

A. ALGEMEEN

1. Waar woont u precies: _____

2. Indien u naam en contactgegevens invult (*niet verplicht*) kunnen wij u mogelijk in een later stadium hulp, advies of doorverwijzingen op maat leveren:

Naam: _____

Telefoon: _____

Email: _____

B. INTERNET 'Thuis' (hier wordt NIET internetgebruik op uw mobiele telefoon bedoeld; z.o.z.)

3. Ik gebruik mijn internetverbinding (*graag aanvinken wat van toepassing is*):

- ☐ Alleen of voornamelijk privé
- ☐ Alleen of voornamelijk professioneel / bedrijfsmatig
- ☐ Zowel actief privé als voor professionele doeleinden

4. Ik maak van mijn internetgebruik via (*graag aanvinken wat van toepassing is*):

- ☐ Vooral via kabels (bijvoorbeeld een vaste PC)
- ☐ Vooral via wifi (bijvoorbeeld laptop, tablet of i-pad, etc.)
- ☐ Beide

5. Wat is uw precieze klacht (graag duidelijk – in blokletters- schrijven):

6a. Welke internetprovider heeft u ? _____

6b. Welke abonnement / pakket heeft u bij deze internetprovider afgesloten: _____

6c. Dit is een (*graag aanvinken wat van toepassing is*):

- ☐ particulier of consumenten pakket
- ☐ zakelijk pakket

7. Welke internetsnelheid meet u als u de test doet op <http://internetsnelheid-testen.nl/> (*niet verplicht!*)?

Downloadsnelheid: _____

Uploadsnelheid: _____

(Bijvoorbeeld; het kantoor van de Centrale Dorpenraad, op een vaste PC via vaste kabelverbinding, meet een Downloadsnelheid van 6.6 Mbit/sec en een Uploadsnelheid van 0.9 Mbit/sec. Terwijl ons XS4ALL Compact ADSL-pakket een downloadsnelheid tot 20 Mbit/sec belooft)

8. Verdere opmerkingen (eerder geklaagd, andere oplossingen geprobeerd? Meld ons alles waarvan u denkt dat het voor ons relevant kan zijn)?

C. MOBIELE TELEFOON:

9. Ik gebruik mijn mobiele telefoon (*graag aanvinken wat van toepassing is*):

- ☐ Alleen of voornamelijk privé
- ☐ Alleen of voornamelijk professioneel / bedrijfsmatig
- ☐ Zowel actief privé als voor professionele doeleinden

10a. Mij mobiele telefoon haalt thuis meestal (*graag aanvinken wat van toepassing is*):

- ☐ GPRS
- ☐ 3G
- ☐ 4G

10b. Hoe goed is deze verbinding meestal (hoeveel 'streepjes' of 'bolletjes' bereik?) : _____

10c. Licht eventueel toe (veel wisseling, binnen slechter dan buiten?): _____

11. Wat is uw precieze klacht (graag duidelijk -in blokletters- schrijven):

12a. Welke mobiele telefoonaanbieder heeft u?: _____

12b. Welke abonnement / pakket heeft u bij deze aanbieder afgesloten: _____

12c. Dit is een (*graag aanvinken wat van toepassing is*):

- ☐ particulier of consumenten pakket
- ☐ zakelijk pakket

D. INTERNET OP MOBIEL ABONNEMENT

13. Veel mensen hebben tegenwoordig ook een abonnement of datapakket voor internetgebruik op hun mobiele telefoon via hun mobiele aanbieder. Thuis zullen veel mensen waarschijnlijk 'gratis' met hun mobiele telefoon van het internetgebruik maken via de wifi van hun internetaansluiting thuis (althans, dat is aan te raden!). We stellen hier daarom geen aanvullende vragen over. Mocht u echter nadrukkelijk opmerkingen hebben over mobiel internet gebruik buitenshuis in het landelijk gebied via het gebruik van uw internetverbinding van uw mobiele telefoon, geef dat dan graag hier aan (wat is de opmerking of klacht, wat voor pakket heeft u en wat behaalt/bereikt in de praktijk):

E. OVERIG

14. Wilt u zelf nog iets anders doorgeven over dit onderwerp?:
