



# Flitspeiling naar de glasvezelaansluitingen in Helmond

IVA Analyse en Intelligence - maart 2021

## Algemene informatie

Op 10 november 2020 heeft de gemeenteraad ingestemd met de motie *onderzoek achterblijven glasvezelaansluitingen*. Deze rapportage geeft de resultaten weer van het hiervoor verrichte onderzoek.

Aanleiding voor de motie/verzoek voor het onderzoek is dat het aantal aanmeldingen achterblijft in wijken met een bepaalde achterstandssituatie.

De kosten van een glasvezel-abonnement zijn niet hoger dan die van de andere aanbieders (coax en koper). Daarnaast biedt een glasvezelaansluiting wel andere kansen, zoals veiligere (maatschappelijke) dienstverlening en snelheid. Gezien het achterblijven van de het aantal aanmeldingen, vooral in bepaalde wijken, heeft de gemeenteraad via een motie verzocht om hier onderzoek naar te doen. De resultaten van dit onderzoek worden in deze factsheet gepresenteerd.

Aan dit onderzoek doen de volgende 7 wijken mee: 't Hout, Brouwhuis, Helmond-West, Warande, Stiphout, Rijpelberg en Dierdonk. Dit zijn de wijken waar Glasvezel Helmond haar netwerk heeft aangeboden.

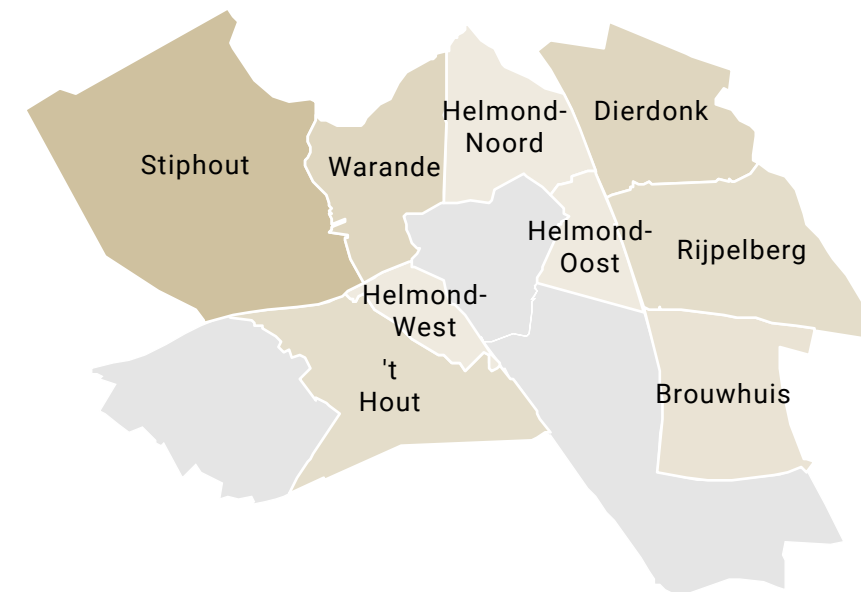
Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen:

1. dossieronderzoek: om hoeveel aansluitingen (per wijk) gaat het nu en wat zijn de kenmerken van deze woningen/huishoudens?
2. vragenlijst onder een steekproef van de inwoners uit de 7 wijken: wat zijn de redenen waarom ze wel of juist niet voor een glasvezelaansluiting gekozen hebben?

Deze vragenlijst is in februari verspreid onder 2.862 huishoudens uit de 7 wijken. Om een goed beeld te krijgen van de redenen waarom men wel voor glasvezel kiest, zijn die huishoudens (681) die zich vanaf 1 oktober 2020 aangemeld hebben voor een glasvezelaansluiting aangeschreven. De overige betreffen huishoudens zonder glasvezelaansluitingen. In totaal hebben 306 inwoners (11% van alle inwoners die waren uitgenodigd) de vragenlijst ingevuld. Hiervan heeft 40% gekozen voor een glasvezelaansluiting en 60% niet. Door het aantal respondenten moeten de resultaten als indicatief beschouwd worden. Gezien de overeenkomsten met eerder gehouden onderzoek geven de resultaten wel een beeld.

## Percentage glasvezelaansluitingen bij Glasvezel Helmond per wijk\*

Hoe donkerder de kleur hoe hoger het percentage woningen met een glasvezelaansluiting



0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45% 50%  
Bron: documentatie Glasvezel Helmond (13-04-2021)

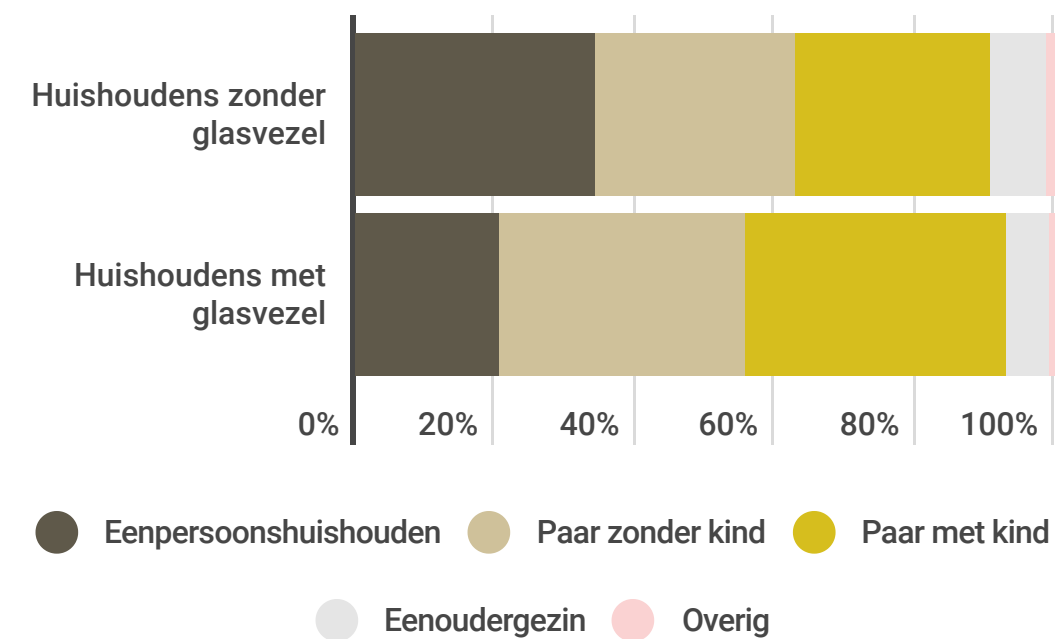
\* in Brandevoort ligt ook een glasvezel netwerk maar niet van Glasvezel Helmond. In Binnenstad en Helmond-Oost is ten tijde van het onderzoek nog geen glasvezel uitgerold. In Helmond-Noord is eerder vergelijkbaar onderzoek gedaan (zie [resultaten](#)). Deze 4 wijken vallen derhalve buiten het onderzoek

## Top 3 zaken die een rol hebben gespeeld in de keuze om NIET voor een glasvezelaansluiting te kiezen:

1. De kwaliteit van mijn huidige verbinding/netwerk is goed
2. Mijn huidige verbinding/netwerk heeft de goede snelheid
3. Heb geen zin in "gedoe" bij het overstappen naar een andere provider

## Verdeling huishoudsamenstellingen

Bron: Gemeente Helmond en Glasvezel Helmond



## Top 3 zaken die een rol hebben gespeeld in de keuze om WEL voor een glasvezelaansluiting te kiezen:

1. De kwaliteit van een glasvezelnetwerk (snelheid en kwaliteit) is gewoon beter
2. De informatie die ik heb ontvangen/opgezocht over glasvezel
3. De kwaliteit van mijn huidige verbinding/netwerk

## Samenvatting

### Verdeling van glasvezelaansluitingen

In de wijk Stiphout hebben relatief de meeste inwoners gekozen voor een glasvezelaansluiting, gevolgd door Warande en Dierdonk. Helmond-West, Helmond-Oost en Helmond-noord hebben met 2 op de 10 aangesloten adressen het laagste aandeel.

Gekeken naar de verschillende kenmerken van de woningen en huishoudens dan valt het op dat relatief gezien vaker inwoners met een koop- dan huurwoningen voor een glasvezelaansluiting gekozen hebben. Daarnaast bestaat de huishoudsamenstelling van deze huishoudens vaker uit een paar (met of zonder kind).

### Welke redenen hebben een rol gespeeld bij de afweging om wel of niet voor glasvezel te kiezen?

Over het algemeen geven de deelnemers van de vragenlijst aan niet voor een glasvezelaansluiting te kiezen omdat ze tevreden zijn met hun huidige provider. Voor de deelnemers die wel voor glasvezel gekozen hebben heeft de kwaliteit van het netwerk een belangrijke rol gespeeld. Dit is terug te zien in het *rapportcijfer voor de huidige provider*. Deze groep is minder positief dan de groep die niet voor glasvezel gekozen heeft. Daarnaast geven ze aan dat ze graag voorbereid willen zijn op de toekomst. Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met een eerder onderzoek naar glasvezelaansluitingen in Helmond-Noord (zie [resultaten](#)).

### Bekendheid met maatschappelijke diensten via het glasvezelnetwerk (bijvoorbeeld zorg op afstand en beveiliging)

Iets meer dan driekwart van de inwoners die niet voor een glasvezelaansluiting gekozen hebben geeft aan op de hoogte te zijn van deze diensten. 15% daarvan geeft aan hierdoor getwijfeld te hebben om zich toch aan te sluiten.

# Waarom kiezen inwoners NIET voor glasvezel?



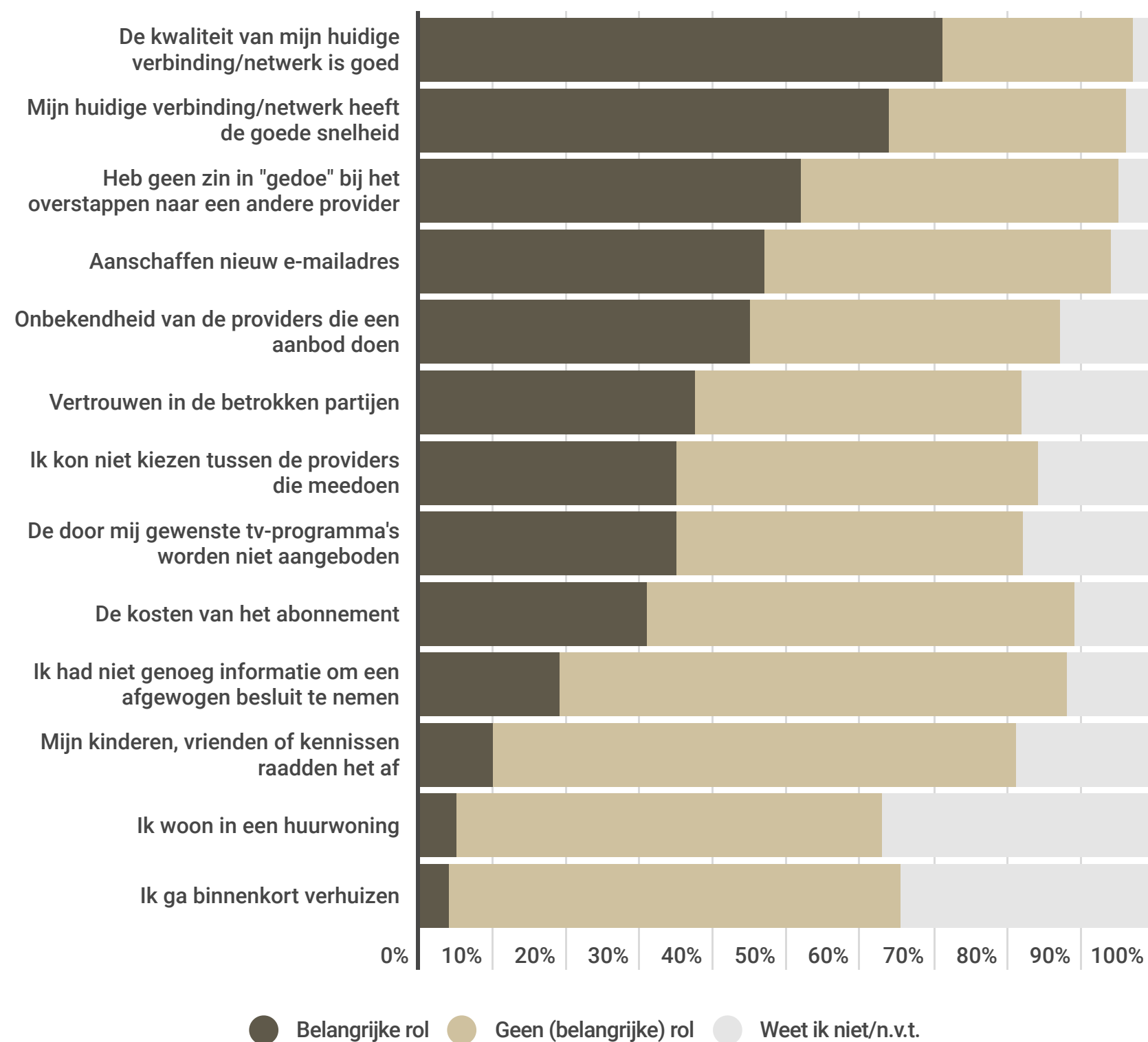
Analyse en Intelligence - maart 2021

Op deze en de volgende pagina presenteren we de resultaten van huishoudens die NIET voor een glasvezelaansluiting gekozen hebben. We hebben ze gevraagd of een aantal zaken een rol heeft gespeeld in hun afweging, of ze zelf nog aanvullende redenen hadden en of ze op de hoogte zijn van aanvullende diensten (zoals zorg en beveiliging via glasvezel). De reden die het vaakst genoemd wordt, om *niet* voor een glasvezelaansluiting te kiezen, is dat hun huidige netwerk al naar wens is. De kwaliteit is goed. Ook benoemen ze dat ze geen zin hebben in het "gedoe" rondom het overstappen naar een andere provider. Inwoners met een lage opleiding en een lager huishoudinkomen hebben vaker aangegeven dat de kosten van het abonnement, het hebben van een huurwoning en het "gedoe" bij het overstappen een belangrijke rol

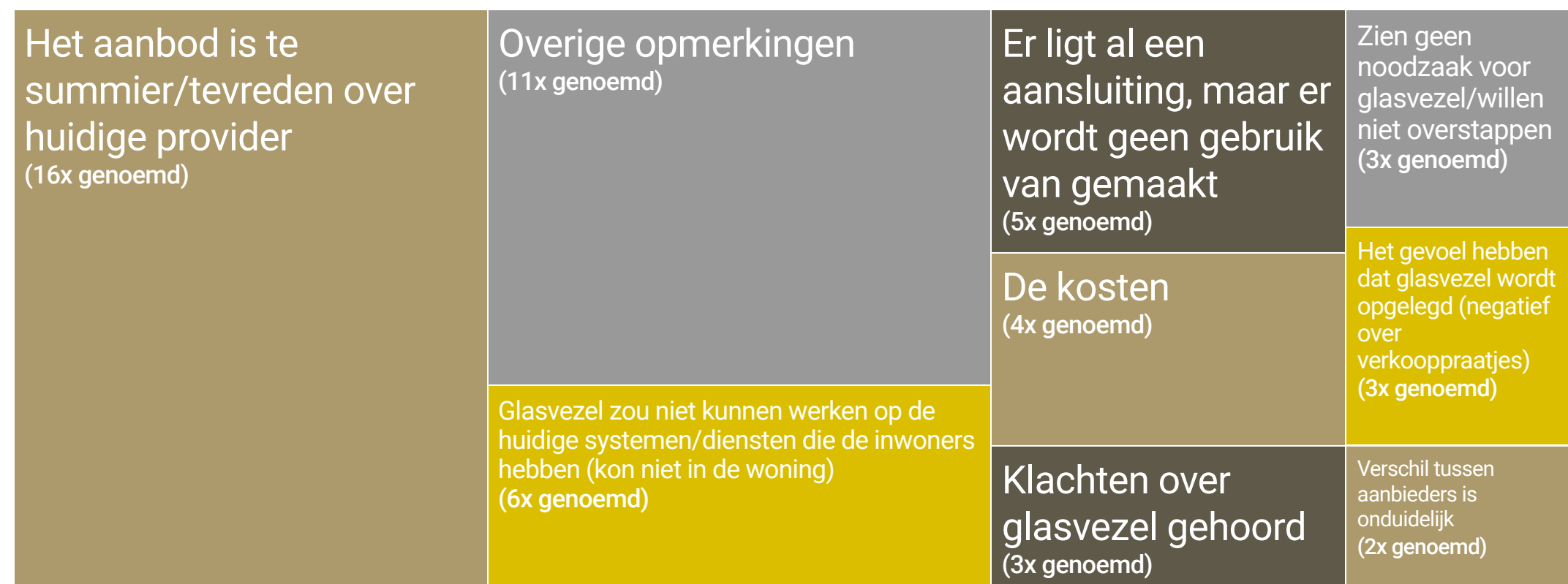
heeft gespeeld in hun afweging om niet voor een glasvezelaansluiting te kiezen. Daarnaast geven de inwoners aan dat ze het aanbod van de providers van Glasvezel Helmond te summier vinden. De meeste mensen die aangeven tevreden te zijn met hun huidige provider geven ook aan dat deze provider niet is aangesloten bij Glasvezel Helmond.

Het merendeel van de mensen is op de hoogte van de verschillende diensten die via het glasvezelnetwerk worden aangeboden. 15% daarvan heeft daarom getwijfeld om zich toch aan te sluiten.

## Redenen waarom inwoners niet kiezen voor een glasvezelaansluiting



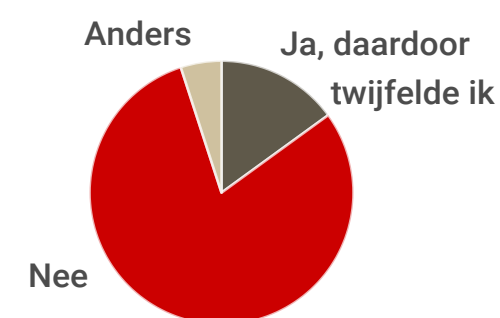
**28%** geeft aan dat er nog andere redenen/overwegingen zijn die een rol hebben gespeeld in de keuze om geen glasvezelaansluiting te willen. Die zijn als volgt:



## Diensten via het glasvezelnetwerk

**77%** geeft aan op de hoogte te zijn van de verschillende diensten (waaronder zorg, beveiliging en onderwijs) die mogelijk zijn via het glasvezelnetwerk.

Heeft deze informatie nog invloed gehad op de keuze om geen glasvezelaansluiting te nemen?



Anders:

- Ook buiten glasvezel kan ik gebruik maken van deze diensten/maakt er al gebruik van (3x genoemd)
- Overig (2x genoemd)
- Het zou ook via andere providers aangeboden moeten worden (1x genoemd)
- Geen interesse/vertrouwen (2x genoemd)

# Waarom kiezen inwoners NIET voor glasvezel?



Analyse en Intelligence - maart 2021

Hieronder wordt op elke reden waarom de inwoners zich niet hebben aangesloten op het glasvezelnetwerk een toelichting gegeven. Met "gedoe" bedoelen de inwoners over het algemeen de zaken die komen kijken bij het aansluiten van de nieuwe provider. Men heeft daar onder andere geen goede ervaring mee vanuit het verleden. De toelichting die de inwoners geven op de redenen waarom ze niet konden kiezen uit de partijen die meedoen en waarom het vertrouwen hierin laag is, is de onbekendheid van de partijen. Over het algemeen zijn de

inwoners nu klant bij bekende merken. Bij de kosten geeft de meerderheid aan dat deze hoger zijn bij een glasvezelpakket, ook omdat sommige nu voordeligere abonnementen hebben in combinatie met andere producten (zoals mobiele abonnementen). Bij het maken van de keuze om zich wel of niet aan te sluiten op het glasvezelnetwerk zouden de inwoners graag meer duidelijkheid willen hebben over de verschillen tussen de providers die meedoen en wat er bij de aansluiting/overstap allemaal bij komt kijken.

## Kunt u toelichten wat u met "gedoe" bedoelt?

- Aansluitproblemen/overstappen/ bekabeling (26x genoemd)
- Nieuw e-mailadres (23x genoemd)
- Tevreden over huidige provider (12x genoemd)
- Wijzigingen doorvoeren (instellingen/apparaten) (9x genoemd)
- Niet weten wat je kan verwachten (5x genoemd)



## Kunt u toelichten waarom u de partijen die meedoen niet vertrouwt?

- Onbekendheid providers/weinig informatie/weinig ervaringen (21x genoemd)
- Geen positieve geluiden gehoord (bijvoorbeeld uit online recensies) (9x genoemd)
- Zelf negatieve ervaringen gehad met de providers (8x genoemd)
- Zelf willen bepalen welke provider ze willen/wachten totdat KPN of Ziggo glasvezel aanlegt (7x genoemd)
- Inwoners zijn tevreden over huidige providers (4x genoemd)
- Er zit veel tijd tussen de overeenkomst en het kunnen gebruiken van de glasvezelverbinding (2x genoemd)
- Eerder al problemen gehad bij overstappen van providers (2x genoemd)

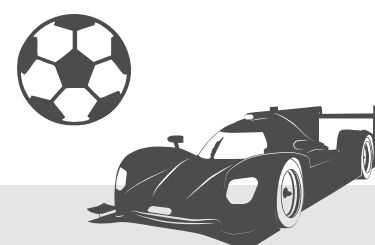
## Kunt u toelichten waarom u niet kon kiezen tussen de providers die meedoen?

- Inwoners zijn tevreden met hun huidige provider/willen niet overstappen (23x genoemd)
- Keuzeaanbod is te summier (geen KPN en ZIGGO) (9x genoemd)
- De partijen die meedoen zijn onbekend (9x genoemd)
- De informatie over de providers is onvoldoende (4x genoemd)
- Niet alle inwoners zijn op de hoogte van de verschillende providers (3x genoemd)
- De kosten voor het abonnement zijn hoger (2x genoemd)



## Welke tv-programma's mist u?

- Sportzenders (o.a. Eredivisie en Formule1) (17x genoemd)
- Buitenlandse zenders (6x genoemd)
- Filmpakketten (2x genoemd)
- Natuurzender (2x genoemd)



## Op wat voor manier hebben de kosten een rol gespeeld?

- Huidige abonnement is goedkoper dan een glasvezel-abonnement (27x genoemd)
- Nu hebben inwoners vaak (goedkopere) combinaties met mobiele telefonie (5x genoemd)
- Inwoners geven aan op de langer termijn meer te zullen moeten gaan betalen voor hun glasvezel-abonnement (2x genoemd)
- Overstappen is te onzeker/niet weten wat ze te wachten staat (2x genoemd)



## Welke informatie miste u om een afgewogen besluit te nemen?

- Duidelijke vergelijking tussen de providers (6x genoemd)
- Hoe worden de kabels gelegd/welke apparaten komen erbij/hoe verloopt het overstappen (4x genoemd)
- De totale kosten (inclusief extra zenders) (4x genoemd)
- Mogelijkheid om e-mailadres te behouden (2x genoemd)

# Waarom kiezen inwoners WEL voor glasvezel?

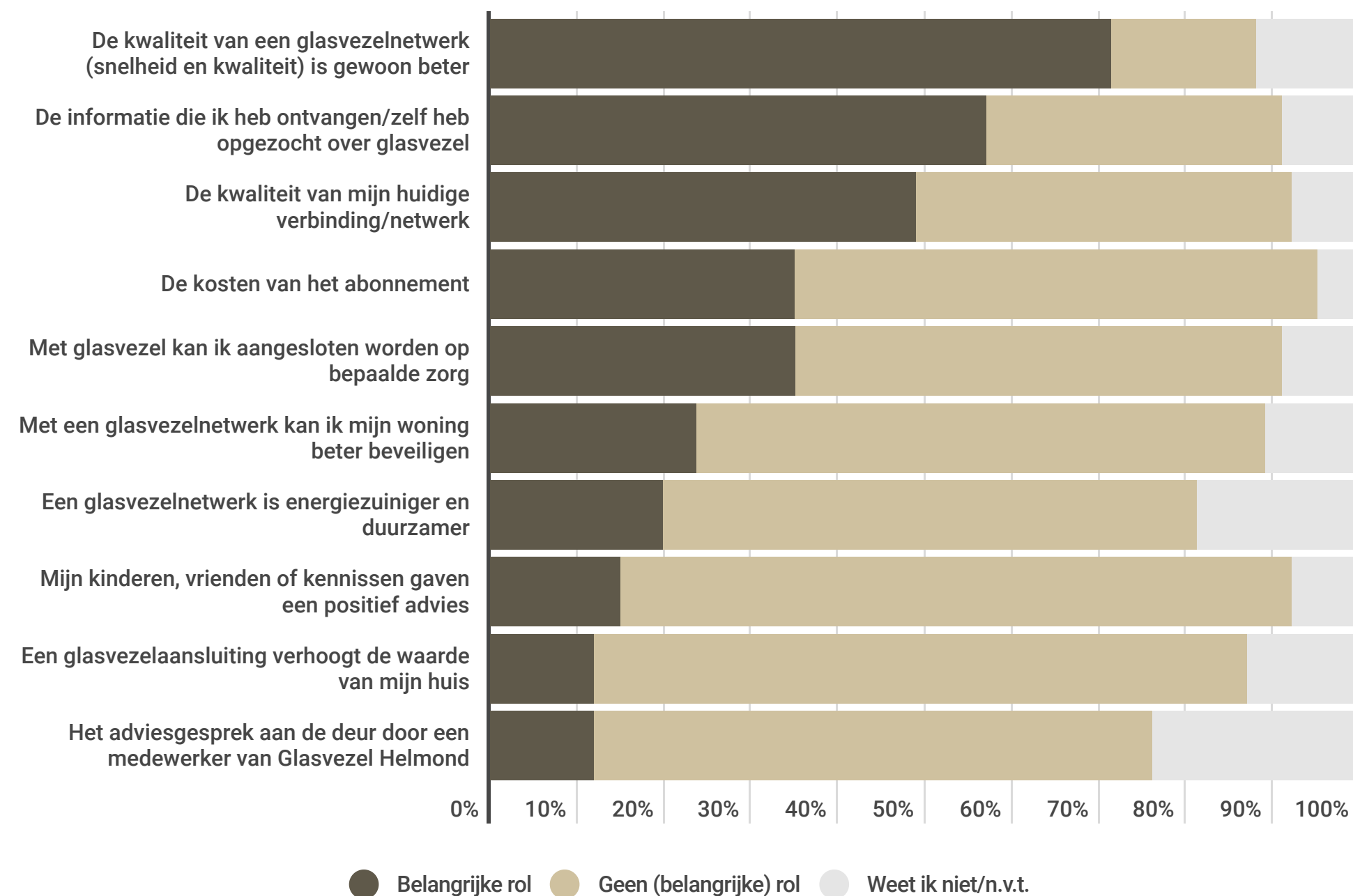


Analyse en Intelligence - maart 2021

Op deze pagina presenteren we de resultaten van de huishoudens die WEL voor een glasvezelaansluiting gekozen hebben. We hebben ze gevraagd welke zaken een rol hebben gespeeld in hun afweging en of ze zelf nog aanvullende redenen hadden. De rol die voor bijna driekwart van belang was, is dat de kwaliteit van glasvezel beter is, daarnaast is de informatie die ze over glasvezel hebben gevonden/ontvangen ook van belang geweest. De kwaliteit van hun huidige netwerk speelt bij ongeveer de helft een belangrijke rol. Inwoners met een lage opleiding en een lagere huishoudinkomen hebben vaker aangegeven dat het toekomstbestendig zijn met glasvezel (energiezuiniger netwerk en mogelijkheid om je woning te beveiligen) en de kosten van het abonnement een grote rol hebben gespeeld in de overweging om wel voor een

glasvezelaansluiting te kiezen. Bij het open antwoord geeft een aantal aan dat hun huidige provider niet aan de wensen voldoet. Dat een glasvezelaansluiting de waarde van het huis verhoogd en het adviesgesprek aan de deur is voor ongeveer 1 op de 10 van belang geweest. Daarnaast hebben ook nog een aantal inwoners aangegeven dat ze met glasvezel voorbereid op de toekomst willen zijn. Bij de kosten is het belangrijk dat het glasvezel-abonnement vaak goedkoper is, dat men meer waar krijgt voor hun geld en dat de aansluiting nu nog gratis is.

## Redenen waarom inwoners wel kiezen voor een glasvezelaansluiting



## Op wat voor manier hebben de kosten een rol gespeeld?



## Overige redenen

**44%** geeft aan dat er nog andere redenen/overwegingen zijn die een rol hebben gespeeld in de keuze om wel een glasvezelaansluiting te willen. Die zijn als volgt:



\* BBH staat voor Breedband Helmond

# Wie sluiten zich aan op het glasvezelnetwerk?



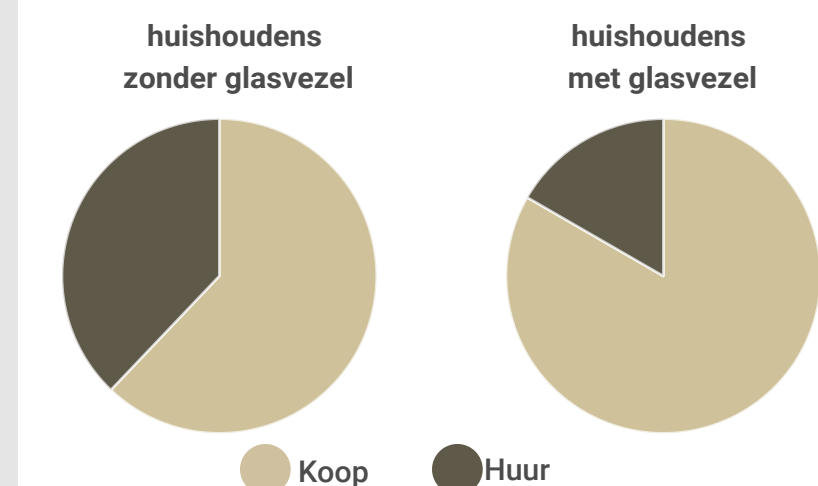
Bron: Glasvezel Helmond (bewerkt door team IVA - Analyse en Intelligence)

Op deze pagina vergelijken we de huishoudens die zich hebben aangemeld of aangesloten op het glasvezelnetwerk met de huishoudens die geen glasvezelaansluiting hebben. Op deze manier kunnen we zien of er verschillen zijn tussen de woningen. Relatief gezien hebben huishoudens in koopwoningen zich vaker aangesloten op glasvezel dan huishoudens in huurwoningen. Daarnaast wonen de huishoudens die zich hebben aangesloten op glasvezel, gemiddeld in woningen met een wat hogere WOZ-waarde. Gekeken naar de huishoudsamenstellingen dan sluiten relatief gezien paren met en zonder kinderen zich vaker aan bij glasvezel.

Op het gebied van leeftijd, opleidingsniveau en huishoudinkomens zijn er geen opvallende cijfers. Wel valt op dat het aandeel inwoners met een hogere opleiding groter is dan het gemiddelde over heel Helmond (ongeveer 20% is hoger opgeleid). Over het algemeen is het aantal deelnemers gelijk verdeelt over de wijken, alleen in 't hout ligt dit aandeel hoger. In totaal geeft 60% van de deelnemers van de enquête aan geen glasvezel te willen. Binnen de wijken is dit ook te zien, De meerderheid heeft niet voor glasvezel gekozen, behalve in de wijk Helmond-West.

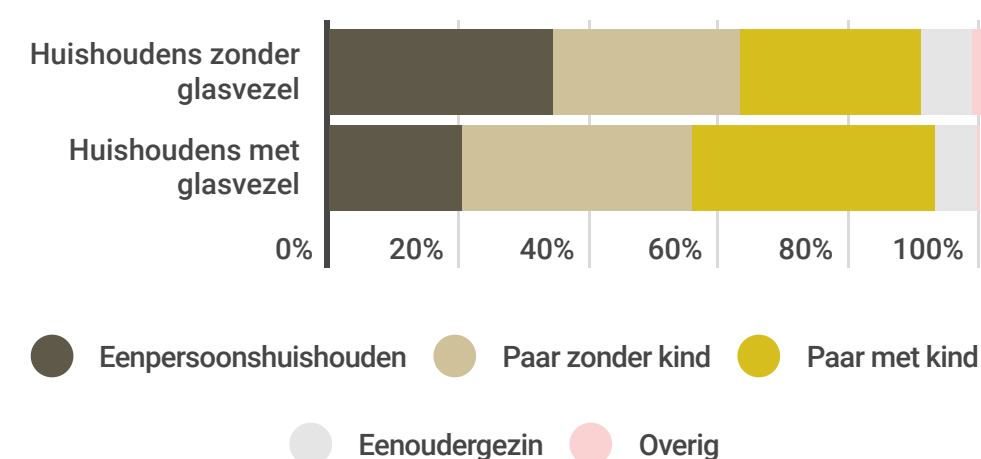
## Verdeling naar koop- en huurwoningen

Bron: gemeente Helmond



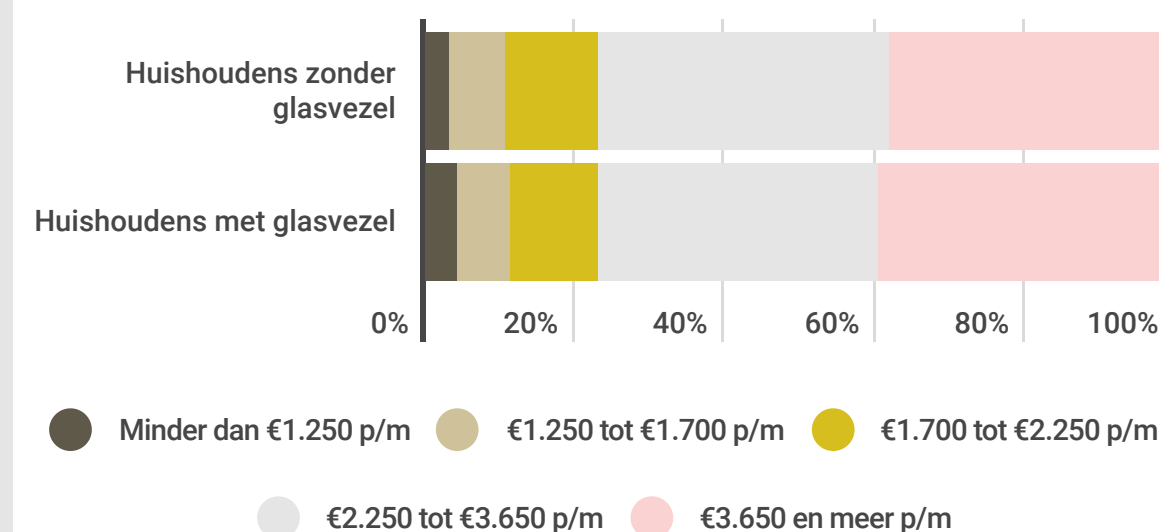
## Verdeling naar huishoudsamenstelling

Bron: gemeente Helmond



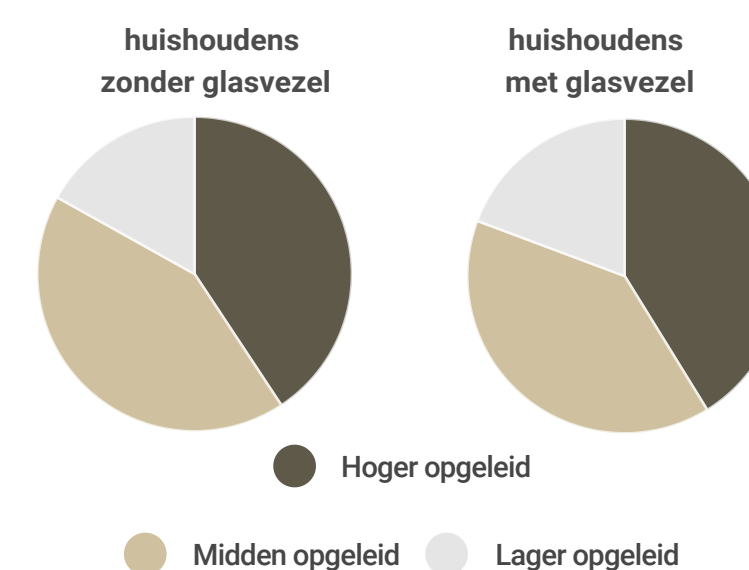
## Verdeling naar huishoudinkomen

Bron: enquête



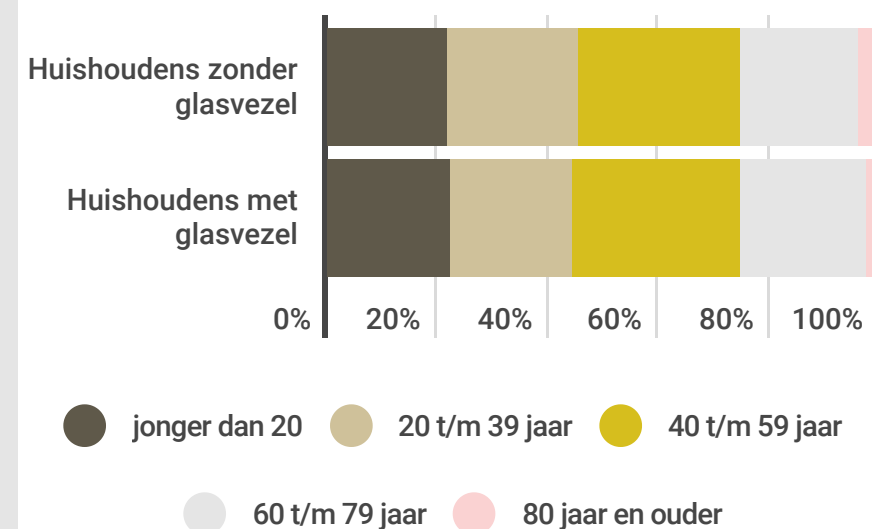
## Verdeling naar opleidingsniveau

Bron: enquête



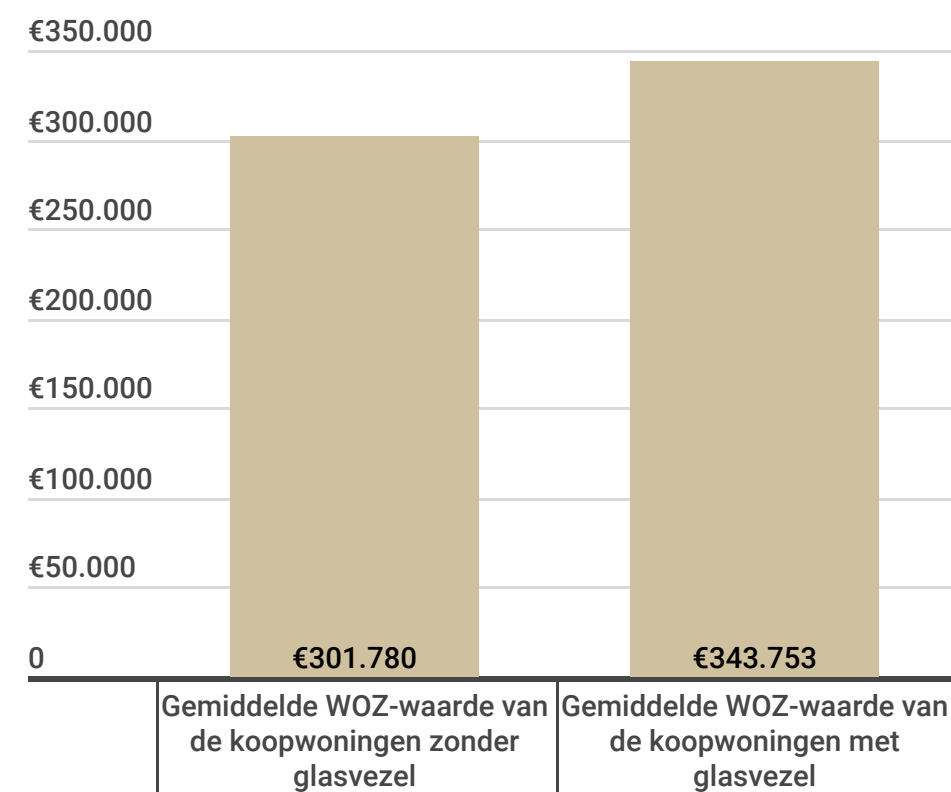
## Verdeling naar leeftijd

Bron: gemeente Helmond



## Gemiddelde WOZ-waarde koopwoning

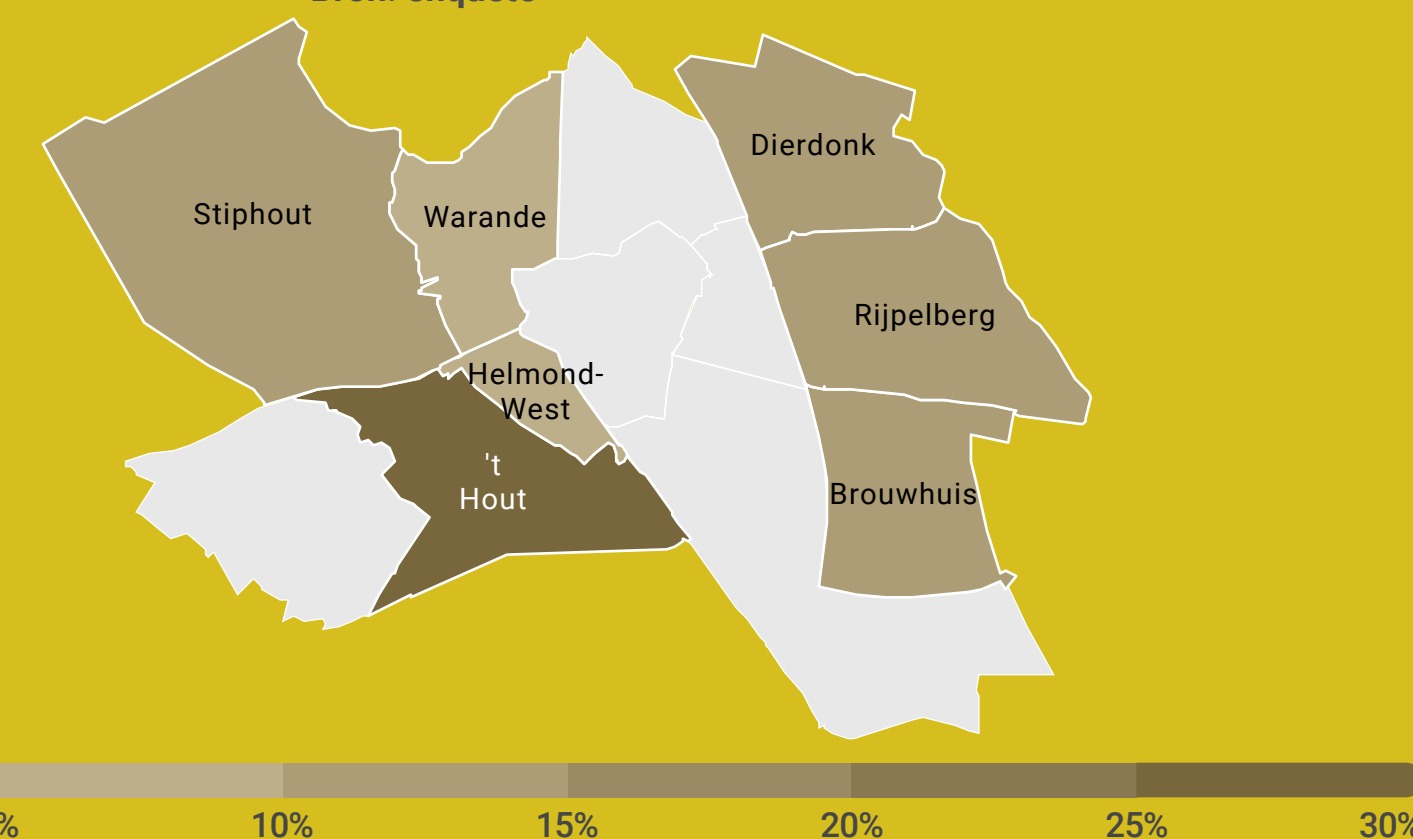
Bron: gemeente Helmond



## Verdeling deelnemers van de enquête (inclusief wel of niet aangesloten op glasvezel)

Bron: enquête

De bruine kleur van de wijk op de kaart geeft aan hoe de verdeling van de deelnemers van de enquête is over de wijken. Hoe donkerder de kleur, hoe meer deelnemers er uit die wijk komen. De meeste deelnemers komen uit de wijk 't Hout.



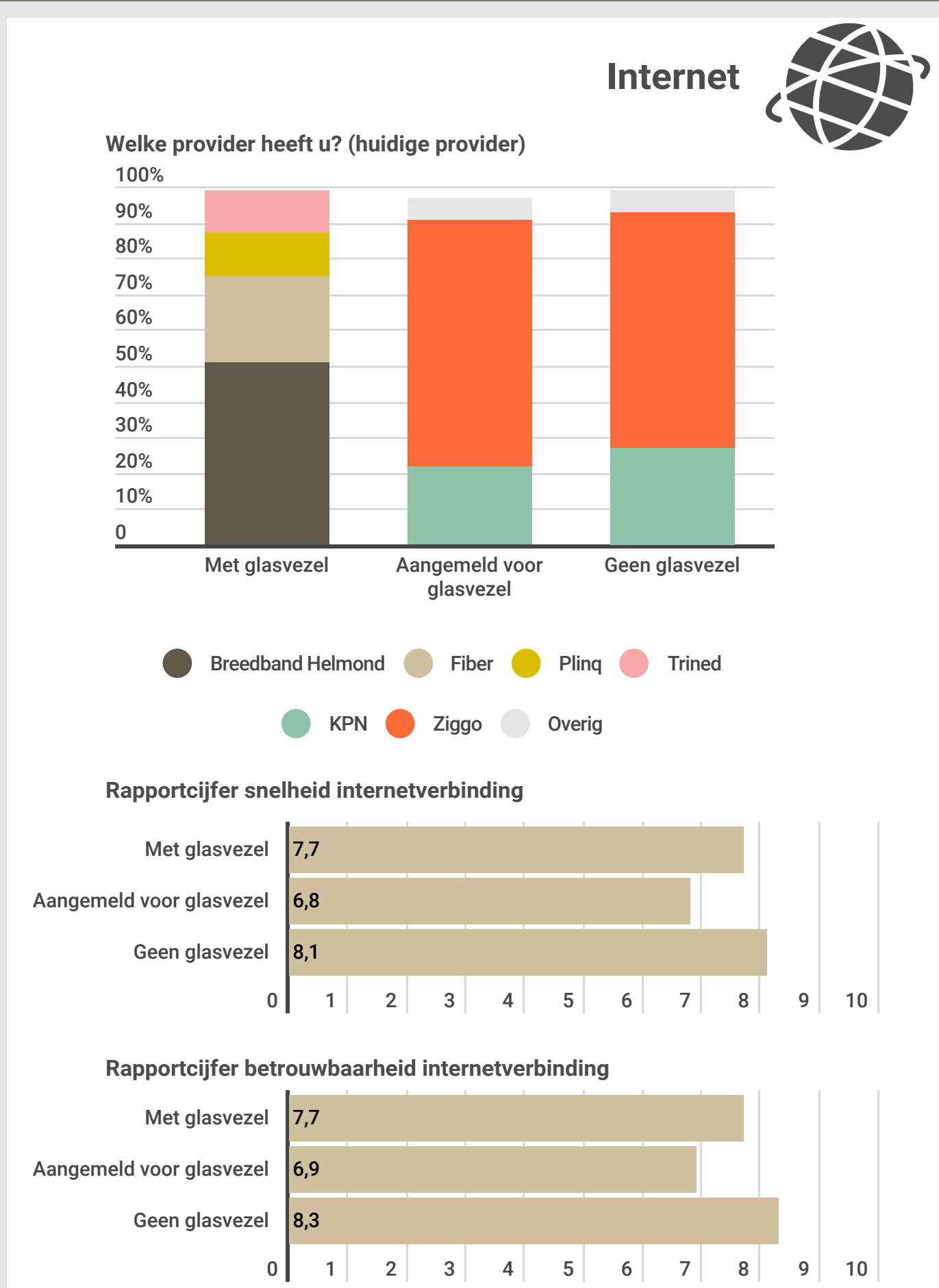
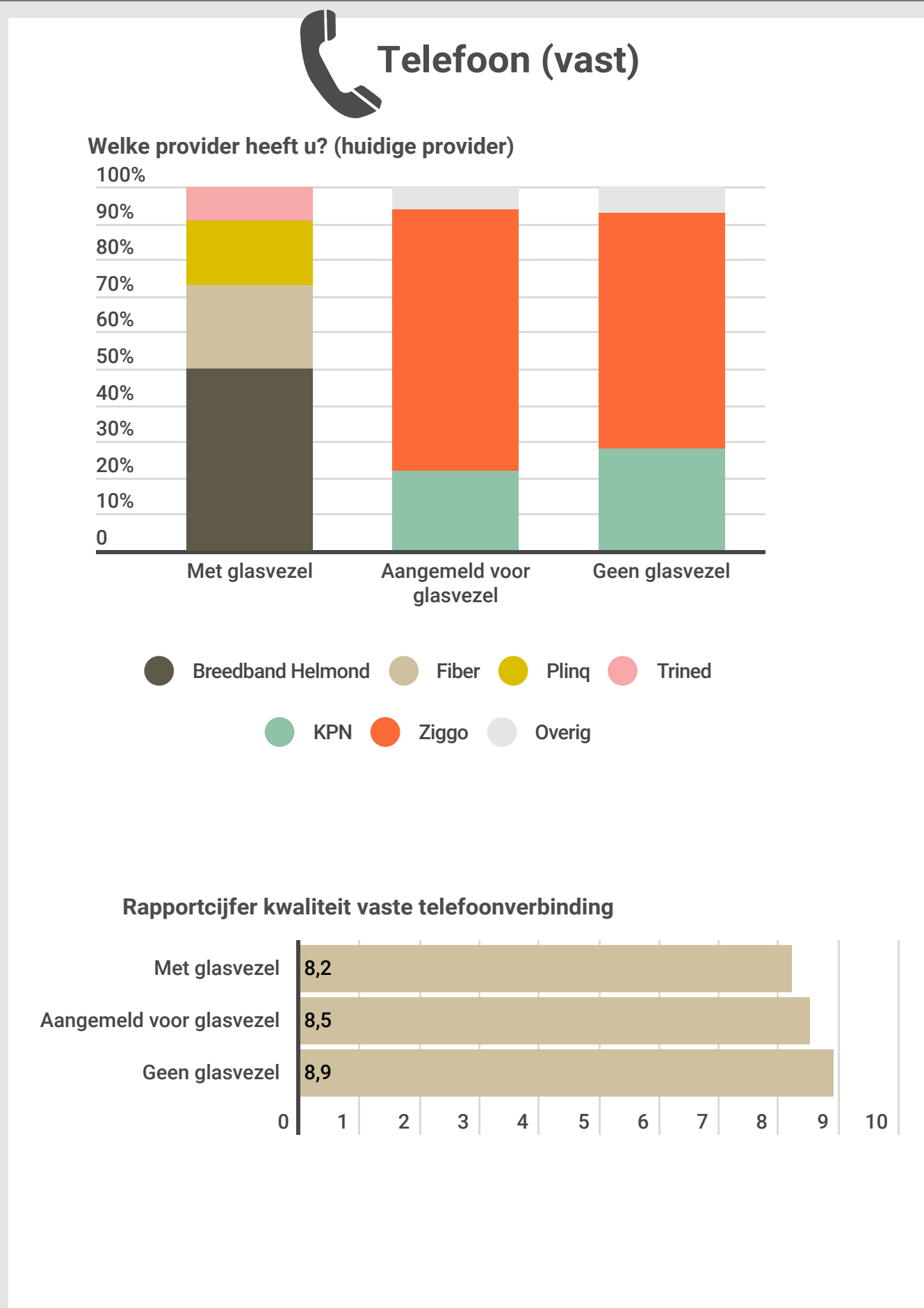
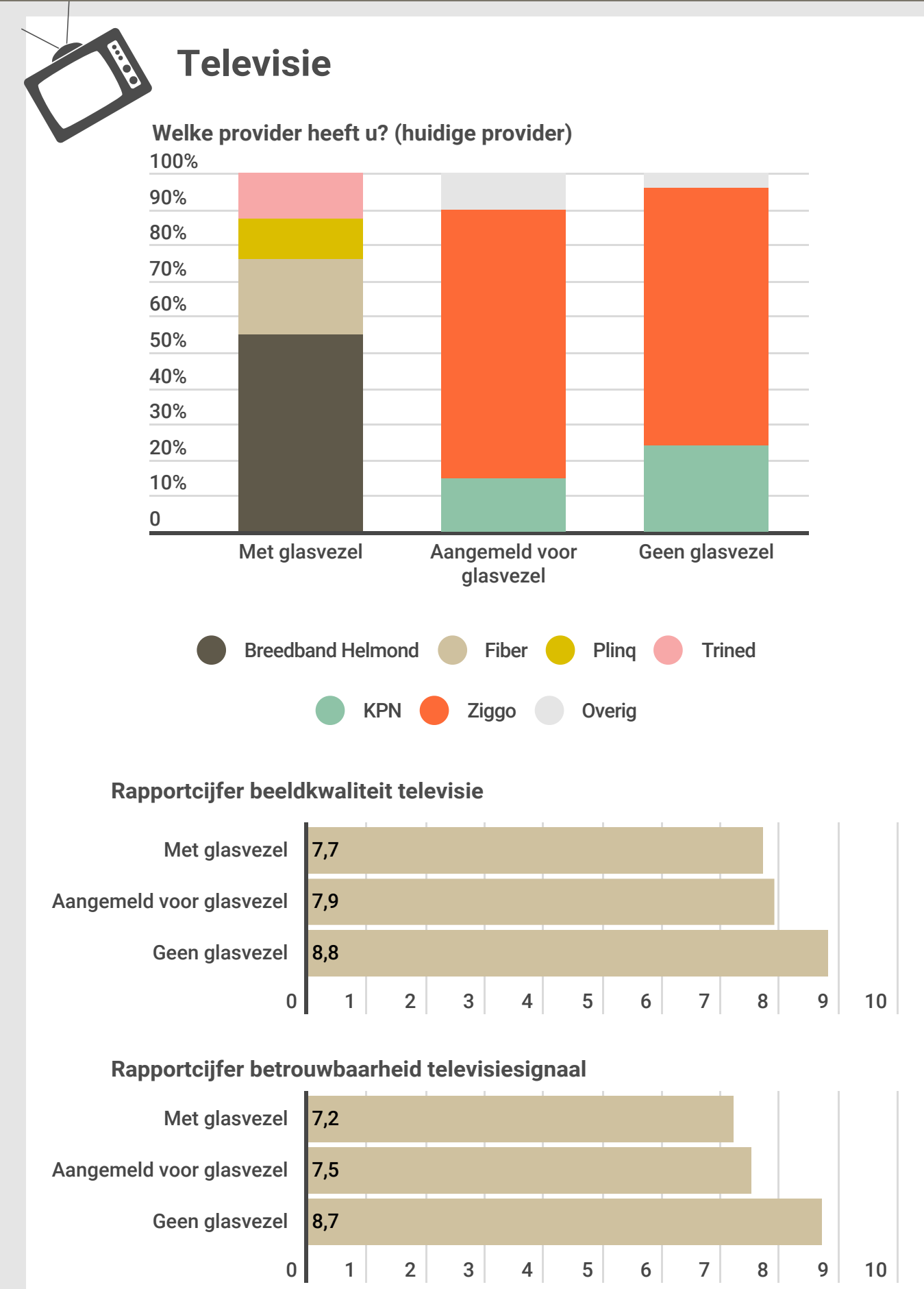
# Waardering huidige provider



Analyse en Intelligence - maart 2021

We hebben aan de deelnemers van de vragenlijst gevraagd wat hun huidige provider is en wat voor rapportcijfers ze aan de verschillende onderdelen geven. Over het algemeen zijn de inwoners klant bij de twee bekende merken (Ziggo en KPN). De inwoners die zich hebben aangemeld op het glasvezelnetwerk geven een lager cijfer voor hun internetverbinding, dan de inwoners die een glasvezelnetwerk hebben of die niet voor glasvezel gekozen hebben. Als we kijken naar de rapportcijfers van televisie en de telefoon dan zijn

de inwoners met een glasvezelaansluiting het minst positief. Toch liggen de rapportcijfers allemaal boven de 7,2. Over het totaal aantal rapportvragen geven de inwoners die geen glasvezel hebben en zich daar ook niet voor hebben aangemeld het hoogste cijfer. Deze groep heeft eerder ook al aangegeven over het algemeen tevreden te zijn met hun huidige provider en daarom willen ze niet overstappen.



# Waardering deur-aan-deur gesprek



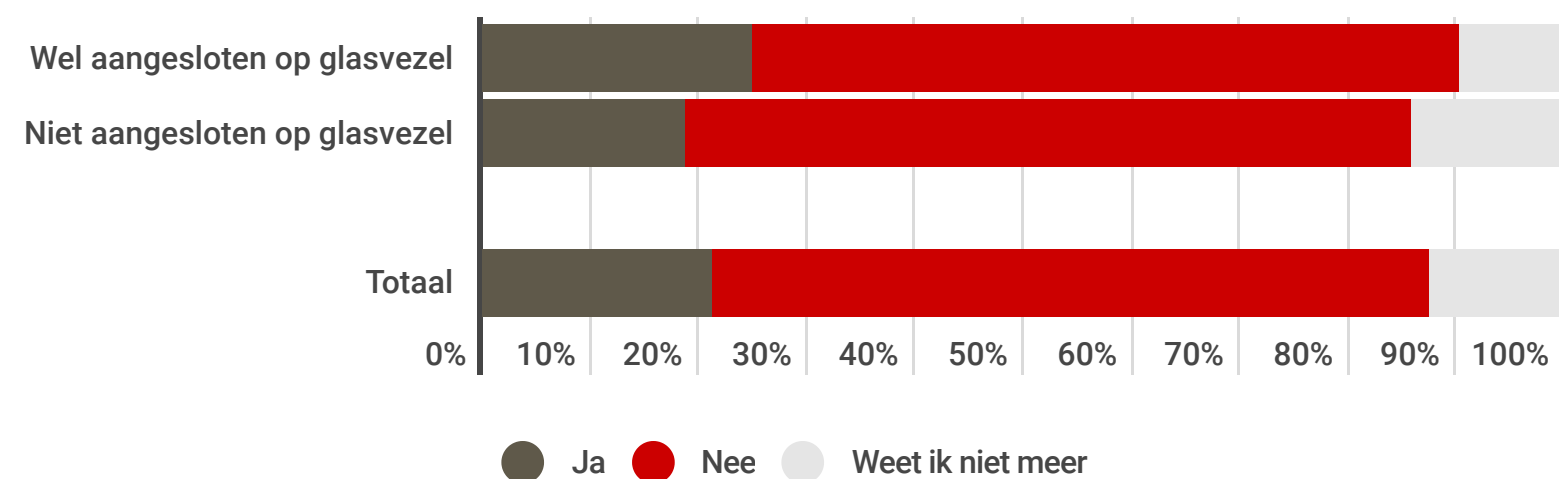
Analyse en Intelligence - maart 2021

In totaal geeft twee derde aan dat er geen medewerker van Glasvezel Helmond aan de deur is geweest voor een adviesgesprek. 1 op de 5 geeft aan dat er wel iemand aan de deur is geweest. Over het algemeen werden de thema's over de kwaliteit van het glasvezelnetwerk en de kosten van de abonnementen besproken. Bij ongeveer een kwart van de gesprekken ging het ook over de aanvullende diensten die geleverd kunnen

worden via het glasvezelnetwerk.

De vaakst genoemde opmerking over het deur-aan-deur gesprek ging over dat de informatie die de medewerker gaf niet altijd bleek te kloppen of dat ze de vragen van de inwoners niet goed konden beantwoorden.

## Is er een medewerker van Glasvezel Helmond bij u aan de deur geweest?



## Heeft u nog opmerkingen over het deur-aan-deur gesprek?

Informatie klopt niet/geen antwoord op vragen van inwoners (10x genoemd)

Goed gesprek/goede service/goede informatie (5x genoemd)

Overig (4x genoemd)

Inwoners hadden geen interesse/wilden geen gesprek aangaan (7x genoemd)

De medewerker was opdringerig (3x genoemd)

Gevoel dat de medewerker niet onafhankelijk was (2x genoemd)

## Welke thema's zijn er besproken tijdens het deur-aan-deur gesprek?

De deelnemers konden meerdere antwoorden kiezen

