

# Waarom kiezen inwoners van Helmond-Noord wel/niet voor glasvezel?

IVA - Analyse en Intelligence, december 2019



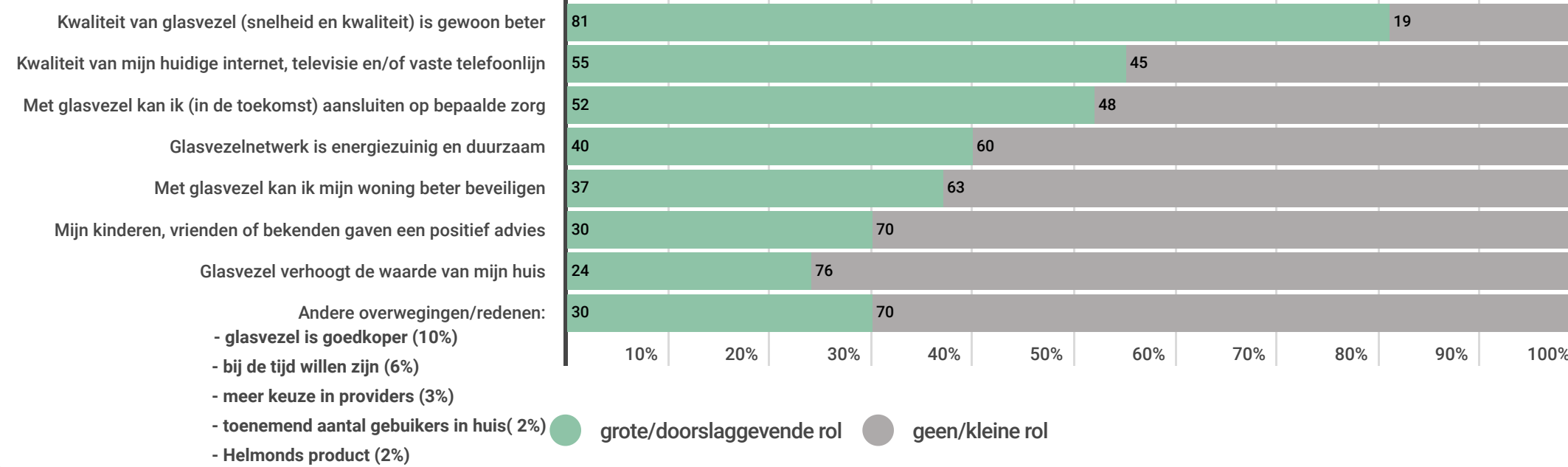
Op dit moment wordt het glasvezelnetwerk uitgerold over de Helmondse wijken. Daarbij worden stapsgewijs wijken benaderd. Om de doelen van de uitrol van een glasvezel-netwerk (ook maatschappelijk en financieel) te realiseren is het belangrijk dat de inwoners goed geïnformeerd een besluit nemen. Nu in de eerste wijken de uitrol heeft plaats gevonden, kunnen we leren van de keuzes die de inwoners hebben gemaakt en de motivaties die daarbij een rol hebben gespeeld. Deze kennis helpt ons om bij de volgende wijken de wijze van informeren, maar ook de inhoud van de informatie meer te laten aansluiten bij de behoefte van de inwoners.

De inwoners van Helmond-Noord is recent gevraagd of zij wel of niet een aansluiting op glasvezel willen. In deze wijk wonen zo'n 5.300 huishoudens. 14% heeft gekozen voor aansluiting op het glasvezelnetwerk.

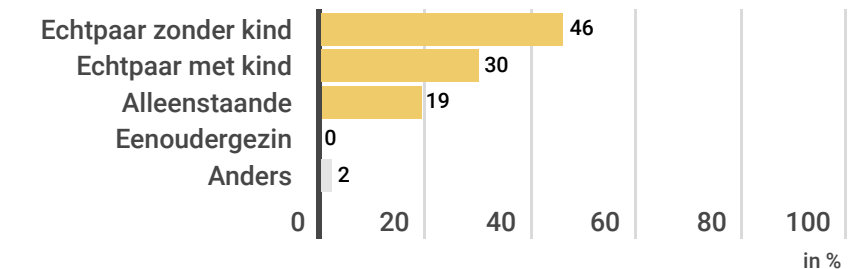
In totaal zijn 1.400 huishoudens uit Helmond-Noord uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Van deze 1.400 huishoudens hebben 400 huishoudens gekozen voor aansluiting op glasvezel en 1.000 huishoudens niet.

In totaal hebben 229 respondenten de enquête ingevuld. De resultaten worden in deze factsheet gepresenteerd.

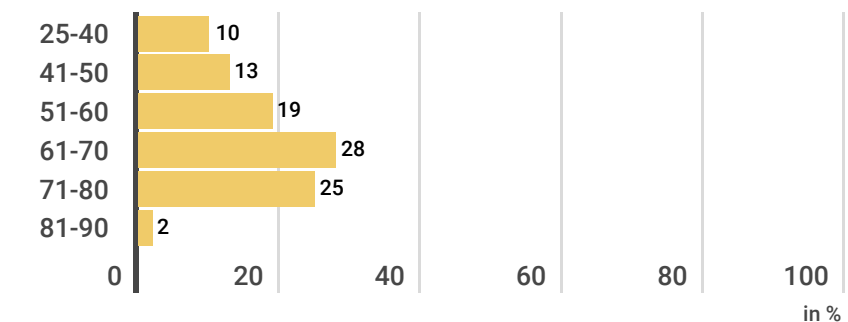
## Welke zaken hebben een rol gespeeld om te kiezen voor een aansluiting op het glasvezelnetwerk van Helmond?



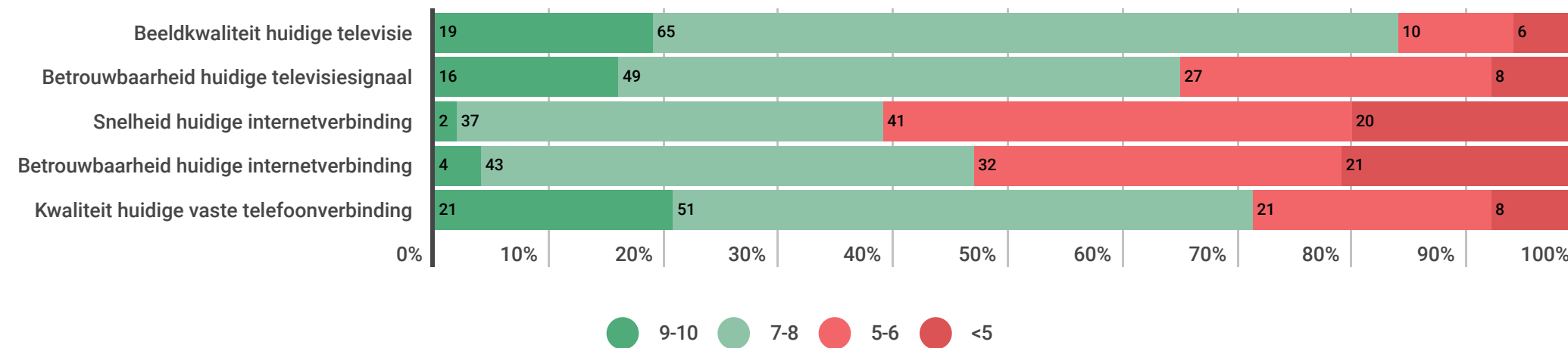
## Huishoudensamenstelling respondenten



## Leeftijd respondenten



## Welk rapportcijfer geeft u de volgende aspecten van uw huidige televisie, internet en vaste telefoonlijn?



## Gemiddelde rapportcijfers huidige televisie, internet en vaste telefoonlijn



Beeldkwaliteit televisie: 7,5  
Betrouwbaarheid signaal: 7,0

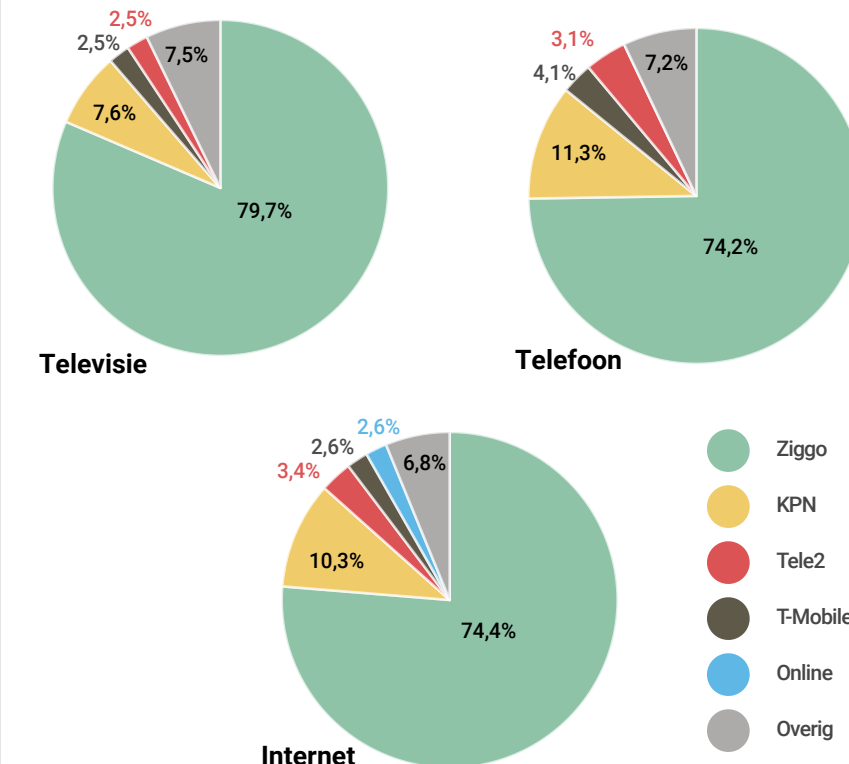


Snelheid internet: 5,9  
Betrouwbaarheid verbinding: 6,1



Kwaliteit vaste telefoonverbinding: 8,1

## Welke provider heeft u?

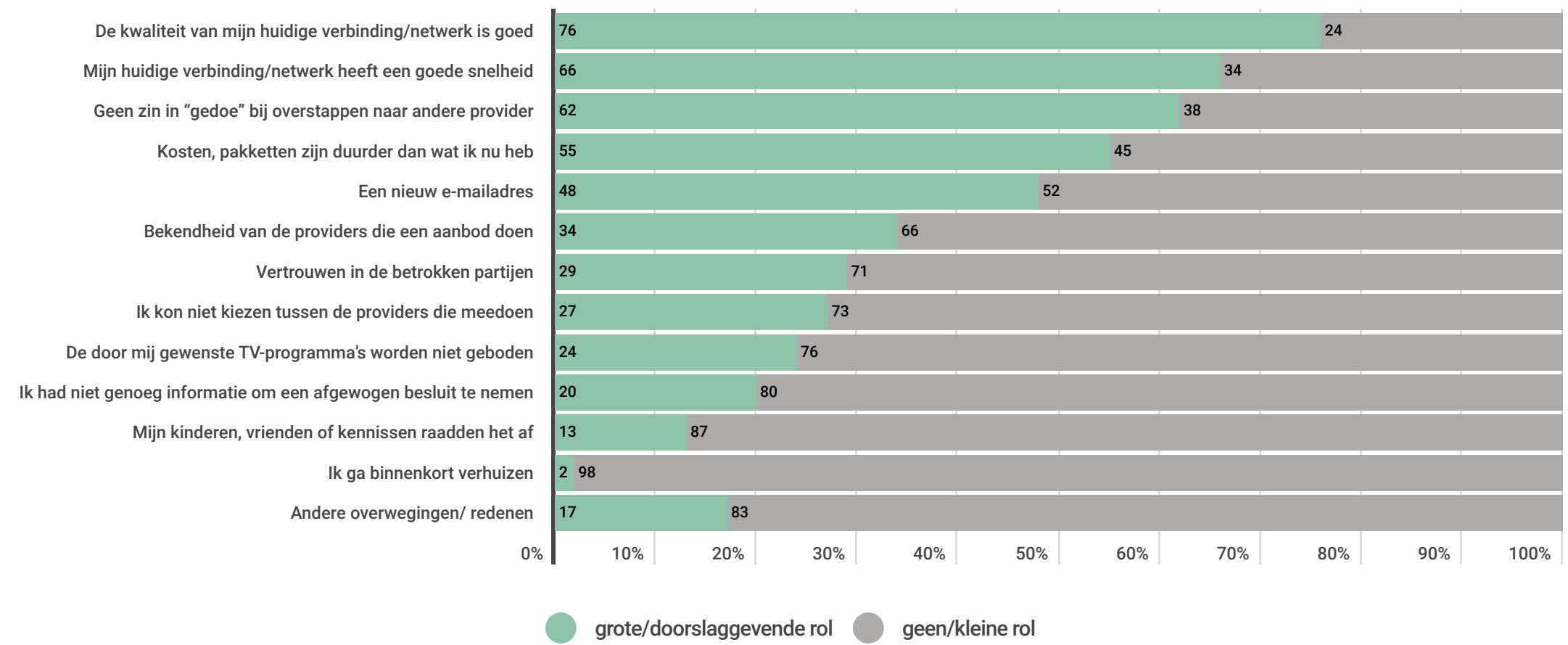


- Ziggo
- KPN
- Tele2
- T-Mobile
- Online
- Overig

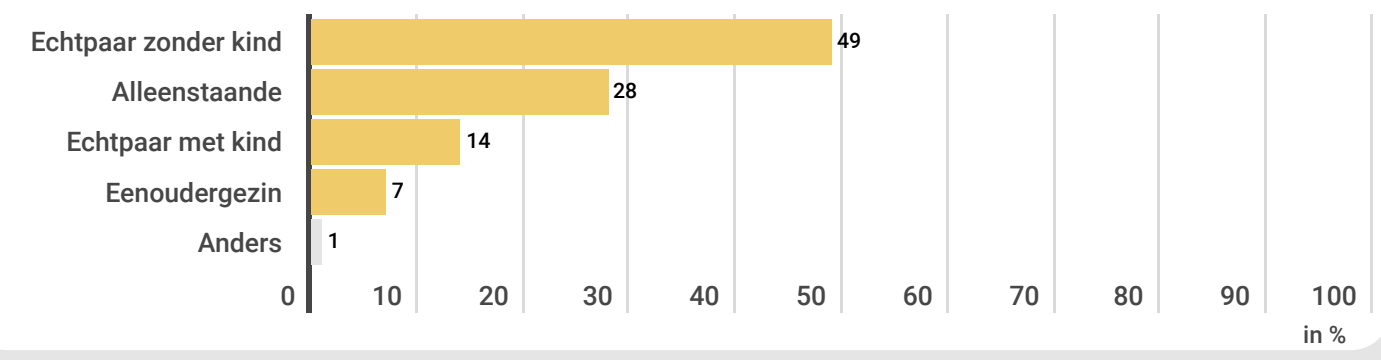
WELL GLASVEZEL

(N=124)

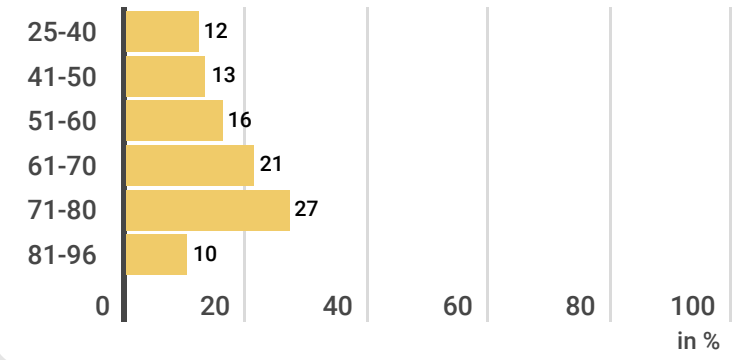
Welke zaken hebben een rol gespeeld om NIET te kiezen voor een aansluiting op het glasvezelnetwerk van Helmond?



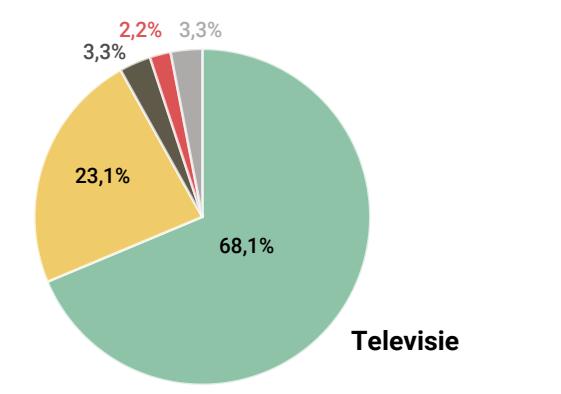
Huishoudensamenstelling respondenten



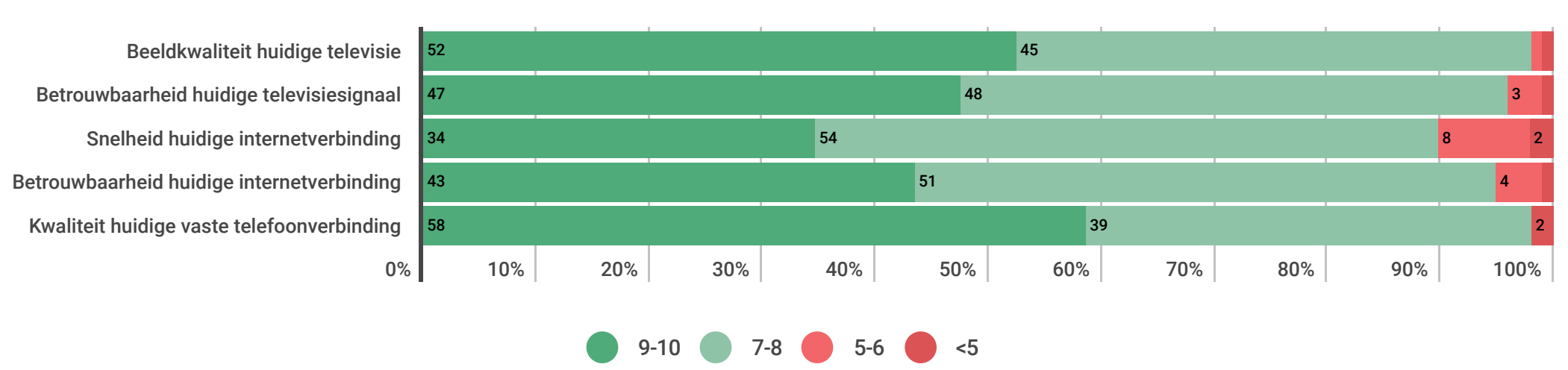
Leeftijd respondenten



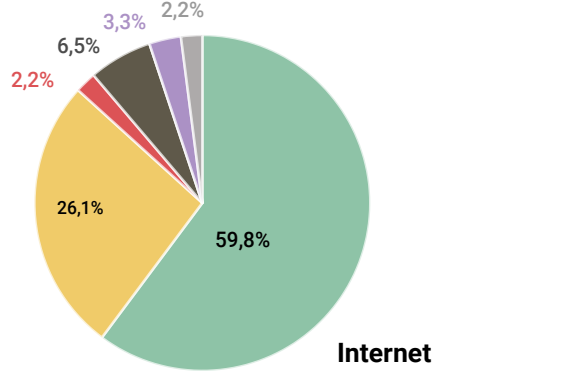
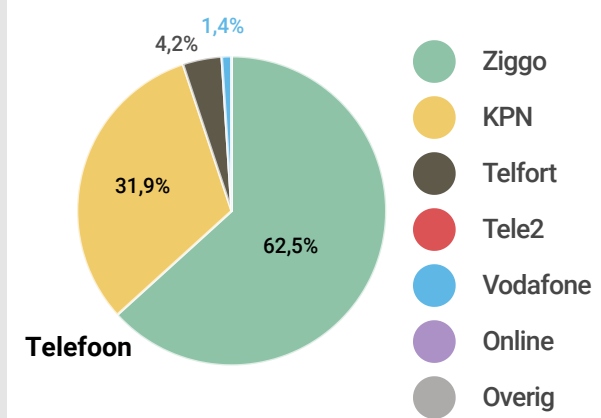
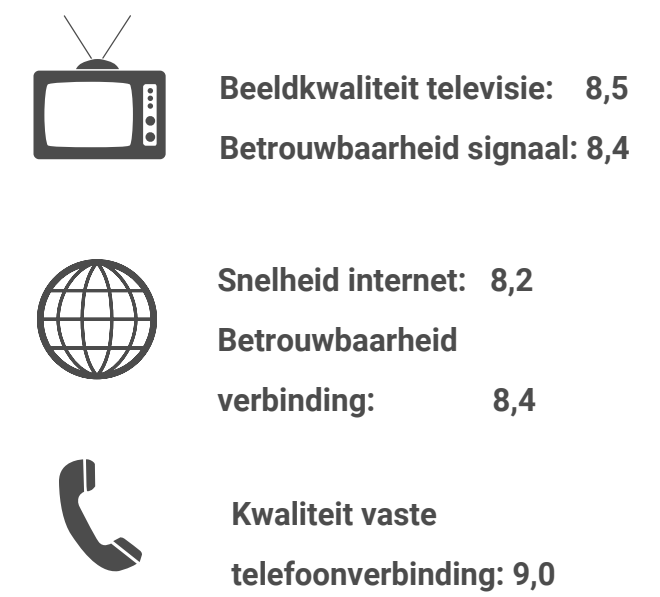
Welke provider heeft u ?



Welk rapportcijfer geeft u de volgende aspecten van uw huidige televisie, internet en vaste telefoonlijn?



Gemiddelde rapportcijfers huidige televisie, internet en vaste telefoonlijn



## ZAKEN DIE EEN ROL HEBBEN GESPEELD OM NIET TE KIEZEN VOOR AANSLUITING OP HET GLASVEZELNETWERK

62% van de respondenten heeft geen zin in "gedoe" bij overstappen

- aanpassen emailadres (16x)
- nieuwe kabels aanleggen (8x)
- ander zenderpakket (2x)
- ander kastje (2x)
- geen gerommel binnen /buiten (2x)
- te oud voor overstappen (2x)
- hoe reageert andere provider bij problemen? (2x)
- opnieuw instellen tv en internet (1x)
- hogere kosten (1x)
- onverwachte problemen (1x)

29% van de respondenten heeft geen vertrouwen in de betrokken partijen

- onbekende providers (14x)
- slechte referenties online over de providers (1x)
- van vrienden gehoord dat zenders zomaar veranderen zonder bericht (1x)
- leuke beginprijs en na enkele weken enorme prijsverhogingen (1x)
- na besluit om glasvezel te nemen niet teruggebeld worden door provider (1x)
- vertrouw één partij niet, die blijft benaderen via alle kanalen en hameren op de kosteloze aansluiting (1x)

27% van de respondenten kan niet kiezen tussen providers die meedoen

- tevreden met huidige provider (8x)
- onbekendheid providers (7x)
- niet veel keus, alleen onbekende lokale providers (2x)
- te weinig overtuigende informatie van providers (2x)
- aanbieders zijn te kleine spelers op de markt (1x)
- juiste provider zat er niet tussen (1x)
- duurder uit (1x)

24% van de respondenten mist bepaalde tv-programma's die aangeboden worden

- Ziggo sport (4x)
- sportzenders (3x)
- nieuwszender (1x)
- Ziggo movies (1x)
- RTL Lounge (1x)
- Series XL (1x)

20% van de respondenten had niet genoeg informatie om een afgewogen besluit te nemen

- geen informatie ontvangen (1x)
- informatie was onvolledig en eenzijdig (1x)
- uitleg zenders en prijzen in folder niet duidelijk (1x)
- miste duidelijke uitleg over tv/internet/telefoon (1x)
- wist niet dat aansluiten op zorg, veiligheid mogelijk was (1x)
- weinig informatie over prijsverhoudingen (1x)
- kosten telefoonabonnement (1x)
- mogelijkheid om gewoon bij KPN te kunnen blijven (1x)
- aansluiten in de woonkamer (1x)
- dacht dat het reclame was (1x)

17% van de respondenten heeft andere overwegingen/ redenen

- geen behoefte aan veranderen (4x)
- gebruikt geen internet (2x)
- pas overgestapt naar andere provider (2x)
- tv niet geschikt voor glasvezel (1x)
- te hoge leeftijd (1x)
- woning wordt gesloopt (1x)

## Welke tips geven respondenten die WEL voor glasvezel kiezen?



## Welke tips geven respondenten die NIET voor glasvezel kiezen?



## CONCLUSIES

- **Kwaliteit van het huidige internet (m.n. de snelheid) is de belangrijkste motivatie voor respondenten om over te stappen op glasvezel. Wanneer men tevreden is over de kwaliteit van het internet kiest men daar niet voor.**
- **Het in de toekomst kunnen aansluiten op zorg wordt als motivatie genoemd om te kiezen voor glasvezel. Duidelijke informatie over de aansluiting op zorg zou wellicht ook andere mensen over de streep kunnen trekken.**
- **Verwachting van "gedoe" bij het overstappen weerhoudt respondenten er van om de overstap te maken. Door de juiste informatie kan dit bezwaar wellicht worden weggenomen.**
- **Duidelijkheid over de kosten van glasvezel is belangrijk. Ruim de helft van de respondenten kiest niet voor glasvezel omdat men verwacht duurder uit te zijn, 10% van de respondenten die wel voor glasvezel kiezen geven aan goedkoper uit te zijn.**
- **Het aanbod van providers wordt regelmatig als reden genoemd om niet voor glasvezel te kiezen. Om mensen meer vertrouwd te laten raken met de providers zal een uitdaging zijn.**