

Samenvatting enquête

Kabel-TV Stadswonen Rotterdam



Datum : 30 september 2015
Versie : vastgesteld

Deel 1 - Samenvatting enquête Kabel-TV

Tussen 30 juni 2015 en 11 juli 2015 heeft Stadswonen Rotterdam, in samenwerking met Huurdersbelang Stadswonen, een onderzoek gehouden naar het servicekostencomponent 'Kabel-TV' van Stadswonen Rotterdam.

doel

Het doel van het onderzoek was het verkrijgen van inzicht in huurderswensen om de aangeboden dienst in de toekomst zo goed mogelijk hierop af te stemmen. Al jaren is in meer en mindere mate een gespreksonderwerp in de overleggen tussen de huurdersvertegenwoordiging(en) en Stadswonen Rotterdam. De mening van de klant op basis van een (representatief) onderzoek is echter nog niet eerder verkregen.

response

Er zijn 5234 huurders van Stadswonen Rotterdam op 30 juni 2015 en 1 juli 2015 aangeschreven middels een e-mail waarin werd verwezen naar de online enquête. In verband met verschillende aandachtspunten zijn de huurders ingedeeld in drie groepen:

1. Grote panden (meer dan 29 woningen)
2. Kleine panden (29 woningen of minder)
3. Gebouw Cité (dit vanwege de specifieke glasvezelinfrastructuur in het complex)

Uiteindelijk hebben 1711 huurders deelgenomen aan de enquête waarmee de response op 32,7% uitkomt.

Type	Verzonden	Deelname	Response
Grote panden	4401	1388	31,5%
Kleine panden	440	153	34,7%
Cité	393	170	43,3%
	5234	1711	32,7%

opbouw

De enquête bestaat, naast de introductie, uit vier onderdelen:

1. TV & Radio; je ervaringen nu
2. TV & Radio; door Stadswonen Rotterdam?
3. TV & Radio; de wensen
4. TV & Radio; tot slot

Onderdeel 1 bevraagt de klant naar de frequentie van gebruik van de dienst alsmede de tevredenheid van de verschillende aspecten (beeldkwaliteit, prijs-kwaliteit verhouding, zenderaanbod en gebruiksgemak). Ook wordt er gevraagd in hoeverre de klant een vergelijkbare dienst afneemt via een andere aanbieder.

Onderdeel 2 bevraagt de klant in hoeverre hij of zij van mening is dat Stadswonen Rotterdam de betreffende dienst aan moet blijven bieden.

Onderdeel 3 bevaart de klant naar de wensen en behoefte rondom een uitbreiding van de dienst door 8 verschillende aspecten te rangschikken. Aansluitend werd gevraagd welke totaalprijs men bereid is hiervoor te betalen.

Middels het laatste onderdeel kan de klant op- en aanmerkingen plaatsen naar aanleiding van de enquête.

bevindingen

TV & Radio; je ervaringen nu

De meeste huurders kijken dagelijks (59%) of 1 keer per week (15%) TV. Radio wordt door de meerderheid niet beluisterd. Het merendeel van de respondenten (59%) is ontevreden tot zeer ontevreden over beeldkwaliteit, prijs-kwaliteitverhouding en zenderaanbod. Over het gebruiksgemak is de meerderheid tevreden tot zeer tevreden (73%).

Bij de nadere toelichting geven de respondenten het ontbreken van digitale en/of HD-zenders zeer te missen. Ook is opvallend hoe vaak de zenders 'Discovery' en 'MTV' door de klanten slecht ontvangen wordt (veel ruis/ sneeuw). Tenslotte geven klanten aan ontevreden te zijn over het gebrek aan keuzevrijheid met betrekking tot extra zenderpakketten enerzijds en de TV-dienst in het algemeen anderzijds.

Ook is gevraagd naar het afnemen van de betreffende dienst van andere aanbieders; het merendeel (91%) neemt de dienst alleen via Stadswonen Rotterdam af.

TV & Radio; door Stadswonen Rotterdam?

Een merendeel van de deelnemers, 69%, geeft aan dat Stadswonen Rotterdam de dienst aan moet blijven bieden. Wanneer de voorstanders van afschaffing wordt gewezen op eventuele beperkingen van de infrastructuur stijgt het aandeel van de stelling, dat Stadswonen de dienst moet blijven aanbieden, naar 83%.

TV & Radio; de wensen

Een merendeel van de respondenten (64%) geeft aan behoefte te hebben aan uitbreiding van de huidige dienst. Van de wensen en aspecten hebben digitaal signaal en HD-kwaliteit de hoogste prioriteit onder de deelnemers.

Voor het pakket van diensten op basis van de gewenste uitbreidingen wil het merendeel (69%) tussen de 10 en 15 euro per maand betalen. Hierbij dient wel te worden aangetekend dat dit de minimale hoogte was in het keuzemenu; de overige opties waren duurdere vergoedingen.

TV & Radio; tot slot

24% van de deelnemers heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op- of aanmerkingen achter te laten naar aanleiding van de enquête. Het bevragen naar de mening van de huurder wordt door de

deelnemers als positief ervaren. Velen maken van de gelegenheid gebruik om de (negatieve) ervaringen met de internetverbinding (KenniGlas) kenbaar te maken.

Dit zijn verder de meest genoemde zaken:

- Beeldkwaliteit niet meer van deze tijd;
- Bij vraag over gewenste prijs kon er niet gekozen worden een optie lager of gelijk aan de huidige vergoeding;
- Dienst dient optioneel te zijn;
- Een Ziggo alles-in-één pakket nemen en delen met de huisgenoten is goedkoper dan de dienst via Stadswonen.

conclusie

Zowel Stadswonen Rotterdam als Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) zijn erg blij met een totale respons van 32,7%. Naast het hoge percentage respons hebben ook veel huurders de moeite genomen om de open vragen te beantwoorden. Al met al kan er geconcludeerd worden dat de huurders zeer betrokken zijn bij dergelijke vraagstukken.

De conclusie die kan worden getrokken uit deze enquête is dat een overgrote merendeel ontevreden is over de huidige dienst qua beeldkwaliteit, prijs-kwaliteit verhouding en zenderaanbod maar tevens graag de dienst via Stadswonen aangeboden/ gecontinueerd ziet. De gewenste verbeteringen (en dan met name het aanbieden digitale en HD-zenders) wordt door de huurder echter gezien als de huidige standaard en zij wensen hiervoor eigenlijk meer te betalen doch zeker niet meer dan 15 euro per maand. Tegen de huidige prijs (€ 9,25 per maand) zijn de gewenste diensten niet door Stadswonen Rotterdam te leveren. De uit de enquête blijkende prijs-kwaliteit verhouding wijkt behoorlijk af van de marktprijs (basispakket Ziggo € 18,70 per maand).

overgenomen aanbevelingen werkgroep

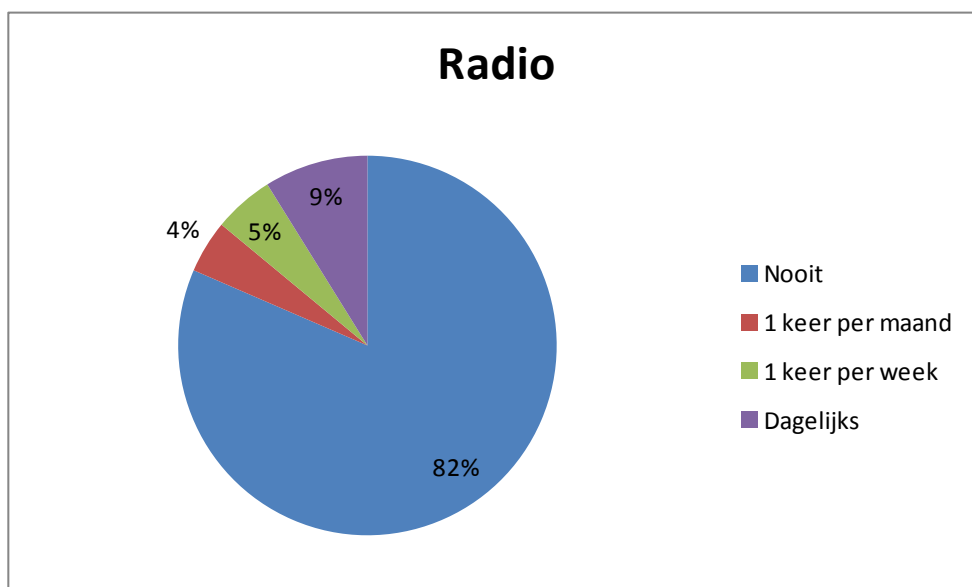
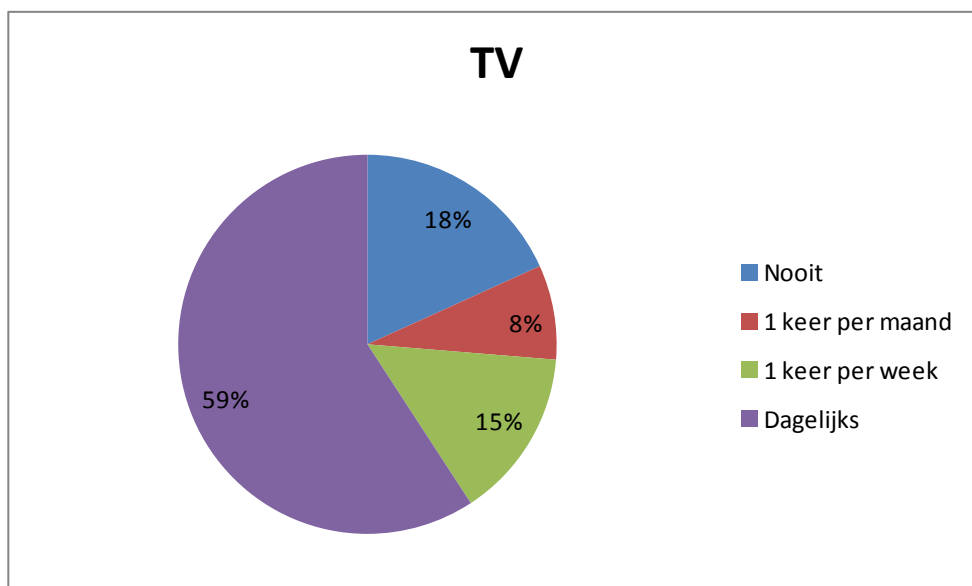
1. De huidige proposities, welke zowel door Ziggo als Tele2 aan Stadswonen, zijn voorgelegd sluiten niet aan bij de uitkomst van deze enquête. Daarbij behelzen de proposities een verplichting voor Stadswonen Rotterdam (en dus haar huurders) van 3 tot 5 jaar terwijl momenteel de 'markt' flink in beweging is.
2. De werkgroep adviseert dan ook om het huidige product te blijven aanbieden tegen huidige prijsstelling en de huidige CAI-infrastructuur op peil te houden of te brengen middels incidenteel (niet-planmatig) onderhoud en de dienst gegarandeerd te blijven leveren tot 1 januari 2018 om vervolgens de dienst te laten vervallen mits er voor de huurders alternatieven (bijvoorbeeld via IP-TV) beschikbaar zijn. Voor het op peil houden en brengen van de infrastructuur zal een budget worden toegewezen aan het project.
3. Met betrekking tot de kleine panden adviseert de werkgroep, mede gelet op de karakteristieke eigenschappen van een klein pand, te bekijken in hoeverre het mogelijk is om op zeer korte termijn de dienst te laten vervallen. Dit te allen tijde op aangeven van en in samenspraak met de betreffende bewoners.

Deel 2 – Geconsolideerde uitkomsten enquête Kabel-TV

VRAAG 1

Hoe vaak maak je gebruik van het aangeboden signaal?

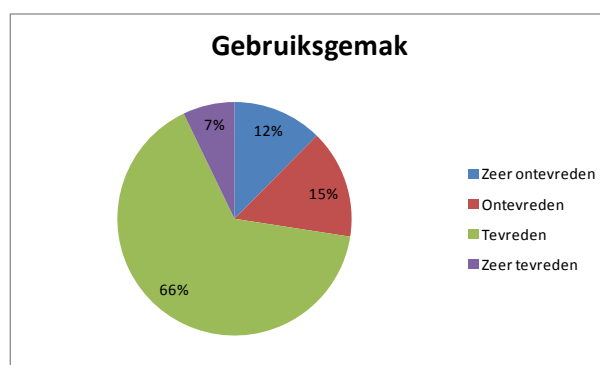
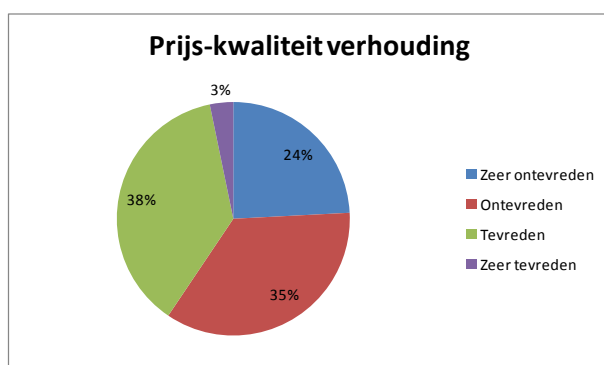
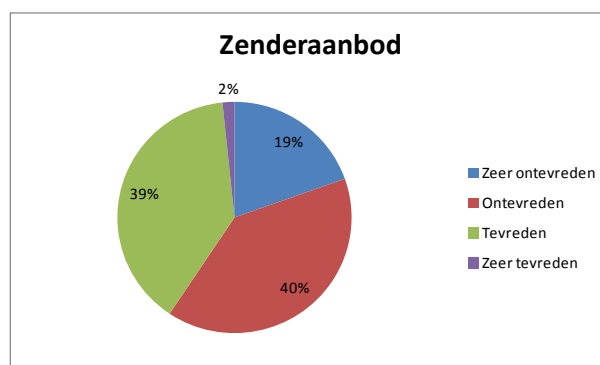
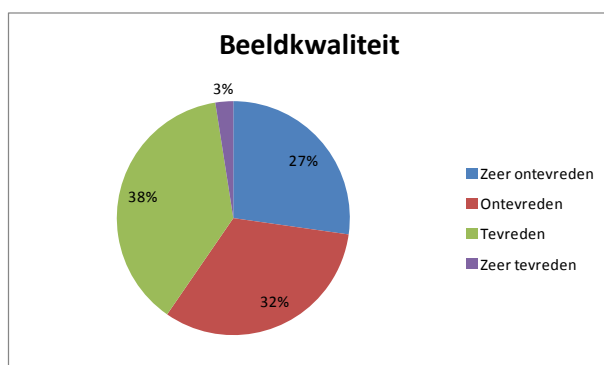
		Nooit		1 keer per maand		1 keer per week		Dagelijks		totaal
TV	GP	236	17%	115	8%	211	15%	812	59%	1374
	KP	51	34%	9	6%	18	12%	74	49%	152
	Cité	21	13%	13	8%	17	10%	115	69%	166
		308	18%	137	8%	246	15%	1001	59%	1692
Radio	GP	1045	81%	58	4%	72	6%	115	9%	1290
	KP	127	88%	5	3%	4	3%	9	6%	145
	Cité	129	80%	9	6%	6	4%	17	11%	161
		1301	82%	72	5%	82	5%	141	9%	1596



VRAAG 2

Hoe tevreden ben je met volgende aspecten van de huidige dienst?

		Zeer ontevreden		Ontevreden		Tevreden		Zeer tevreden		totaal
Beeldkwaliteit	GP	367	27%	458	33%	528	38%	31	2%	1384
	KP	64	42%	45	29%	41	27%	3	2%	153
	Cité	34	20%	49	29%	79	46%	8	5%	170
		465	27%	552	32%	648	38%	42	2%	1707
Zenderaanbod	GP	250	18%	551	40%	552	40%	25	2%	1378
	KP	42	28%	57	38%	51	34%	1	1%	151
	Cité	41	24%	68	40%	59	35%	2	1%	170
		333	20%	676	40%	662	39%	28	2%	1699
Prijs-kwaliteit verhouding	GP	299	22%	510	37%	534	39%	39	3%	1382
	KP	81	53%	45	29%	24	16%	3	2%	153
	Cité	32	19%	45	27%	79	47%	13	8%	169
		412	24%	600	35%	637	37%	55	3%	1704
Gebruiksgemak	GP	159	12%	203	15%	916	67%	96	7%	1374
	KP	31	20%	36	24%	79	52%	6	4%	152
	Cité	20	12%	16	10%	113	67%	19	11%	168
		210	12%	255	15%	1108	65%	121	7%	1694



VRAAG 3

Hier kan je een nadere toelichting geven op je beoordeling van de bovenstaande aspecten.

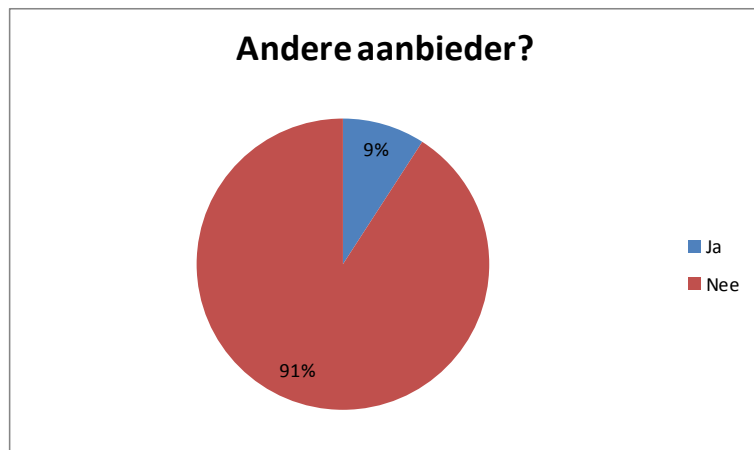
Heeft Nog Steeds ik Kijk Naar Mijn Mening
Geen Gebruik Komen Meer Zenders
24kitchen Zender Aanbod Vaak Ruis
Het Beeld Jammer Dat Voor
Niet Meer van Deze Tijd
Beeld Kwaliteit Valt Zijn
Een Paar Zenders ik Heb Kitchen
Sommige Zenders Verplicht Digitale tv
ik Wist Niet Weinig Zenders Geen Keuze Heel Slecht
Doet Het

‘Cloud-weergave’ tekstanalyse

VRAAG 4

Neem je, buiten Stadswonen Rotterdam om, via een andere aanbieder TV- en radiosignaal af?

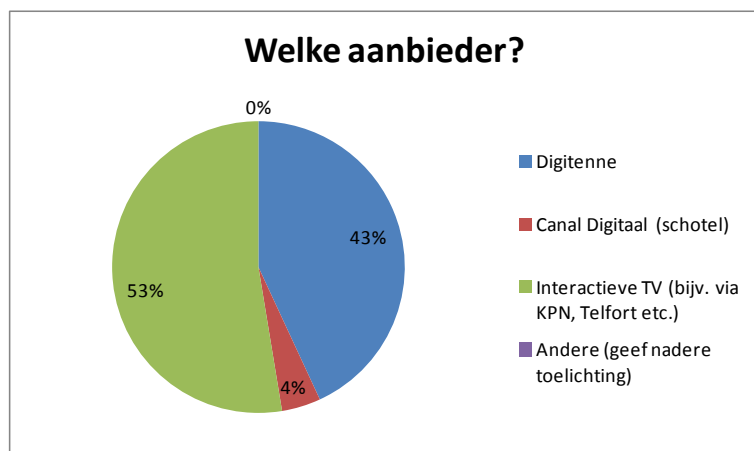
	JA		NEE		
GP	108	8%	1280	92%	1388
KP	37	24%	116	76%	153
Cité	11	6%	159	94%	170
	156	9%	1555	91%	1711



VRAAG 5

<indien 'ja' bij vraag 4> **Via welke aanbieder of dienst neem je deze dienst(en) af?**

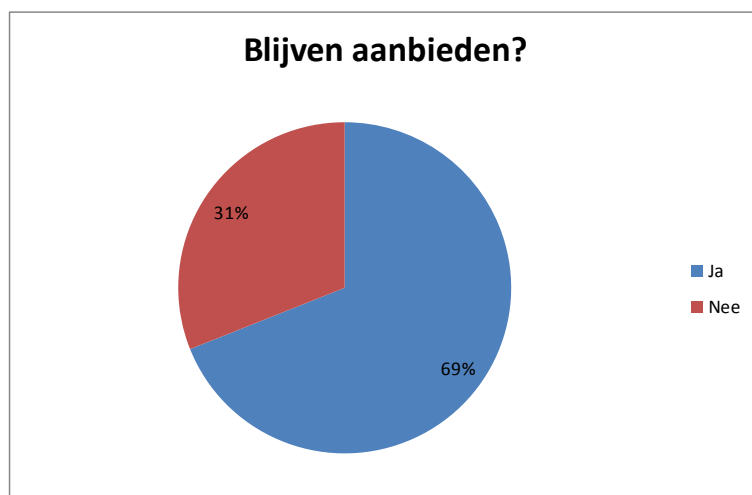
	Digitenne		Canal Digitaal (schotel)		Interactieve TV (bijv. via KPN, Telfort etc.)		Andere		totaal
GP	46	57%	3	4%	32	40%	0	0%	81
KP	2	7%	2	7%	26	87%	0	0%	30
Cité	2	40%	0	0%	3	60%	0	0%	5
	50	43%	5	4%	61	53%	0	0%	116



VRAAG 6

Ben je van mening dat Stadswonen Rotterdam de TV- en radiodienst moet blijven aanbieden?

	JA		NEE		
GP	993	72%	384	28%	1377
KP	59	39%	92	61%	151
Cité	118	70%	50	30%	168
	1170	69%	526	31%	1696

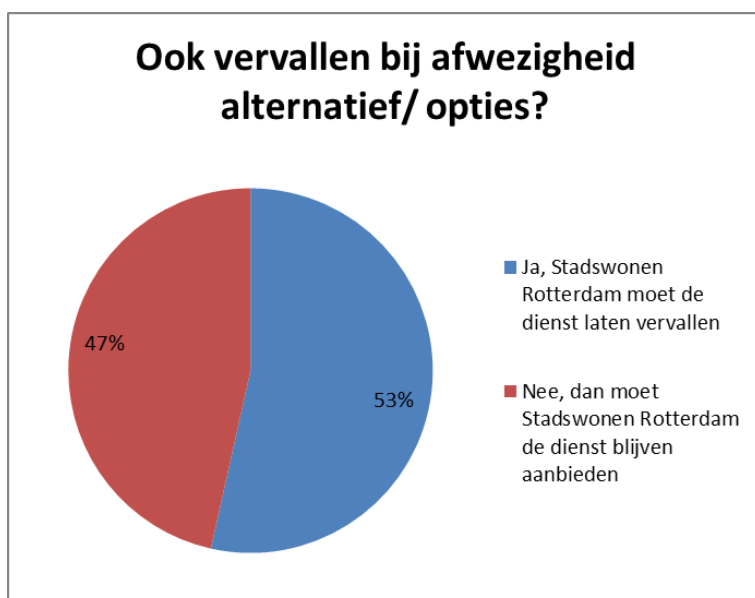


VRAAG 7

<indien 'nee' bij vraag 6> **Wanneer Stadswonen Rotterdam deze dienst niet meer aanbiedt kan dit betekenen dat er mogelijk geen alternatief voorhanden is om TV te kijken en radio te luisteren (dit vanwege het ontbreken van individuele aansluitingen op bijvoorbeeld het Ziggo of KPN netwerk).**

Ben je dan nog steeds van mening dat Stadswonen Rotterdam de dienst niet dient aan te bieden?

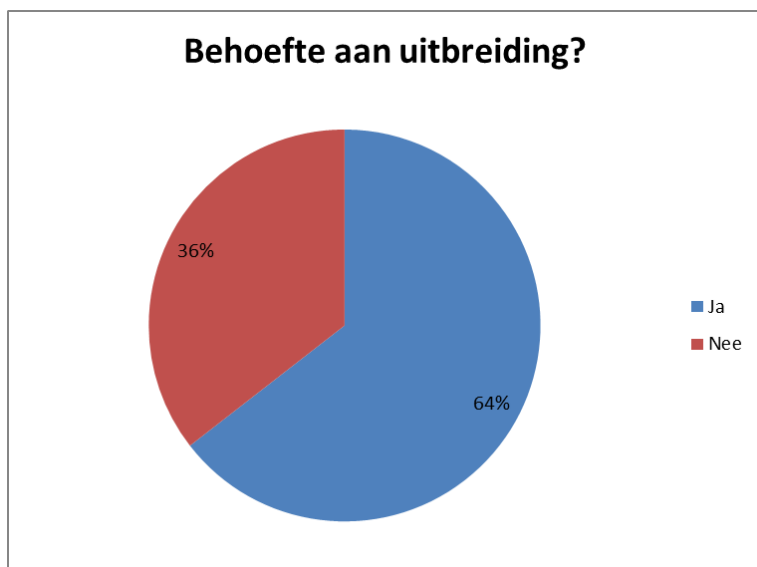
	Ja, laten vervallen		Nee, blijven aanbieden		
GP	205	53%	181	47%	386
KP	55	59%	38	41%	93
Cité	23	46%	27	54%	50
	283	53%	246	47%	529



VRAAG 8

Heb je behoefte aan een uitbreiding van de huidige TV- en radiodienst?

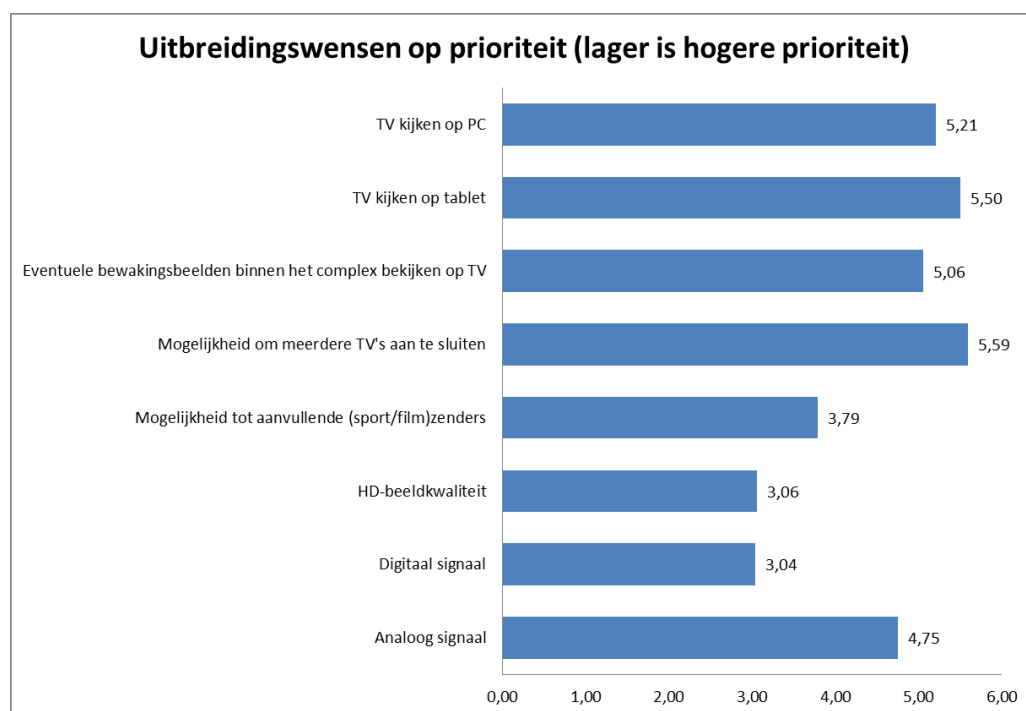
	JA		NEE		
GP	747	64%	421	36%	1168
KP	51	53%	45	47%	96
Cité	110	76%	34	24%	144
	908	64%	500	36%	1408



VRAAG 9

<indien 'ja' bij vraag 8>In verband met de uitbreidingswensen, verschuif onderstaande aspecten op volgorde van belangrijkheid (1 = zeer belangrijk, 8 = zeer onbelangrijk)

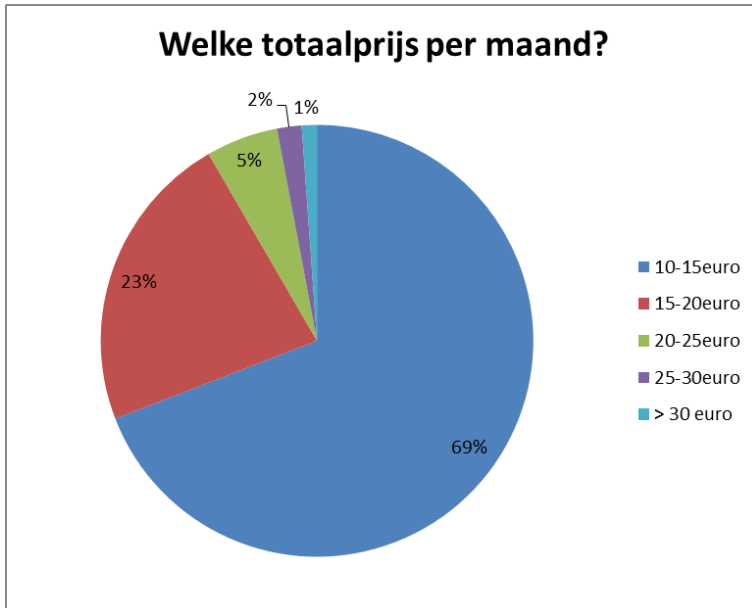
Prioriteit		1	2	3	4	5	6	7	8	score	totaal
Analoog signaal	GP	66	52	72	97	65	68	59	105	4,73	584
	KP	7	6	3	8	5	6	1	4	4,00	40
	Cité	10	9	3	8	8	11	6	27	5,28	82
		83	67	78	113	78	85	66	136	4,75	706
Digitaal signaal	GP	178	134	90	39	41	36	35	31	3,06	584
	KP	12	13	8	1	1	0	4	1	2,68	40
	Cité	23	18	19	3	5	4	7	3	3,05	82
		213	165	117	43	47	40	46	35	3,04	706
HD-beeldkwaliteit	GP	154	164	82	56	32	32	34	30	3,05	584
	KP	12	8	5	7	1	2	2	3	3,15	40
	Cité	23	25	9	5	5	5	5	5	3,05	82
		189	197	96	68	38	39	41	38	3,06	706
Mogelijkheid tot aanvullende (sport/film)zenders	GP	76	92	123	107	66	40	43	37	3,81	584
	KP	3	7	11	8	4	3	2	2	3,75	40
	Cité	14	11	21	13	3	9	6	5	3,68	82
		93	110	155	128	73	52	51	44	3,79	706
Mogelijkheid om meerdere TV's aan te sluiten	GP	17	24	45	63	91	109	106	129	5,71	584
	KP	1	3	4	4	10	5	9	4	5,25	40
	Cité	6	6	10	11	14	12	14	9	4,93	82
		24	33	59	78	115	126	129	142	5,59	706
Eventuele bewakingsbeelden binnen het complex bekijken op TV	GP	48	43	76	77	96	86	64	94	4,91	584
	KP	5	0	0	2	3	5	7	18	6,28	40
	Cité	2	4	9	10	15	8	17	17	5,55	82
		55	47	85	89	114	99	88	129	5,06	706
TV kijken op tablet	GP	25	33	38	67	82	111	143	85	5,53	584
	KP	0	0	6	2	6	11	12	3	5,75	40
	Cité	2	3	6	17	16	17	18	3	5,20	82
		27	36	50	86	104	139	173	91	5,50	706
TV kijken op PC	GP	20	42	58	78	111	102	100	73	5,21	584
	KP	0	3	3	8	10	8	3	5	5,15	40
	Cité	2	6	5	15	16	16	9	13	5,27	82
		22	51	66	101	137	126	112	91	5,21	706



VRAAG 10

Je betaalt momenteel 9,25 euro per maand voor het huidige analoge TV- en radiosignaal. Welke totaalprijs per maand ben je bereid te betalen voor een TV- en radiosignaal met de voor jou belangrijkste aspecten?

	10-15euro		15-20euro		20-25euro		25-30euro		> 30 euro		
GP	416	71%	128	22%	28	5%	8	1%	4	1%	584
KP	31	78%	9	23%	0	0%	0	0%	0	0%	40
Cité	41	50%	22	27%	10	12%	5	6%	4	5%	82
	488	69%	159	23%	38	5%	13	2%	8	1%	706



VRAAG 11

Heb je nog opmerkingen of suggesties naar aanleiding van deze enquête?

Behoeft **Aan** Mag Worden **Mening** **Dat** Wat Mee Gedaan
Ze **er** Opmerking **Dat** **Jullie** Ontvangen
Beeld **Kwaliteit** Digitaal Signaal **Nee**
Goed **Initiatief** **Niet** Wellicht **Een**
Wat Mij **Betreft** **Voor** Resultaten **ik** **Vind** Vraag 6
Digitale tv Verbeter Het Signaal **Nvt** Indien Mogelijk
Kanalen Veel Goedkoper **Aub** **Heel** **Graag**

'Cloud-weergave' tekstanalyse