

VERSLAG ENQUÊTE GLAZENKAMP 2023 DEELNEMERS EN NIET-DEELNEMERS

1. Waarom nu uitgebreider onderzoek?

Sinds 2011 hebben we bijna jaarlijks een onderzoek gedaan in een of meer straten binnen het glazenkampgebied. Het doel van de enquêtes is op deze manier steekproefsgewijs de vinger aan de pols te houden: zijn/blijven deelnemers tevreden over abonnement, verbindingen en ondersteuning? De werkwijze van het onderzoek is dat bewoners een mail krijgen met toelichting en verzoek om deel te nemen en met een link naar de internetenquête. Die omvat zo'n 6 à 7 gesloten vragen en daarnaast ook een open vraag waarin mensen vragen of problemen die ze hebben kunnen toelichten. Voorjaar 2021 is de laatste straatenquête gehouden in de Dobbelmanweg, Steenbokstraat en Hindestraat. De resultaten zijn nagenoeg altijd en over de hele lijn positief geweest, wijzend op grote tevredenheid met abonnementen, verbindingen en dienstverlening van Glazenkamp.

De afgelopen jaren, d.w.z. tot zo'n twee jaar terug, hebben we veel energie gestoken in de ondersteuning en begeleiding bij de verschillende migraties, waaronder als laatste de aanpassingen bij overgang van Telfort naar KPN. Dit alles is met goed gevolg gegaan, zodat we de afgelopen periode een relatief stabiele situatie doormaken, waarbij de vragen richting front office en honk fors terugliepen. In het bestuur kwam de vraag dan ook op wat dit betekent voor de doelen en plannen van de stichting in de komende periode. In de discussie kwam daarbij ook het idee naar voren om het deelnemersonderzoek te verbreden.

2. Uitvoering onderzoek

Die verbreding houdt het volgende in:

- Niet beperken tot een steekproef c.q. een of enkele straten, maar alle (ca. 1800) deelnemers in het onderzoek opnemen. Concreet betekent dit een internetenquête onder alle deelnemers via een link in de rondzendbrief.
- De vraagstelling verbreden: naast (on)tevredenheid andere thema's opnemen, zoals (on)bekendheid van Glazenkamp, ideeën voor activiteiten en belangstelling om zelf als vrijwilliger iets te doen binnen Glazenkamp.
- Tenslotte kijken of ook informatie van niet-deelnemers opgehaald kan worden d.m.v. een korte enquête, via een artikel in Hart van Nijmegen, te bereiken via een link of via een QRcode.

Op donderdag 19 januari zijn de rondzendingbrieven de deur uitgegaan, een week later gevolgd door een rappelbrief. De enquête voor de niet-deelnemers kwam openbaar bij het verschijnen van Hart van Nijmegen op 11-12 februari. Net zoals bij de voorgaande onderzoeken hebben we gebruik gemaakt van de tool EnquêteViaInternet (EVI). De deelnemersenquête is anoniem uitgevoerd, d.w.z. het mailadres is in eerste instantie wel vereist om een rappel onder de non respons uit te zetten. Na afloop van het onderzoek worden de betreffende data verwijderd. Bij de niet-deelnemersenquête was geen rappel.

3. Respons

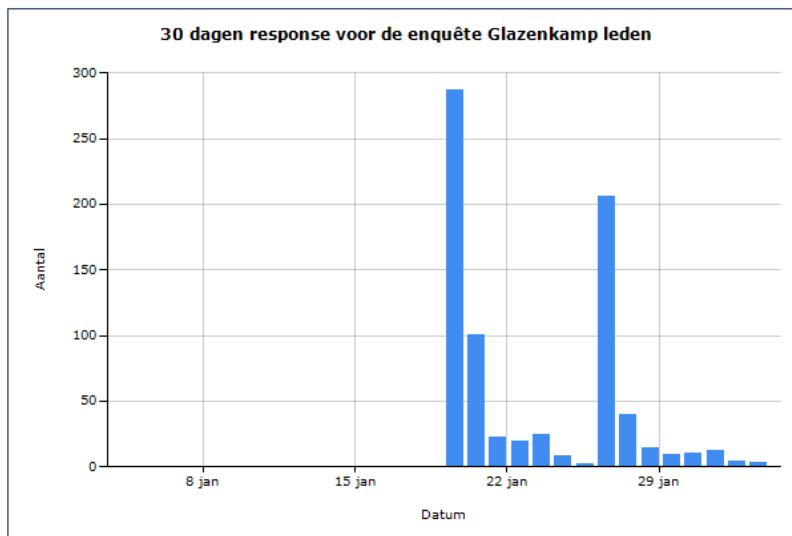
Het aantal enquêtes respons was het hoogste in de eerste dagen na de verzending van de rondzendbrief en rappel. Daarna nam het snel af. Na twee weken, bij het sluiten van de enquêtetijd stond de totale respons op 769 (43%).

In de tabel onder 1 zie je de respons per straat. In grote lijnen schommelt die rond het totale responspercentage (tussen 33 en 55%).

Figuur 1:

Invuldatum voor enquête 'Glazenkamp leden'

De enquête De enquête Glazenkamp leden is tot nu toe 769 maal ingevuld.



Figuur 2: respons per straat

Straat	Deelnemers	Enquêtes	Responsscore
Poemastraat	3	2	66,7
Thesaurierweg	9	6	66,7
Pandastraat	28	16	57,1
Egelstraat	9	5	55,6
Groenewoudseweg	11	6	54,5
Rode Kruislaan	83	44	53,0
Ijsbeerstraat	17	9	52,9
Slotemaker de Bruineweg	17	9	52,9
Moeflonstraat	57	30	52,6
Albert Schweitzerlaan	76	39	51,3
Hindestraat	45	23	51,1
Dromedarisstraat	34	17	50,0
Eekhoornstraat	8	4	50,0
Kangoeroestraat	2	1	50,0
Laan van Scheut	6	3	50,0
Neushoornstraat	12	6	50,0
Proosdijweg	10	5	50,0
Uniceflaan	23	11	47,8

Hertstraat	58	27	46,6
Okapistraat	48	22	45,8
Hermelijnstraat	42	19	45,2
Antiloopstraat	72	32	44,4
Giraffestraat	9	4	44,4
Steenbokstraat	9	4	44,4
Wolfstraat	45	20	44,4
Wezenlaan	105	45	42,9
Dobbelmannweg	54	23	42,6
Vossenlaan	130	55	42,3
Johanna de Lestonnacstraat	19	8	42,1
Groenestraat	50	21	42,0
Dingostraat	48	20	41,7
Wisentstraat	12	5	41,7
Hazenkampseweg	153	62	40,5
Kameelstraat	20	8	40,0
Reestraat	38	15	39,5
Nimrodstraat	46	18	39,1
Dasstraat	8	3	37,5
Zebrastraat	16	6	37,5
Alligatorstraat	22	8	36,4
Gemsstraat	11	4	36,4
Tijgerstraat	50	18	36,0
Marterstraat	43	15	34,9
Leeuwstraat	49	17	34,7
Bisonstraat	18	6	33,3
Kapittelweg	3	1	33,3
St. Annastraat	18	6	33,3
Karbouwstraat	16	5	31,3
Luipaardstraat	13	4	30,8
Fretstraat	10	3	30,0
Hatertseweg	55	16	29,1
Panterstraat	9	2	22,2
Moeder Teresahof	15	3	20,0
Nijlpaardstraat	10	2	20,0
Buffelstraat	8	1	12,5
Hazenhof	2	0	0,0
Lamastraat	1	0	0,0
St. Hubertusstraat	7	0	0,0
Tapirstraat	1	0	0,0
Zeboestraat	4	0	0,0
onbekend	5	5	
	1797	769	42,6

De respons voor enquête bij de niet-deelnemers bleef heel beperkt (5). Wellicht een teken dat we met de ruim 75% deelnemers de markt voor Glazenkamp in voldoende mate bestrijken. Anderzijds

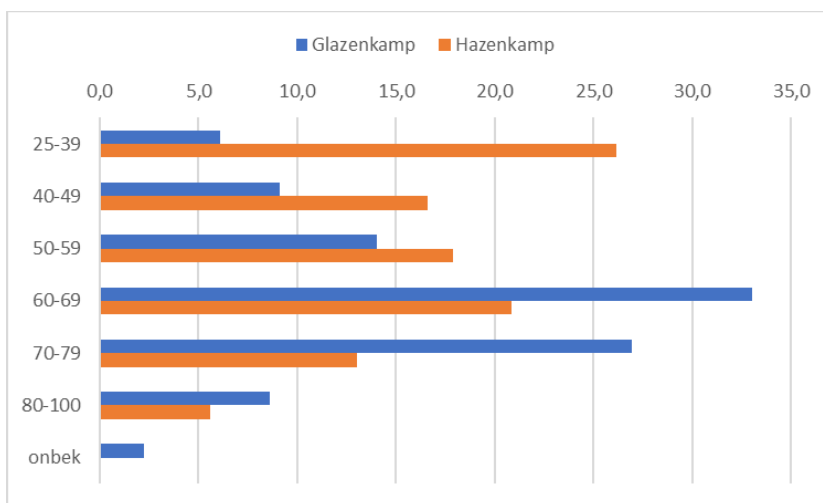
zou het kunnen dat de enquête in Hart voor Nijmegen (halve pagina groot) te weinig aandacht heeft getrokken.

Van de vijf respondenten hebben 4 aangegeven lid te willen worden. Voor de niet-deelnemersenquête volgt verder geen responsverslag.

4. Leeftijd

Zoals te verwachten viel is de leeftijdsverdeling van de Glazenkampdeelnemers anders dan die van de samenstelling van het Hazenkampgebied. Dit verschil wordt benaderd door onderstaande grafiek. Het aantal jongeren blijft ver achter bij het aandeel in Glazenkamp, met name de categorie tot 40 jaar.

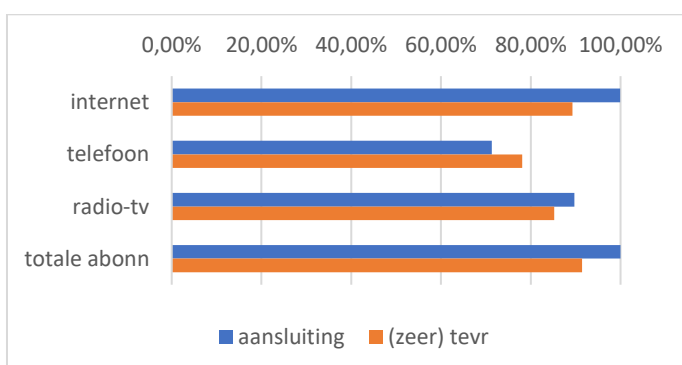
Figuur 3: Leeftijdsverdeling Glazenkamp en Hazenkamp (bij benadering)



5. Provider en aansluitingen en tevredenheid daarover

In onderstaande figuur is af te lezen welke aansluitingen de deelnemers hebben: internet allemaal (hoofdzakelijk KPN en een stuk of 50 T-Mobile), radio-tv circa 90% en telefoon rond 75%. De tevredenheid met de aansluitingen is hoog: internet en totale abonnement circa 90%, radio-tv dichtbij 85% en telefoon bijna 80%.

Figuur 4: Verdeling aansluitingen



De tevredenheid is te vergelijken met het laatste bewonersonderzoek op straatniveau uit 2021. Ligt ook wat hoger dan voorgaande onderzoeken, voorafgaande aan de migraties en de overgang van Telfort naar KPN. Een stabiel tevredenheidspatroon thans.

Figuur 5: Vergelijking met tevredenheid bewonersonderzoek Dobbelmanweg, Steenbokstraat, Hindestraat 2021: % (zeer) tevreden

	2023	2021
Internet:	89,3%	84,3%
Telefoon:	78,1 %	81,4%
Radio-tv:	85,2%	81,2%
Totale abonnement:	91,4%	91,2%

Niettemin worden er toch wel verbeterpunten gemeld, respectievelijk voor internet, telefoon, radio-tv en het abonnement in zijn totaliteit:

- Zo'n 35 respondenten (4,5%) melden dat internet wat meer snelheid mag hebben. Daarnaast is internet niet altijd stabiel en valt soms weg. Verder wordt enkele malen de minder goede wifi-verbinding genoemd.
- M.b.t. de telefoon waren er 43 meldingen (5,5%). Een belangrijk deel van de waarnemingen heeft te maken met het niet-gebruik van de (vaste) telefoon of alleen voor inkomende gesprekken. Mensen overwegen soms om 't telefoonabonnement stop te zetten, maar geven ook aan dat dat niet zo maar kan. In enkele gevallen worden problemen gemeld m.b.t. het functioneren (storingen, eenzijdige verbinding, haperingen bij gesprekken buitenland).
- Een enkele maal wordt ook storing vermeld van tv en radio (48,6%). De meldingen zijn heel divers van aard: storingen, vastlopen set up box, vastlopen tv en haperingen radio. Daarnaast zijn er enkele klachten over het zenderaanbod, maar ook dat radio nu via de tv ingeschakeld moet worden. Voorts wordt een enkele keer gerefereerd aan problemen met het afspelen van opnamen en worden vragen gesteld over het aansluiten van een tuner, het kunnen kijken via Apple-tv en de omslachtigheid bij het gebruik van Netflix.
- Tenslotte zijn er 27 opmerkingen over het abonnement in totaliteit (3,5%). In de meeste gevallen gaat het om zaken die bij de eerste drie onderdelen van het abonnement zijn genoemd. Enkele andere punten zijn het toenemen van de prijs bij een teruglopende kwaliteit en de keuze voor Ziggo i.v.m. de kosten.

In totaliteit geeft 8% van de respondenten verbeterpunten te hebben. Bij de groepen tot 60 jaar ligt 't iets hoger (10 tot 12%). Anderzijds worden in de enquête ook flink wat dankzeggingen geuit, met name bij de laatste vraag of men iets toe voegen had aan de enquête (door meer 10% van de respondenten gedaan).

6. Bekendheid

De enquête bevat enkele vragen over de bekendheid van de Glazenkampactiviteiten bij de deelnemers.

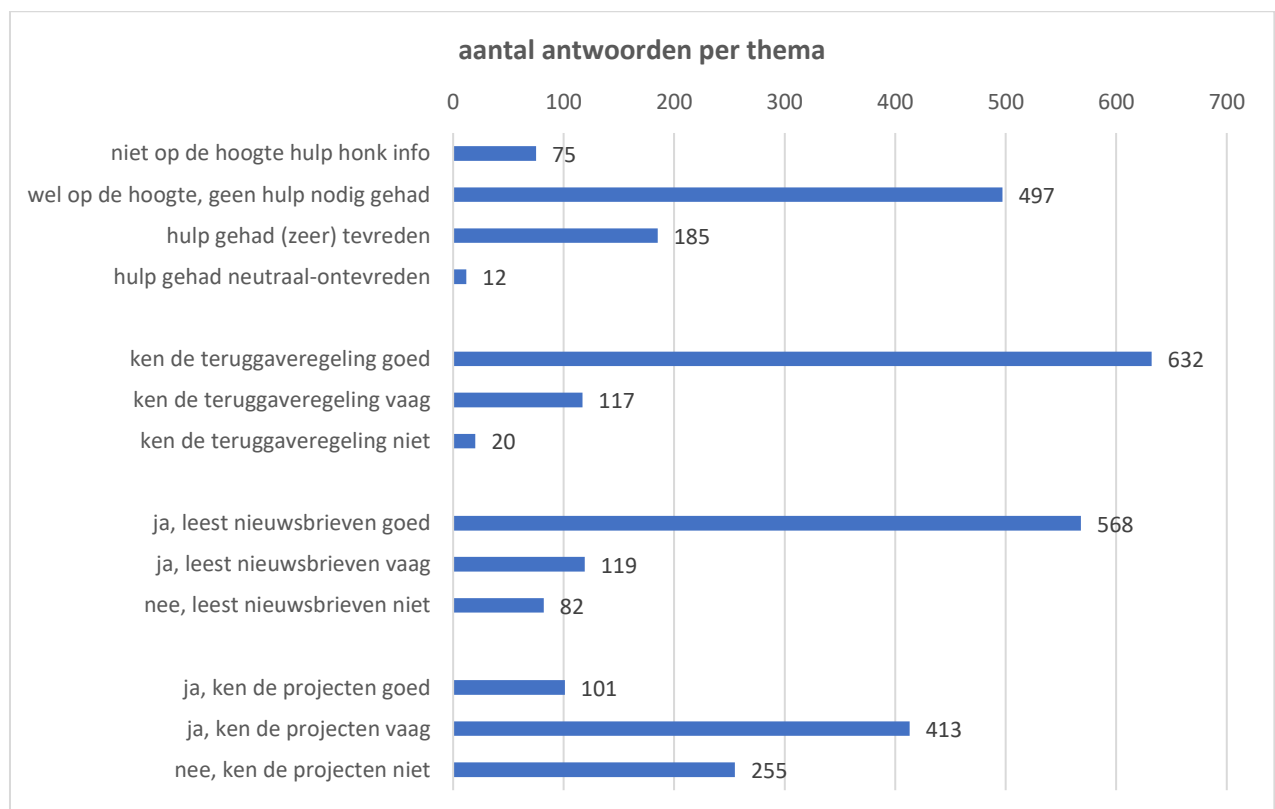
De eerste daarvan is de bekendheid met de ondersteuning vanuit info en het honk. Een klein deel (10%) was hiervan niet op de hoogte, bijna twee derde wel, maar heeft daarop nog geen beroep hoeven doen. Een kwart van de deelnemers is de afgelopen periode wel langs geweest bij het honk of heeft gecorrespondeerd met Info, en was daarin grote meerderheid tevreden over.

De teruggave van de tariefcompensatie is, gelukkig wel, voor meer dan 80% goed duidelijk, maar toch voor zo'n 15% vaag en ruim 2 procent onbekend. Dat laatste kan natuurlijke ook veroorzaakt zijn door instroom in het deelnemersbestand pas in de loop van 2022.

De rondzend- of nieuwsbrieven worden goed gelezen door bijna driekwart van de respondenten. 15% houdt 't op oppervlakkige lezing, 10% leest ze niet.

Tenslotte werden in een aparte vraag enkele projecten genoemd met de vraag of die bekend waren, zoals Handig in Hazenkamp, de app wijkalarmering en de aanleg van glasvezel voor de kinderboerderij en de natuurtuin. Opvallend was het hierbij het grote aandeel vaag (54%) of onbekend (33%), en slechts 13% goed op de hoogte.

Figuur 6: Bekendheid Glazenkampactiviteiten



7. Suggesties voor projecten

In de enquête hebben we een aparte vraag opgenomen over ideeën en projecten voor de toekomst: *“In de stichting staan we open voor nieuwe activiteiten m.b.t. de toepassing van glasfiber en internet en voor wijkactiviteiten. Denk aan het gebruik sociale media, betrekken jongeren, verbinding met andere wijkactiviteiten. Hebt u suggesties daarvoor?”*

Door de respondenten zijn circa 60 suggesties genoemd”. Twee thema’s springen er daarbij uit, relaties met een wijksite en zorg in de buurt.

- Bij de wijksite worden suggesties gegeven als het plaatsen van (digitale) informatie over de wijk, het verbinding leggen met andere wijkactiviteiten (buurtverenigingen), appgroepen voor straten, een digitaal verzoekbord (zoals in supermarkt) of een buurtapp t.b.v. de uitruil van werkzaamheden.
- Bij zorg in de buurt wordt vaak verwezen naar vergrijzing en de zorg voor (kwetsbare) ouderen: ondersteuning bij het gebruik van sociale media en internet, aanvragen van voorzieningen, boodschappen en maaltijdvoorziening, tegengaan eenzaamheid, helpen bij dementie, beweegapps (wandelroutes), etc. Ook hulp aan vluchtelingen is genoemd.

Twee andere thema’s waar op werd gescoord betreffen jongeren en techniek:

- Enkele malen is het betrekken van jongeren genoemd, soms ook gerelateerd aan studenten die een opleiding volgen in de wijk, of via een uitwisselingsplatform om ervaringen uit te wisselen. Een enkele maal is ook het thema projecten voor kinderen genoemd.
- Bij techniek gaat het om wat uiteenlopende zaken, zoals ondersteuning bij veilig gebruik, optimaliseren wifi, het zoeken van een alternatief voor KPN, andere wijken helpen bij glasvezel, ondersteuning ouderen en ook nu betrekken jongeren.

Overige suggesties die naar voren kwamen zijn:

- woningen: gezamenlijke verbetering woningbestand en toepassing energietransitie
- inbraak (preventie, beveiliging, alarm)
- cursussen/informatie (desinformatie, privacy, sociale media)
- nieuwe bewoners kennis laten maken met Glazenkamp

8. Belangstelling om vrijwilliger te worden

Deelnemers is ook gevraagd of ze belangstelling hebben vrijwilliger te worden. Geen enkele reageerde met “ja”, maar 5,7% met “ja, misschien” (44 personen).

Bij de rol die zij voor ogen hadden werden de volgende genoemd:

- | | |
|--|----|
| • Als helpdeskmedewerker (frontoffice of honk) | 6x |
| • Verbetering website Glazenkamp | 3x |
| • Deelname zorgproject zoals Handig in Hazenkamp | 9x |
| • Deelname commissie technische ontwikkelingen | 9x |
| • Anders | 9x |

Zo’n 10 tot 15 mensen hebben een mailadres opgegeven voor benadering.

9. Aantallen mensen die contact over hulpverlening vragen

Als respondenten vragen of problemen hadden kon men zijn mailadres opgeven. Een Glazenkamp vrijwilliger kan daarover dan contact opnemen. Een flink aantal (ca. 90) heeft hierbij het mailadres opgegeven. Maar tweederde heeft in de enquête geen klachten genoemd. Mensen zullen bij deze vraag mogelijk preventief hebben gescoord (“contact opnemen, als ‘t zich voordoet”).

De lijst met 20 deelnemers met wel genoemde klachten is voorgelegd aan het front office.

10. Overige opmerkingen

Aan het eind van de enquête kon men nog opmerkingen over de enquête kwijt. Dit leverde ongeveer 120 reacties op (15%). Hoofdzakelijk betrof het dankzegging voor de geleverde diensten van Glazenkamp.