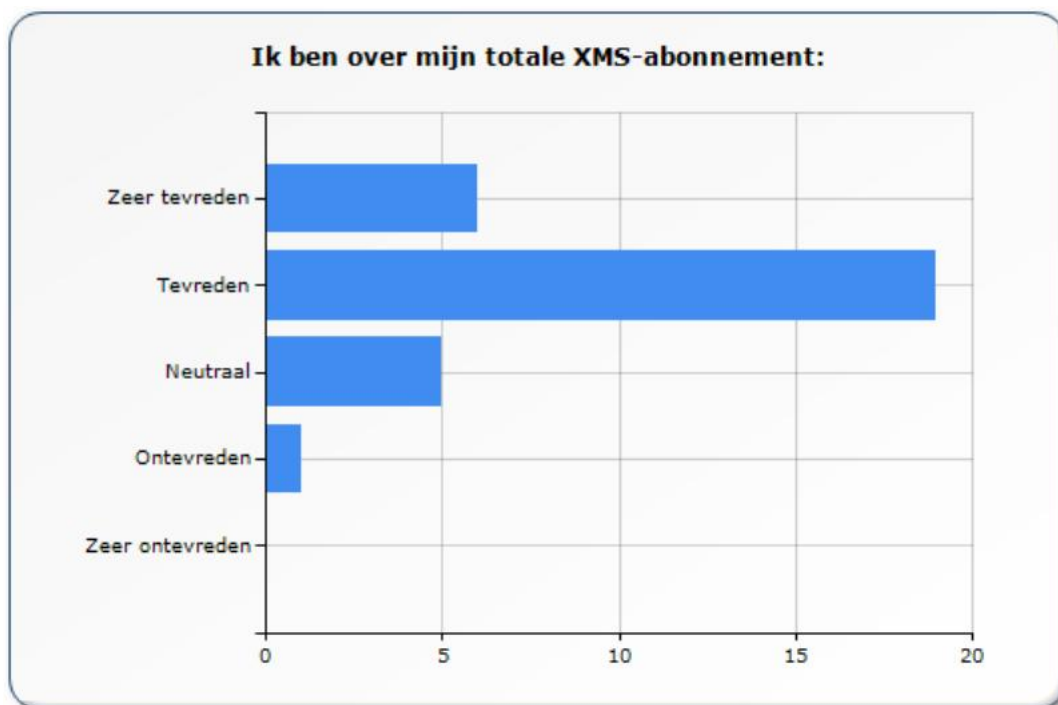
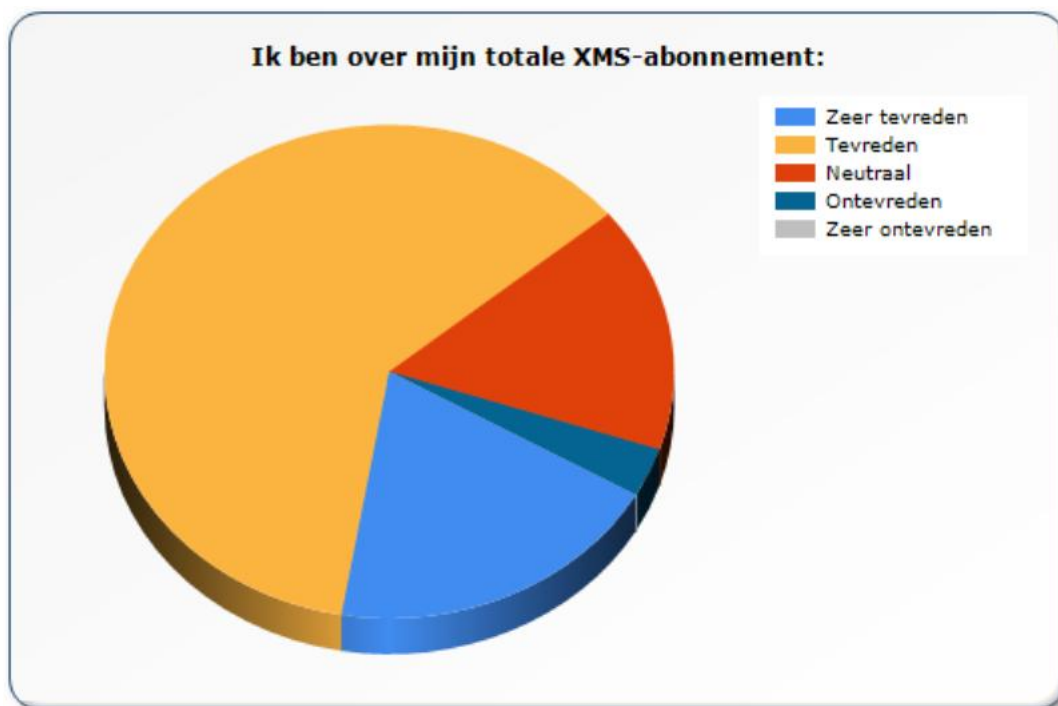
Zeervrededen	6	19,4 %
Tevreden	19	61,3 %
Neutraal	5	16,1 %
Ontevreden	1	3,2 %
Zeervrededen	0	0,0 %

Totaal

31

100,0 %

Grafieken



P6V1

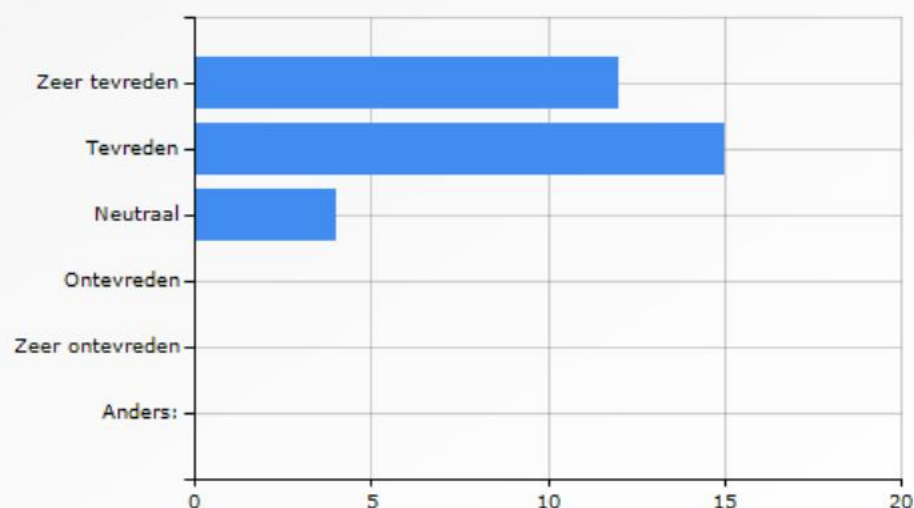
Glazenkamp helpt deelnemers bij problemen, onderhoudt contact via e-mails en een website en onderneemt activiteiten t.b.v. de wijk. Ik ben over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie:

Zeer tevreden	12	38,7 %
Tevreden	15	48,4 %
Neutraal	4	12,9 %
Ontevreden	0	0,0 %
Zeer ontevreden	0	0,0 %
Anders:	0	0,0 %
Totaal	31	100,0 %

Grafieken



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



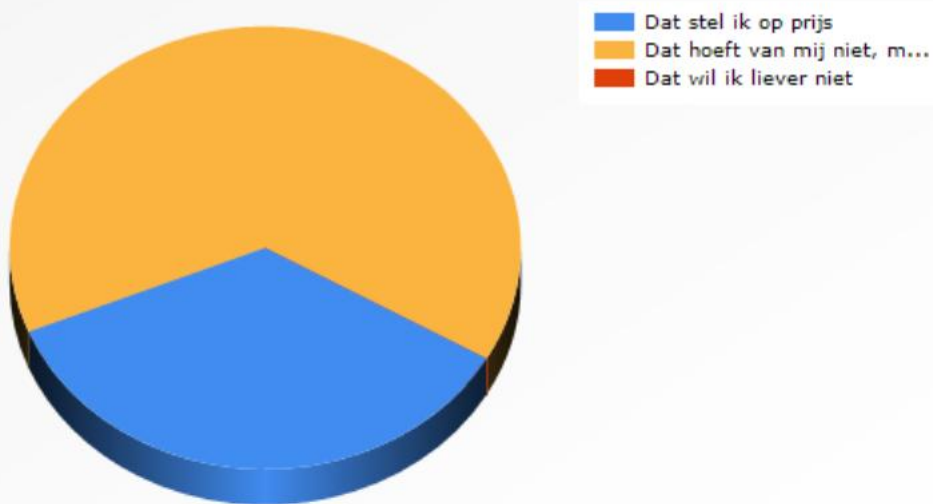
P7V1

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

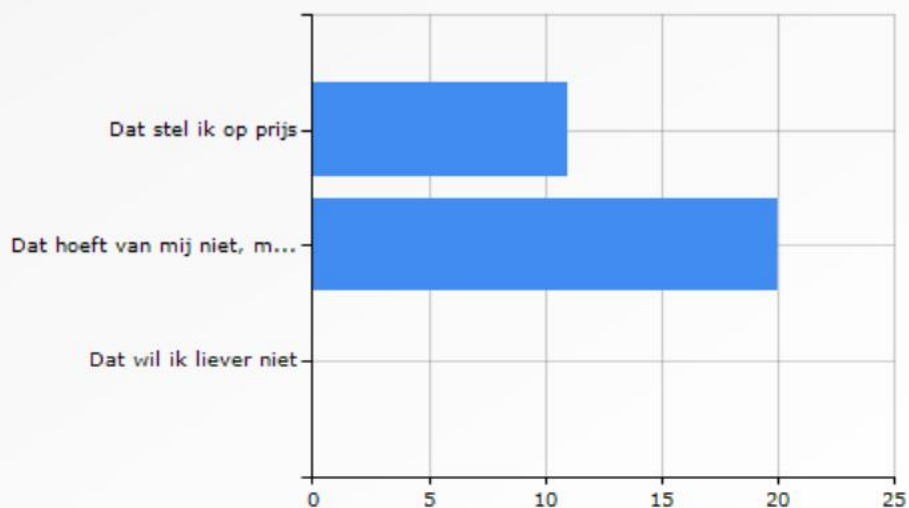
Dat stel ik op prijs	11	35,5 %
Dat hoeft van mij niet, maar het mag wel	20	64,5 %
Dat wil ik liever niet	0	0,0 %
Totaal	31	100,0 %

Grafieken

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



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



P7V2

Als u nog iets wilt toevoegen, dan is hier daarvoor de mogelijkheid: