



Evaluatie Glasvezel Stille Wille – Nieuwsbrief 7

november 2019

Beste bewoners,

Na drie jaar glasvezel op Stille Wille is het tijd voor een evaluatie. In deze nieuwsbrief vindt u de uitkomsten van de enquête onder alle bewoners, het gesprek daarover met TriNed en enkele belangrijke wifi tips.

Algemene conclusies

Bijna 52% van de bewoners heeft de enquête ingevuld. Met 165 reacties zijn de resultaten zeker representatief.

U bent over het algemeen (ruim 75%) tevreden tot zeer tevreden over kwaliteit en snelheid van ons glasvezelnetwerk en het aanbod en de service van TriNed. Ook worden de kosten als normaal tot goedkoop beoordeeld (samen 90%). Natuurlijk zijn er ook kritische opmerkingen. Deze hebben we samengevat en in een evaluatiegesprek met TriNed directeur Paul van Wanrooij besproken. Zijn toelichting is hieronder verwerkt.

Televisie

Belangrijkste opmerkingen gingen over het aanbod van zenders en de kwaliteit van de interactieve diensten (opnemen, terugkijken e.d.).

Zenderaanbod

Voor veel van de door u gevraagde uitbreiding van zenders geldt: die zitten vaak in de extra pakketten. U kunt deze op elk moment aan- en uitzetten via MijnTriNed of met één telefoontje naar de klantenservice (zie 'Contactgegevens').

N.B. Netflix mag TriNed niet aanbieden en CNN vraagt zo veel, dat het pakket te duur wordt.

Problemen met interactieve televisie

Het door TriNed aangeboden pakket voor interactieve televisie wordt door een miljoen mensen van meerdere providers gebruikt en is volgens TriNed technisch in orde.

U meldt echter problemen met foutieve opnames, zoals te vroeg stoppen. Dit wordt meestal veroorzaakt door het foutief aanleveren van de programma-informatie door de eigenaren van de zenders. Als b.v. Talpa zegt dat een film om 23:00 uur is afgelopen, maar dat is in werkelijkheid 23:15 uur, dan stopt de opname te vroeg. TriNed heeft daar geen invloed op. NB. terugkijken: 'Replay', de functie om tot 7 dagen een flink aantal zenders terug te kunnen kijken zit alleen in het Interactief Plus pakket.

Internet en wifi

Mits goed gebruikt heeft elke bewoner een supersnelle internetverbinding. Een flink aantal mensen geeft desondanks aan die snelheden niet te halen. Het voert te ver alle mogelijke oorzaken te bespreken, maar we geven graag een paar algemene tips:

1. Kabels zijn sneller dan wifi

Als de snelheid echt belangrijk is, leg dan een netwerkkabel tussen b.v. je computer of laptop en de FritzBox.

2. Hout houdt wifi tegen

Het bereik van je FritzBox gaat per muur heel fors achteruit. Slecht bereik vertaalt zich direct in lagere snelheden.

3. Staal is nog erger

Dus 'die lelijke rode FritzBox' verstoppen in een stalen kast is geen goed idee.

4. Hoger is beter

Hang je FritzBox zo hoog mogelijk op dan komt het wifisignaal verder. De kans is dan ook kleiner dat grote obstakels, zoals een metalen(!) fornuis of kast achter een muur het signaal blokkeren.

5. Gebruik een wifiversterker

Voor minder dan 100 euro koop je een wifiversterker waarmee een zwakker en dus trager signaal kan worden 'opgepept'. Strategisch geplaatst wordt daarmee bereik en snelheid vergroot.

Telefonie

De prijs van een vast telefoonnummer is van 0 naar 2 euro gegaan. Dat is volgens TriNed gedaan om mensen een bewuste keuze te laten maken: wel gebruiken, maar dan ook betalen of niet gebruiken en uit het pakket halen. Dat laatste regelt u met een telefoontje naar de klantenservice.

Keuzemenu's telefoon werken niet

Belangrijk: veel mensen hebben problemen met telefonische keuzemenu's ('kies 1 voor spoed', etc.). Je drukt op de gewenste toets en er gebeurt niks. Dat ligt niet aan de telefoon, maar is een instelling in de FritzBox. TriNed is hiervan op de hoogte en kan het op afstand corrigeren als u de klantenservice even belt.

Afsluiting telefoon

Het is voorgekomen dat mensen ineens worden afgesloten. Als ze de rekeningen niet betalen is dat het recht van de provider. Ook komt het voor dat er ineens extreem veel wordt gebeld. Dan wordt automatisch uit voorzorg de lijn dichtgezet. In de praktijk blijkt vaak dat er in zo'n geval sprake is van misbruik. In alle gevallen blijft 112 altijd bereikbaar.

Keuzevrijheid providers

"Waarom zijn er nog geen andere aanbieders?" "Ik wil KPN!" "Bij Ziggo is het aanbod beter." Bij alle TriNed diensten kwam deze vraag/kritiek terug. Ook al zijn we dus meestal tevreden over TriNed, keuzevrijheid wordt op prijs gesteld.

Er is echter geen andere provider dan TriNed. De reden voor het gebrek aan alternatieven is simpel: wij zijn niet interessant voor de grote providers. De investering is te hoog en de kans dat met een paar abonnementen terug te verdienen is nihil. Daarnaast eisen de grote

aanbieders ook dat ze eigenaar worden van het netwerk (onze kabels). Een belangrijke reden dat ons glasvezelnetwerk zo goedkoop is, is juist dat we zelf eigenaar zijn. Voor de goede orde: ons netwerk kan zonder meer andere aanbieders aan, maar providers willen niet eens komen praten voor minder dan 1.000 abonnees.

In het gesprek met TriNed kwam aan de orde dat zij in hun rol als netwerkbeheerder samenwerken met een aantal kleinere providers. Onderzocht kan worden of het interessant is deze toe te voegen aan het aanbod. We hebben TriNed gevraagd hiervoor een aanzet te doen.

Klantenservice

De klantenservice van TriNed heeft het erg druk, waardoor wachttijden oplopen. Daar wordt momenteel hard aan gewerkt. TriNed zegt hier zelf over: “De gemiddelde wachttijd (1,5 minuut) is niet heel lang, maar voldoet op dit moment niet aan onze eigen kwaliteitsstandaard. Op korte termijn moet deze weer onder de 30 seconden komen. Ter vergelijking: veel andere glasvezelproviders hanteren als ondergrens 5 minuten.”

Een aantal klachten ging over de communicatie tijdens en afhandeling na afloop van een gesprek met de klantenservice. U geeft aan: “soms wat technisch” en “je hoort niks meer van ze”. We sturen alle opmerkingen uit de enquête geanonimiseerd door naar TriNed en zij zullen deze bespreken met het klantenservice team.

Contactgegevens TriNed

Het oude klantenservicenummer van TriNed (0800 8030) werkt nog wel, maar is vervangen door een nieuw nummer waarnaar b.v. ook een WhatsApp kan worden gestuurd. Noteer dus op een plekje bij de FritzBox:

Nieuw nummer klantenservice TriNed:

0880 80 3030

We hopen met deze nieuwsbrief de meeste van de gestelde vragen te hebben beantwoord. Als u nog vragen heeft, kunt u deze stellen in de najaarsvergaderingen van de bewonersverenigingen.

Succes met de wifi-tips en veel plezier van ons snelle netwerk.

Stille Wille Brabant b.v., Rianne Ijpelaar, mede namens de (voormalige) werkgroep glasvezel