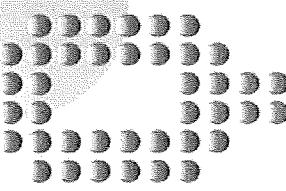


tns nipo

result
quint



Gemeente Albrandswaard

Onderzoek naar de dienstverlening en het aanbod van CAI

Rapportage
Amsterdam, september 2010
Floris Timmermans
Kenmerk: 10309

Geschreven voor:



Gemeente
Albrandswaard

Inleiding

3

Resultaten en conclusies

Resultaten en conclusies	5
Dienstaanbod en beoordeling	6
Belangrijkste dienst van CAI	7
Dienstenpakket van CAI	8
Gebruik internet	9
Bestaansrecht kabel TV	10
Aanbod kabelaars	11

Bijlagen

12

Tabellen

Vragenlijst

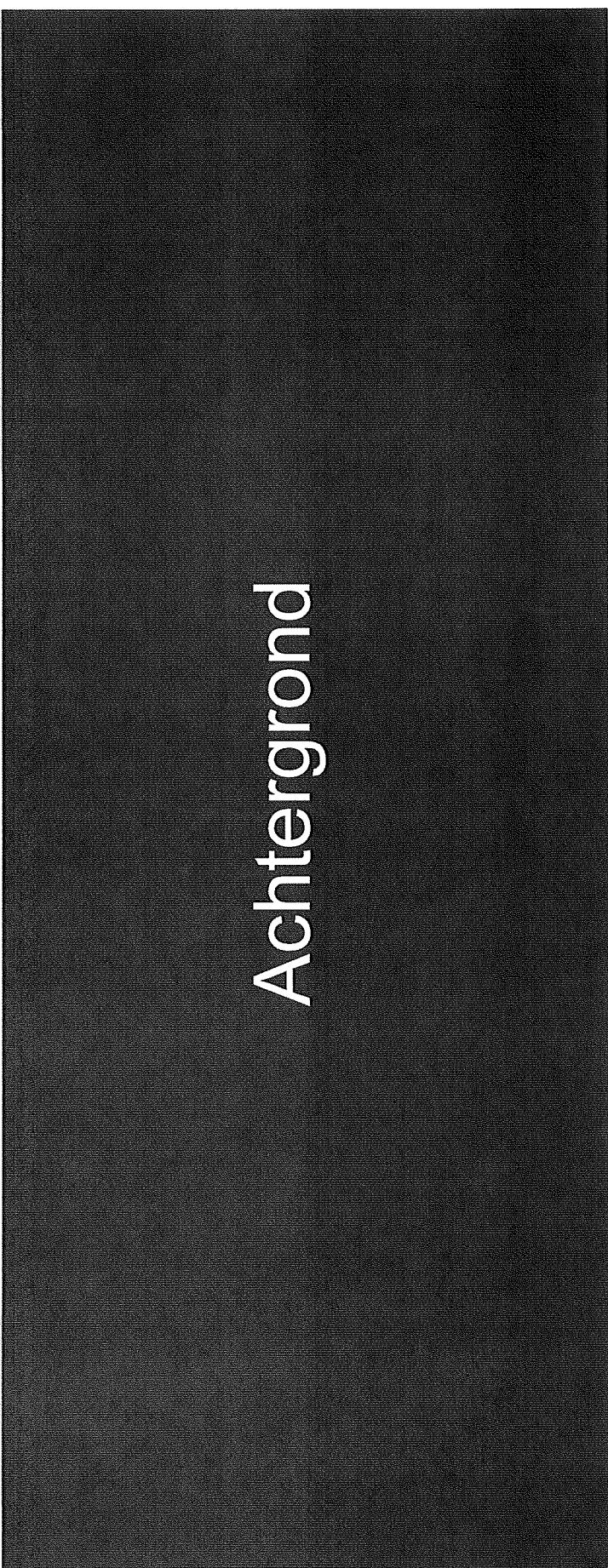
Open antwoorden



Floris Timmermans
Consultant
T: 020 514 1335
E: floris@quint-result.nl

© September 2010, Quint Result Onderzoek en Advies

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk.
Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is
zonder toestemming van Quint Result beslist niet toegestaan.



Achtergrond

quint result

Onderzoek over kabelaanbod in Albrandswaard

- **Anleiding**

Eind augustus/ begin september hebben Quint Result en TNS NIPPO een onderzoek uitgevoerd voor de gemeente Albrandswaard. Dit onderzoek is uitgevoerd vanuit Gemeente@home.

Het onderzoek is gericht op de lokale kabelaar CAI. In totaal hebben 111 klanten van CAI meegedaan aan het onderzoek. Daarnaast hebben er 34 inwoners van de gemeente meegedaan aan het onderzoek die geen klant zijn van CAI. Het veldwerk voor dit onderzoek is via een online vragenlijst uitgevoerd van 1 tot en met 9 september 2010.

Resultaten en conclusies

quint result

Quint result

Dienstaanbod en beoordeling

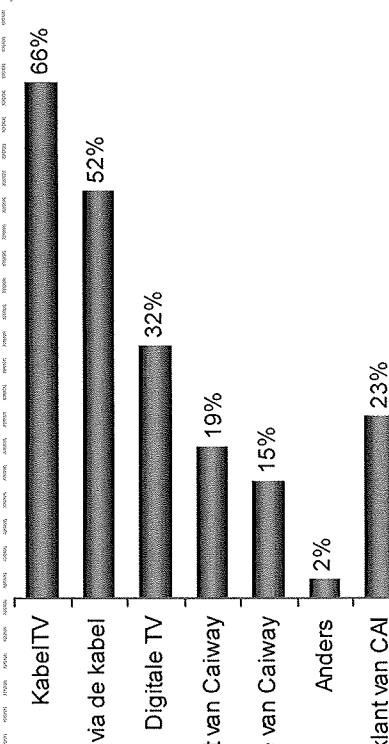
Met name TV en radio van CAI via de kabel afgenoomen

Van TV (66%) en radio (52%) via de kabel van CAI wordt het meest gebruik gemaakt. Digitale TV (32%) van CAI wordt beduidend minder afgenoomen door CAI klanten.

Internet (19%) en telefonie (15%) volgen daarna. Het aanbod van deze laatste twee diensten is waarschijnlijk ook breder dan de andere genoemde diensten.

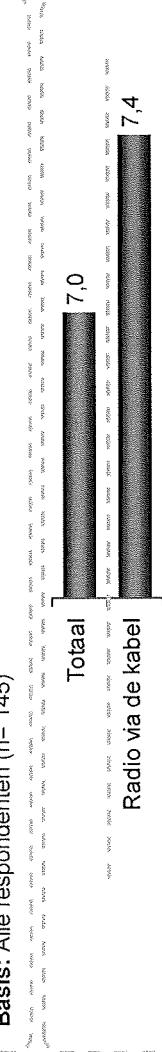
Gemiddeld nemen CAI klanten zo'n twee diensten af van CAI.

Alle klanten van CAI gebruiken de diensten die zij afnemen louter privé. Alle diensten van CAI worden met een voldoende beoordeeld. De serviceverlening scoort een 6,8.



Figuur 1: Mate waarin gebruik wordt gemaakt van diensten van CAI

Basis: Alle respondenten (n= 145)



Figuur 2: Beoordeling in rapportcijfer per dienst

Basis: Respondenten die gebruik maken van radio via kabel (n= 111), internet (n= 75), digitale TV (n= 28), telefonie (n= 47), kabel TV (n= 22), serviceverlening (n= 96)

quint result

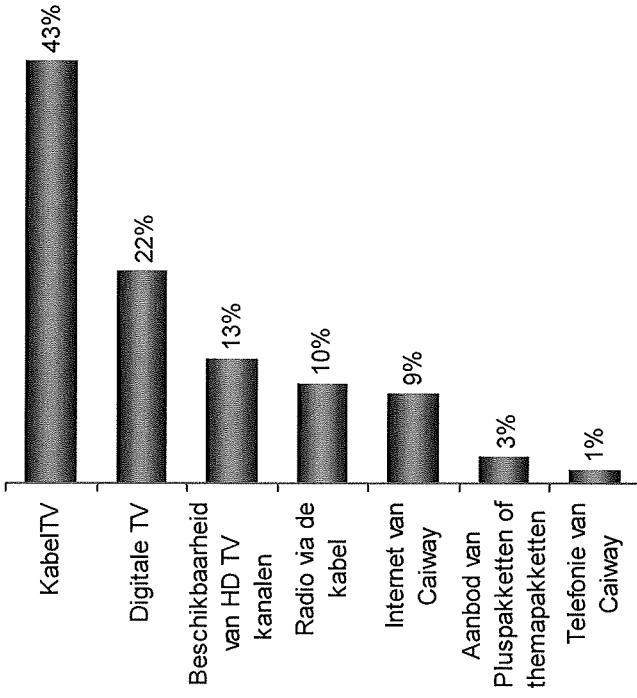
Belangrijkste dienst van CAI

Kabel TV belangrijkste dienst van CAI

Klanten van CAI is gevraagd welke dienst van CAI zij het belangrijkste vinden in het aanbod.

Kabel TV wordt duidelijk het vaakst als eerste genoemd. Dit is tevens de dienst die het meest wordt aangenomen.

Daarentegen wordt radio via de kabel slechts door 10% genoemd als meest belangrijke dienst van CAI, terwijl deze dienst door 52% van de klanten wordt aangenomen.



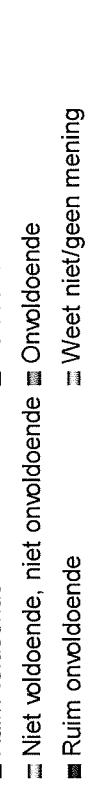
Figuur 3: Als eerst genoemde belangrijke dienst van CAI
Basis: Alle respondenten die gebruik maken van minstens 1 CAI dienst (n= 111)

Quint result

Dienstenpakket van CAI

Aanbod CAI voor meerderheid voldoende

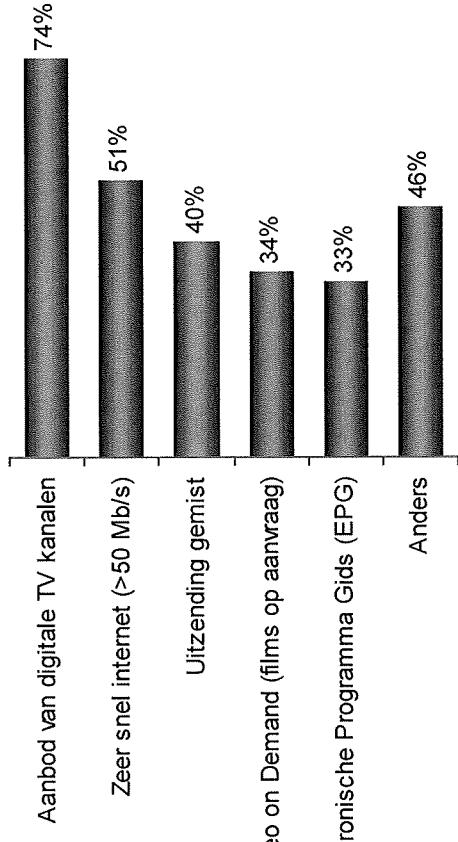
Een meerderheid (61%) van de klanten van CAI is van mening dat het aanbod van CAI voldoende is.



Figuur 4: Mate waarin het dienstenaanbod van CAI voldoende wordt bevonden

Basis: * Alle respondenten die gebruik maken van minstens 1 CAI dienst (n= 111)

Alle klanten die hebben aangegeven diensten te missen in het aanbod van CAI is gevraagd welke diensten zij dan missen. Het meest wordt het aanbod van digitale TV kanalen genoemd. Ook zeer snel internet is wenselijk voor de helft. Het aantal respondenten dat hier antwoord op heeft gegeven is echter erg laag (n= 15). De resultaten in figuur 5 zijn dan ook indicatief.



Figuur 5: Gemiste diensten in dienstenaanbod van CAI

Basis: Alle respondenten die hebben aangegeven dat het dienstenaanbod (ruim) onvoldoende is (n= 15)

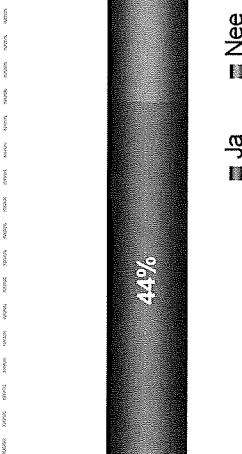
quint result

Gebruik internet

Minderheid gebruikt internet voor grote bestanden

Een minderheid (44%) geeft aan het internet van CAI te gebruiken voor het downloaden van grote bestanden. Een mogelijk aanbod van zeer snel internet zou dus voor die groep mogelijk interessant zijn.

Daarentegen gebruiken de meeste (56%) klanten van CAI internet deze dienst enkel voor reguliere zaken die minder capaciteit vergen van het netwerk.



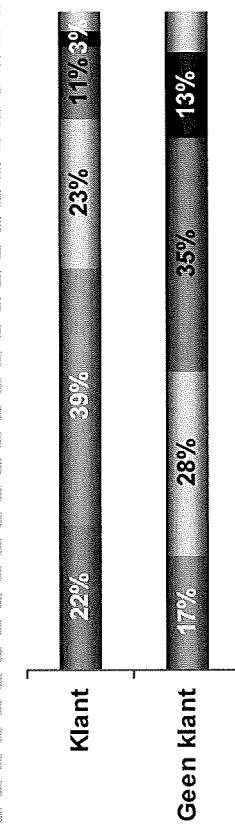
Figuur 6: Mate waarin CAI internet wordt gebruikt om grote bestanden te downloaden
Basis: Alle respondenten die gebruik maken van internet van CAI (n= 28)

Quint result

Bestaansrecht kabel TV

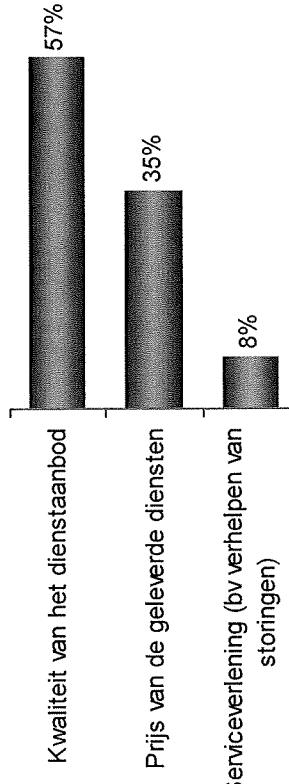
Met name CAI klanten houden behoefte aan kabel TV

Klanten van CAI (61%) vinden het belangrijker dat er kabel TV blijft bestaan met een beperkt aanbod dan niet klanten van CAI (17%). Degenen die dit belangrijk vinden willen kabel TV blijven gebruiken in vertrekken waar minder vaak TV wordt gekeken (zoals de slaapkamer), maar ook omdat het gebruik van een decoder hen tegenstaat.



Figuur 7: Mate waarin het belangrijk is dat er een beperkt aanbod via kabel TV blijft bestaan

Basis: Klanten van CAI (n= 111) en niet klanten van CAI (n= 34)



Figuur 8: Belangrijkste factor bij de keuze voor een kabelaar
Basis: Alle respondenten (n= 145)

De kwaliteit van de geleverde diensten worden het vaakst als eerst genoemd als het gaat om de keuze voor een kabelaar.

Prijs volgt op een tweede plaats.
Service wordt door een enkeling als eerste genoemd.

quint result

Aanbod kabelaars

Meerderheid is voorstander van concurrentie

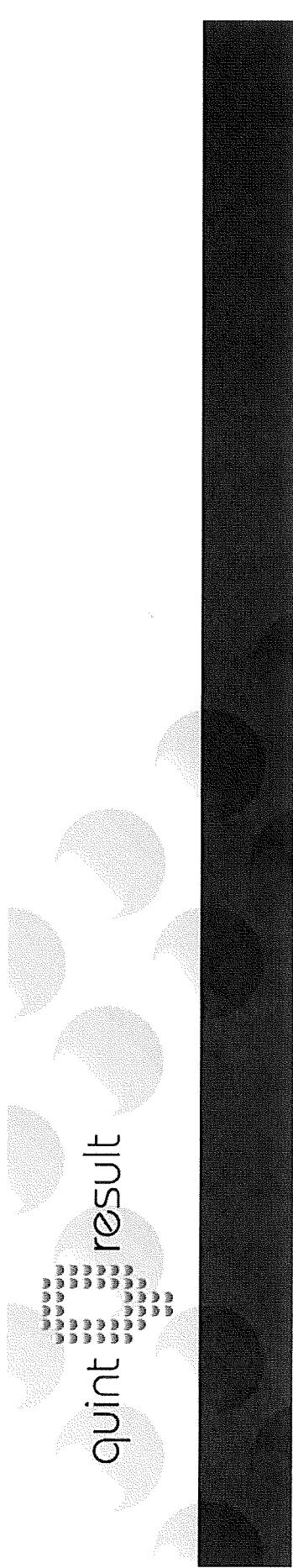
Een duidelijke meerderheid (66%) vindt het belangrijk dat men kan kiezen tussen verschillende aanbieder op het kabelnetwerk.



Figuur 9: *Mate waarin men het belangrijk vindt keuze te hebben tussen meerdere aanbieders op het kabelnetwerk
Basis: Alle respondenten (n= 145)

Bijlagen

quint result



Nog toevoegen
-onderzoeksverantwoording

- Bijlagen:
- tabellen
- Vragenlijst
- Open antwoorden

Gemeente Albrandswaard: Kabelaansluiting

	<u>Totaal ondervraagden</u>	
	abs	%
Q10: Van welke diensten van CAI -Albrandswaard maakt u gebruik?		
KabelTV	96	66
Radio via de kabel	76	52
Digitale TV (u heeft een digitale decoder)	47	32
Internet van Caiway	28	19
Telefonie van Caiway	22	15
Anders	3	2
Ik maak geen gebruik van de diensten van CAI Albrandswaard ...	34	23
Totaal antwoorden	305	211
Herwogen aantal	145	100
Totaal ondervraagden	145	

Q20_1: Kunt u per dienst die u afneemt bij CAI een beoordeling geven?**KabelTV**

1	1	1
2	1	1
3	2	2
4	4	4
5	7	7
6	13	14
7	24	25
8	34	35
9	7	7
10	2	2
Weet niet, geen mening	2	2
Totaal antwoorden	96	100
Herwogen aantal	96	100
Totaal ondervraagden	100	

Gemiddelde

6,9**Q20_2: Radio via de kabel**

3	2	3
4	1	1
5	3	4
6	9	12
7	17	22
8	31	40
9	9	12
10	2	2
Weet niet, geen mening	3	4
Totaal antwoorden	76	100
Herwogen aantal	76	100
Totaal ondervraagden	80	

Gemiddelde

7,4**Q20_3: Digitale TV**

2	3	7
3	1	2
4	1	2
5	2	5
6	7	14
7	10	21
8	15	33
9	5	11
10	3	5
Totaal antwoorden	47	100
Herwogen aantal	47	100
Totaal ondervraagden	51	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | Cawi | C7347m | Veldwerk september 2010

Herwogen op sekse en leeftijd

15-9-2010