

Conceptrapportage
Klantenonderzoek radiozendamateurs
Agentschap Telecom

In opdracht van: Agentschap Telecom
Contactpersonen: mevrouw Y. Veenstra, de heer A. Ballast

Utrecht, april 2013
DUO MARKET RESEARCH
drs. Vincent van Grinsven
drs. Moniek de Weerd

Postbus 681
3500 AR Utrecht
telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duomarketresearch.nl
URL: www.duomarketresearch.nl

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING.....	2
2	DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK.....	3
3	ONDERZOEKSOPZET.....	4
3.1	Onderzoeksmethode.....	4
3.2	Onderzoeksgroep en steekproef.....	5
3.3	Vragenlijst.....	6
4	SAMENVATTING EN CONCLUSIES.....	7
5	RESULTATEN.....	11
5.1	Communicatie.....	12
5.1.1	Nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in regelgeving.....	12
5.1.2	Website Agentschap Telecom.....	15
5.2	Dienstverlening van Agentschap Telecom - algemeen.....	18
5.3	Dienstverlening van Agentschap Telecom - storingen.....	25
5.4	Dienstverlening van Agentschap Telecom - vragen.....	29
5.4.1	Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen per telefoon.....	30
5.4.2	Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen per brief.....	32
5.4.3	Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen per e-mail.....	35
5.4.4	Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen via de website.....	37
5.4.5	Voorkeur voor wijze van contact met Agentschap Telecom.....	41
5.5	Positieve en negatieve ervaringen met Agentschap Telecom.....	45
5.6	Landelijke verenigingen.....	47
5.7	Technische mogelijkheden.....	53
5.8	Beleid van en toezicht door Agentschap Telecom.....	60
5.8.1	Beleid omtrent onbemand frequentiegebruik.....	60
5.8.2	Beleid omtrent identificatie radiostations.....	63
5.8.3	Toezicht op gebruik amateurbanden.....	65
5.9	Prioriteitenmatrix.....	67
5.10	Achtergrondkenmerken.....	70
6	SAMENVATTING RESULTATEN.....	72
	BIJLAGE: VRAGENLIJST.....	75

1 INLEIDING

Agentschap Telecom houdt zich bezig met het waarborgen van de beschikbaarheid van moderne en betrouwbare telecommunicatie, in en voor Nederland. Daarnaast maakt Agentschap Telecom (inter)nationale afspraken over het gebruik van frequenties. Agentschap Telecom is onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken. Het agentschap is zowel uitvoerder als toezichthouder en is gevestigd in Groningen en Amersfoort.

Agentschap Telecom wil inzicht in de tevredenheid over de dienstverlening van Agentschap Telecom in brede zin onder geregistreerde radiozendamateurs. Tegen deze achtergrond is DUO Market Research gevraagd een onderzoek te doen naar de tevredenheid bij radiozendamateurs. In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

2 DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK

De doelstellingen van het klantenonderzoek zijn:

Het verkrijgen van informatie over de mate van tevredenheid onder radiozendamateurs over de dienstverlening van Agentschap Telecom:

- a) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over de informatievoorziening vanuit Agentschap Telecom (onder andere via de website en de aanwezigheid van Agentschap Telecom op de Dag van de Radioamateur).*
- b) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over de dienstverlening van Agentschap Telecom (o.a. aanvraag inloggegevens, aanvraag vergunningen, aanvraag bijzondere roepleetters).*
- c) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over het uitvoeringsbeleid inzake onbemand frequentiegebruik en de identificatie van radiostations.*
- d) Inzicht krijgen in de wijze waarop de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs (VERON en VRZA) de belangen van de radiozendamateurs behartigen.*
- e) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over de mogelijkheden van de N-radiozendamateurs (Novice) op het gebied van het gebruik van frequentieruimte en de voorwaarden waaronder dit mag (gebruikersbepalingen).*
- f) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over de mogelijkheden van de F-radiozendamateurs (Full) op het gebied van het gebruik van frequentieruimte en de voorwaarden waaronder dit mag (gebruikersbepalingen).*
- g) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over de manier waarop toezicht wordt gehouden op de voor radiozendamateurs relevante nationale regelgeving en het daarop gebaseerde uitvoeringsbeleid.*
- h) Inzicht krijgen in de mate waarin de radiozendamateurs tevreden zijn over de afhandeling van een storingsmelding door Agentschap Telecom.*

3 ONDERZOEKSOPZET

3.1 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is grotendeels online (ca. 90%) en voor een klein deel schriftelijk (ca. 10%) uitgevoerd.

Het online veldwerk vond als volgt plaats:

- Aan de radiozendamateurs werd een e-mail gezonden waarin zij zijn uitgenodigd om mee te werken aan het onderzoek door een online vragenlijst in te vullen. Deze uitnodigings e-mail bevatte een URL/persoonlijke inlogcode waarmee zij de online vragenlijst konden activeren (via de internetbrowser bekijken en invullen);
- Vanwege de relatief hoge respons op de eerste uitnodiging is besloten geen herinnering(en) uit te sturen naar radiozendamateurs die de vragenlijst nog niet ingevuld hadden.

Er zijn voorzieningen getroffen om elke respondent slechts één vragenlijst te laten invullen. Tevens is het mogelijk gemaakt om, indien de invulling van de vragenlijst moest worden afgebroken, op een later tijdstip met het invullen van de vragenlijst verder te gaan op het punt waar men gebleven was. De technische realisatie van het online veldwerk is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Het schriftelijk veldwerk vond als volgt plaats:

- DUO Market Research heeft zorg gedragen voor een professionele opmaak en reproductie van de vragenlijsten en het versturen van de vragenlijst, met een begeleidende brief en antwoordvelop. De respondenten konden de ingevulde vragenlijsten rechtstreeks en kosteloos naar ons antwoordnummer terugsturen;
- Wij zorgden voor de data-entry (de invoer van de ingevulde vragenlijsten);
- De respons van de schriftelijke vragenlijsten is samengevoegd met de respons van het online onderzoek.

3.2 Onderzoeksgroep en steekproef

Ten behoeve van het onderzoek hebben wij een bestand ontvangen met de e-mailadressen en postadressen van 13.331 geregistreerde radiozendamateurs¹. Deze radiozendamateurs en de gerealiseerde steekproef zijn als volgt verdeeld over F-registratiehouders en N-registratiehouders:

	Aantal	Responsgroep	Responspercentage
F-registratie	10.225	3.161	31%
N-registratie	3.106	949	31%
Totaal	13.331	4.110	31%

Van de radiozendamateurs heeft 31% de vragenlijst (digitaal of schriftelijk) ingevuld.

De verdeling naar registratie is voor de totale groep radiozendamateurs 77% F-registratiehouders en 23% N-registratiehouders. Ook in de responsgroep heeft 77% van de radiozendamateurs een F-registratie en 23% een N-registratie.

¹ Een klein deel van de radiozendamateurs is niet benaderd voor het onderzoek, omdat van hen geen e-mailadres bekend was en zij in het buitenland woonachtig zijn.

In onderstaande tabel is weergegeven met welke *marges* rond de uitkomsten/resultaten bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% rekening moet worden gehouden, afhankelijk van de omvang van de steekproef. We zijn bij het berekenen van de nauwkeurigheidsmarges uitgegaan van een populatie (= het totaal aantal geregistreerde radiozendamateurs bij Agentschap Telecom) van n=13.331.

Tabel nauwkeurigheidsmarges

Steekproefgrootte (netto)	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
50	13,8%	12,0%	8,3%
100	9,8%	8,5%	5,9%
200	6,9%	6,0%	4,1%
300	5,6%	4,8%	3,4%
500	4,3%	3,7%	2,6%
750	3,5%	3,0%	2,1%
1.000	3,0%	2,6%	1,8%
2.000	2,0%	1,7%	1,2%
4.000	1,3%	1,1%	0,8%

Als toelichting geven we het volgende voorbeeld:

Bij een **steekproef van 200** radiozendamateurs dient bij een **uitkomst/resultaat** '75% van de radiozendamateurs is tevreden met de dienstverlening van Agentschap Telecom' en '25% niet' rekening te worden gehouden dat de **werkelijke percentages** liggen tussen respectievelijk:

- wel tevreden: tussen de 69% (75% -/ 6%) en 81% (75% + 6%);
- niet tevreden: tussen de 19% en 31%.

3.3 Vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg met Agentschap Telecom opgesteld. De vragenlijst bevatte 55 vragen, waarvan 12 open vragen en 43 gesloten vragen. Het invullen van de vragenlijst nam gemiddeld 15 minuten in beslag.

4 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Voor het onderzoek onder radiozendamateurs zijn 13.331 geregistreerde radiozendamateurs per e-mail of schriftelijk benaderd. Op het onderzoek hebben 4.110 radiozendamateurs gereageerd (31%); 3.161F-registratiehouders en 949 N-registratiehouders.

Totale oordeel radiozendamateurs over Agentschap Telecom

Agentschap Telecom als geheel krijgt van de radiozendamateurs als gemiddeld rapportcijfer een 6,9. Een derde van de radiozendamateurs geeft een rapportcijfer 8 of hoger. De helft van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom in het algemeen.

Sterke punten

Radiozendamateurs hebben bij voorkeur contact met Agentschap Telecom via e-mail (59%) en per telefoon (23%). Dat zien we ook aan de manier waarop radiozendamateurs vragen stellen aan Agentschap Telecom. Van radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld hebben, heeft tweederde dat per telefoon gedaan en de helft per e-mail. Een ruime meerderheid van radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld hebben, is (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van Agentschap Telecom aan de telefoon en via de e-mail, over de snelheid waarmee de vraag beantwoord wordt en de bruikbaarheid van het antwoord. Tweederde van de radiozendamateurs is dan ook (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij telefonisch of per e-mail een vraag stellen.

De klantvriendelijkheid van medewerkers van Agentschap Telecom wordt niet alleen bij het stellen van een vraag per telefoon of e-mail positief beoordeeld. Ook als een vraag gesteld wordt per brief of via de website, is een ruime meerderheid van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid. Daarnaast zien we dat ook radiozendamateurs die een storing melden, (heel erg) tevreden zijn over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van Agentschap Telecom.

Tweederde van de radiozendamateurs die wel eens gegevens/vergunningen aangevraagd hebben, is (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het aanvragen van inloggegevens en bij het melden van frequentiegebruik voor radiozendamateurs.

Als we bekijken wat de invloed is van de tevredenheid van radiozendamateurs op verschillende aspecten voor de totale beoordeling van Agentschap Telecom (het rapportcijfer), zien we dat een aantal punten als sterke punten van het agentschap naar voren komen. Dit zijn punten waarover radiozendamateurs (heel erg) tevreden zijn en die het totale rapportcijfer in sterke mate beïnvloeden. Het gaat hierbij om:

- De informatie op de website over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in regelgeving voor zendamateurs;
- De volledigheid van de informatie voor zendamateurs op de website;

- De dienstverlening bij het melden van frequentiegebruik (registratie).

We zien ook punten waarover radiozendamateurs (heel erg) tevreden zijn, maar die het totale rapportcijfer in mindere mate beïnvloeden. Dit zijn punten om te handhaven:

- De belangenbehartiging door landelijke verenigingen voor radiozendamateurs in het Amateuroverleg;
- De bruikbaarheid van het antwoord op een vraag per telefoon;
- De snelheid van het antwoord op een vraag per telefoon;
- De klantvriendelijkheid van medewerkers van Agentschap Telecom bij het melden van een storing.

Het is belangrijk om te weten waar de sterke punten liggen om deze volledig te kunnen benutten en te kunnen vasthouden. Deze punten behoeven geen directe aandacht, maar het is wel zaak deze op peil te houden. Zeker als ze ook door radiozendamateurs als belangrijke punten ervaren worden.

Verbeterpunten

Een punt dat direct opvalt is dat slechts een derde van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden is over de manier waarop door Agentschap Telecom toezicht gehouden wordt op het gebruik van de amateurbanden door Nederlandse radiozendamateurs. Een kwart van de zendamateurs is niet tevreden, maar ook niet ontevreden en ongeveer één op de vijf is (helemaal) niet tevreden. Dat het toezicht op de amateurbanden een belangrijk punt is om aan te pakken, zien we hieronder ook als we bekijken wat de invloed is van de tevredenheid van radiozendamateurs op verschillende aspecten voor de totale beoordeling van Agentschap Telecom (het rapportcijfer).

Ook over het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik zijn radiozendamateurs minder te spreken. Van de zendamateurs die een mening hebben over dit beleid, is minder dan de helft (heel erg) tevreden over het beleid. Een derde van de zendamateurs is noch tevreden, noch ontevreden en bijna een kwart is (helemaal) niet tevreden.

Een klein deel van de radiozendamateurs (ongeveer één op de zeven) meldt wel eens een storing aan Agentschap Telecom. Hoewel het grootste deel van deze radiozendamateurs (heel erg) tevreden is over de aanneming van de storing en de klantvriendelijkheid van de medewerker, is ruim een derde (helemaal) niet tevreden over de snelheid waarmee actie ondernomen wordt om de storing te verhelpen en over de afhandeling van de storingsmelding. Iets minder dan de helft van de zendamateurs is over beide aspecten wel tevreden.

Naast het toezicht op het gebruik van de amateurbanden, het beleid omtrent onbemand frequentiegebruik en de snelheid van actie en afhandeling bij storingsmeldingen, is ook de communicatie van Agentschap Telecom een punt van aandacht.

Met name de communicatie op het gebied van nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving voor zendamateurs. Iets minder dan de helft van de zendamateurs is op dit moment

tevreden over de informatie over wijzigingen die zij ontvangen via de website van Agentschap Telecom, via brieven van het agentschap of via het Amateuroverleg. Over informatie over wijzigingen via nieuwsbrieven van het agentschap of op de Dag voor de Radiozendamateur, zijn minder zendamateurs tevreden. Een kwart van de radiozendamateurs is niet tevreden en niet ontevreden over al deze punten.

Van radiozendamateurs die de website van Agentschap Telecom wel eens bezoeken, is de helft tevreden over de vindbaarheid van de informatie; een kwart is niet tevreden en niet ontevreden. Hoewel ruim de helft van de zendamateurs wel tevreden is over de volledigheid van de informatie op de website, worden voor zowel de vindbaarheid als de volledigheid van de informatie op de website van Agentschap Telecom verschillende punten genoemd die radiozendamateurs missen.

Als we bekijken wat de invloed is van de tevredenheid van radiozendamateurs op verschillende aspecten voor de totale beoordeling van Agentschap Telecom (het rapportcijfer), zien we dat een aantal punten als verbeterpunten met hoge prioriteit naar voren komen. Dit zijn punten waarover radiozendamateurs (helemaal) niet tevreden zijn en die het totale rapportcijfer in sterke mate beïnvloeden. Het gaat hierbij om:

- Het toezicht op het gebruik van de amateurbanden door Nederlandse zendamateurs;
- Informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in regelgeving voor zendamateurs via brieven;
- Het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik.

Daarnaast zien we een aantal verbeterpunten met minder hoge prioriteit. Dit zijn punten waarover radiozendamateurs niet tevreden zijn, maar die het totale rapportcijfer in mindere mate beïnvloeden:

- De afhandeling van storingsmeldingen;
- De vindbaarheid van de informatie op de website;
- Informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in regelgeving voor zendamateurs via nieuwsbrieven.

Uiteraard is het aan Agentschap Telecom zelf om te bepalen welke verbeterpunten prioriteit krijgen en worden aangepakt. Voor radiozendamateurs is het toezicht op het gebruik van amateurbanden het belangrijkste (in relatie tot het algemene rapportcijfer). Dit is misschien een punt dat voor Agentschap Telecom lastig is om snel aan te pakken.

De afhandeling van storingsmeldingen wordt als minder belangrijk verbeterpunt gezien, maar dit kan veroorzaakt worden doordat slechts een klein deel van de zendamateurs wel eens een storing meldt. Onder de radiozendamateurs die wel eens een storing melden bij het agentschap, is dit wel een duidelijk punt. Dit verbeterpunt is wellicht eenvoudiger aan te pakken dan andere punten.

Over het algemeen geldt dat onder de groep radiozendamateurs die ergens niet tevreden, maar ook niet ontevreden over is, relatief het makkelijkst 'winst' behaald kan worden. Hiervoor zijn soms

slechts kleine aanpassingen nodig. De punten waar een groter deel (helemaal) niet tevreden over is, zijn moeilijker om te keren tot positieve punten.

Rol landelijke verenigingen

Bijna tweederde van de radiozendamateurs is lid van één (of beide) van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs; VERON en VRZA. Tweederde van de leden is (heel erg) tevreden over de wijze waarop de verenigingen hun belangen behartigen in het Amateuroverleg. Van zendamateurs die geen lid zijn is een derde (heel erg) tevreden over de wijze waarop hun belangen in het Amateuroverleg behartigd worden door de landelijke verenigingen.

De helft van de radiozendamateurs vindt dat er in het Amateuroverleg (ruim) voldoende aandacht besteed wordt aan belangen, meningen en wensen van radiozendamateurs.

Gezien het aandeel radiozendamateurs dat lid is van een landelijke vereniging en de tevredenheid over het behartigen van de belangen van radiozendamateurs door de verenigingen, zijn de landelijke verenigingen goede gesprekspartners voor Agentschap Telecom in het Amateuroverleg.

5 RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het klantenonderzoek onder radiozendamateurs beschreven. In paragraaf 5.1 worden de resultaten met betrekking tot de communicatie van Agentschap Telecom richting radiozendamateurs beschreven. De resultaten van het onderzoek met betrekking tot de dienstverlening van Agentschap Telecom in het algemeen worden besproken in paragraaf 5.2. De resultaten met betrekking tot de dienstverlening van Agentschap Telecom bij storingen en bij vragen van radiozendamateurs volgen in de paragrafen 5.3 en 5.4. In paragraaf 5.5 worden de resultaten beschreven met betrekking tot positieve en negatieve ervaringen met Agentschap Telecom in het afgelopen jaar. In paragraaf 5.6 worden de resultaten beschreven met betrekking tot de landelijke verenigingen. Resultaten met betrekking tot de technische mogelijkheden die radiozendamateurs hebben, worden besproken in paragraaf 5.7. In paragraaf 5.8 worden de resultaten beschreven met betrekking tot het toezicht en beleid van Agentschap Telecom. In paragraaf 5.9 worden de verbeteringsprioriteiten voor Agentschap Telecom beschreven. Tot slot worden in paragraaf 5.10 enkele achtergrondkenmerken van de respondenten beschreven. In hoofdstuk 4, voorafgaand aan dit hoofdstuk, vindt u een managementsamenvatting van deze rapportage met daarin de belangrijkste uitkomsten en conclusies. Aan het einde van de rapportage, in hoofdstuk 6, vindt u een samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek.

In de rapportage wordt onderscheid gemaakt in de volgende groepen radiozendamateurs:

- Radiozendamateurs met een F-registratie (Full), n=3.161;
- Radiozendamateurs met een N-registratie (Novice), n=949.

Daarnaast onderscheiden we:

- Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen, n=2.591;
- Radiozendamateurs die geen lid zijn van een landelijke vereniging, n=1.519.

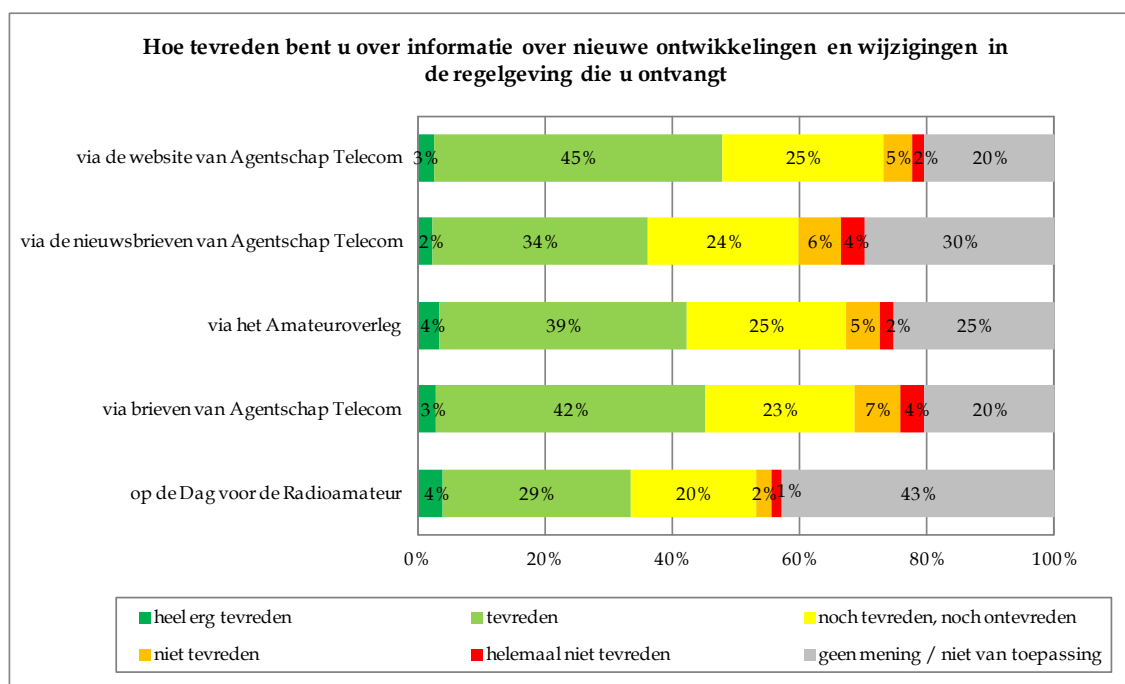
De resultaten worden weergegeven voor de totale groep radiozendamateurs.

Daar waar sprake is van verschillen tussen radiozendamateurs met een F-registratie en radiozendamateurs met een N-registratie, worden deze beschreven. Ook eventuele verschillen tussen radiozendamateurs die wel of geen lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs, zullen worden beschreven.

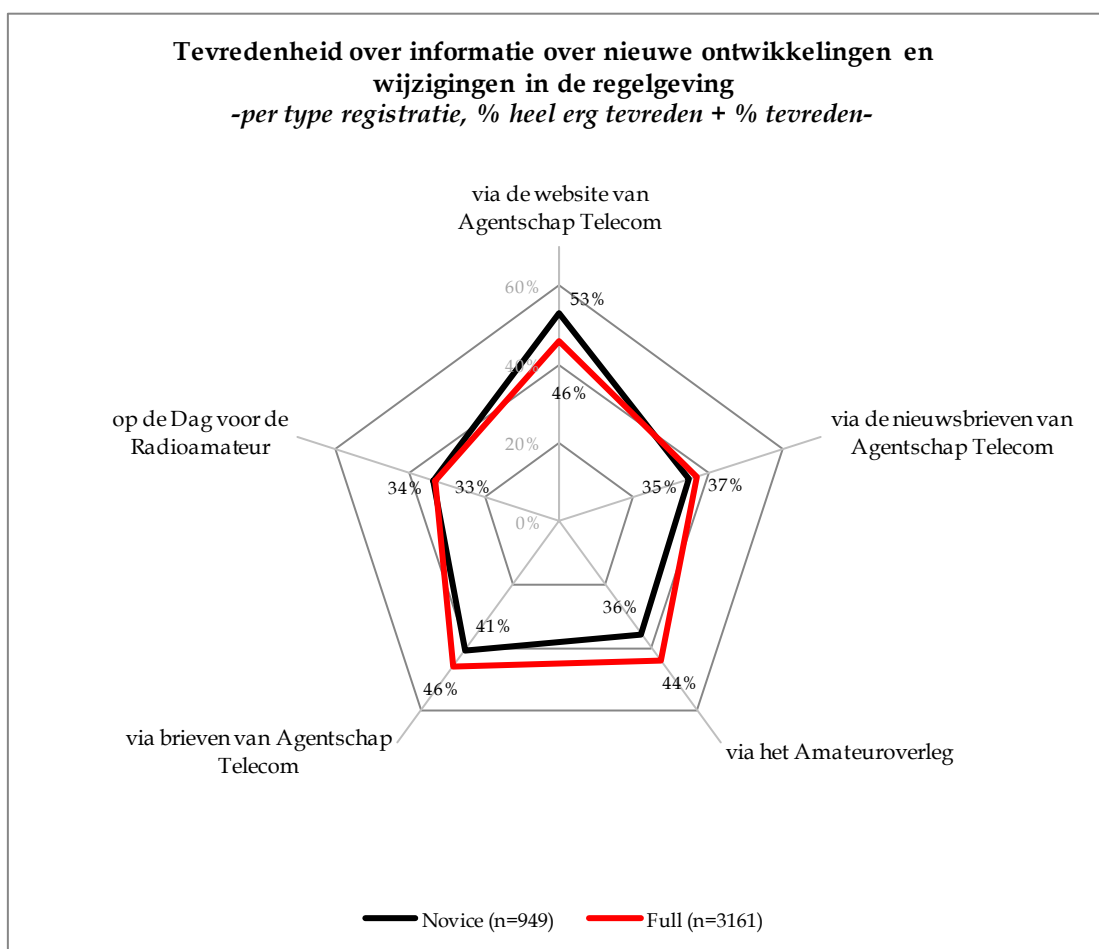
5.1 Communicatie

5.1.1 Nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in regelgeving

Agentschap Telecom informeert radiozendamateurs op verschillende manieren over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving voor zendamateurs. Radiozendamateurs zijn het meest tevreden over de informatie die ze over nieuwe ontwikkelingen en wijziging in de regelgeving ontvangen via de website van Agentschap Telecom; ongeveer de helft (48%) is (heel erg) tevreden. Een groot deel van de radiozendamateurs is eveneens (heel erg) tevreden over informatie die zij ontvangen via brieven van Agentschap Telecom (45%) of via verslagen van het Amateuroverleg (43%).

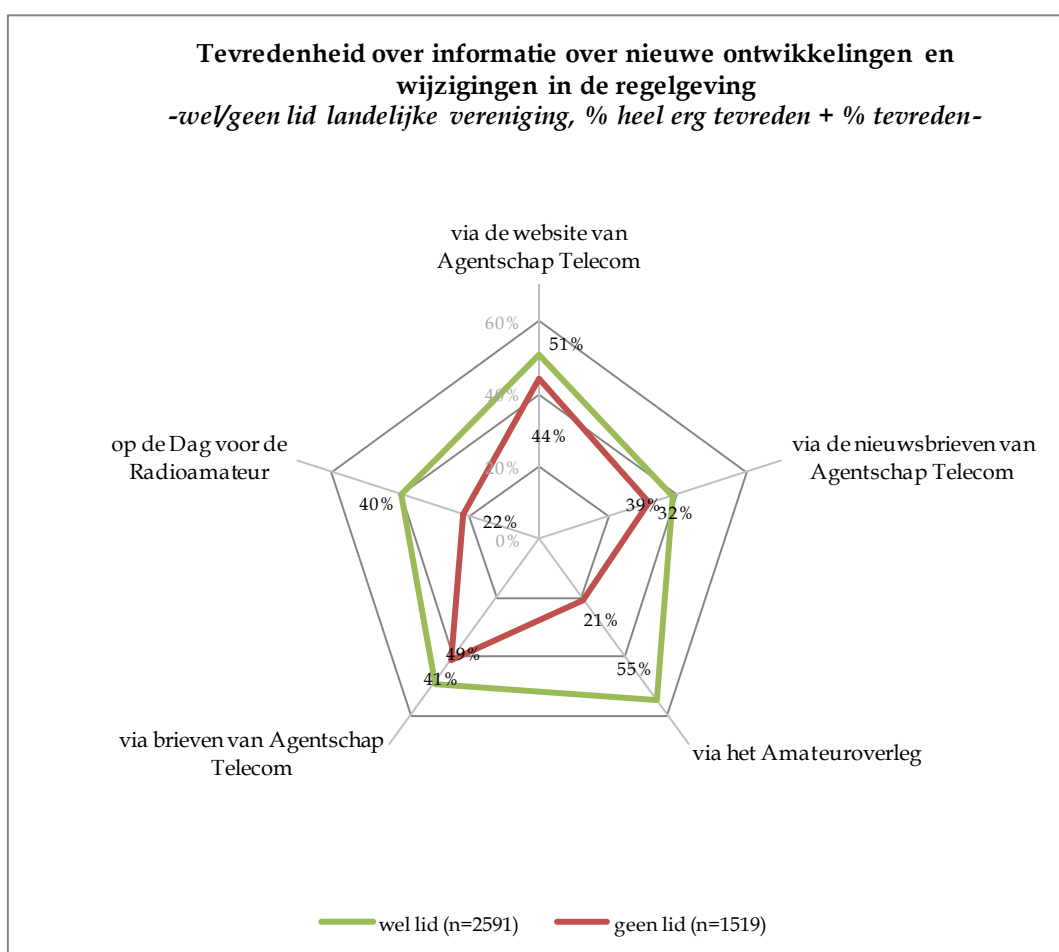


Radiozendamateurs met een F-registratie zijn iets vaker (heel erg) tevreden over informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving die zij ontvangen via het Amateuroverleg (44%) of via brieven van Agentschap Telecom (46%) dan radiozendamateurs met een N-registratie; 36% is (heel erg) tevreden over informatie via het Amateuroverleg en 41% over informatie via brieven van Agentschap Telecom. Radiozendamateurs met een N-registratie zijn daarentegen vaker (heel erg) tevreden over informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving die zij ontvangen via de website van Agentschap Telecom (53%) dan radiozendamateurs met een F-registratie (46%).



Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs (VERON en VRZA) zijn over alle aspecten over informatie die zij ontvangen over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving voor radiozendamateurs duidelijk vaker (heel erg) tevreden dan radiozendamateurs die geen lid zijn van een landelijke vereniging.

Vooraf over de informatie die ontvangen wordt via het Amateuroverleg zijn leden duidelijk vaker (heel erg) tevreden (55%) dan niet-leden (21%).

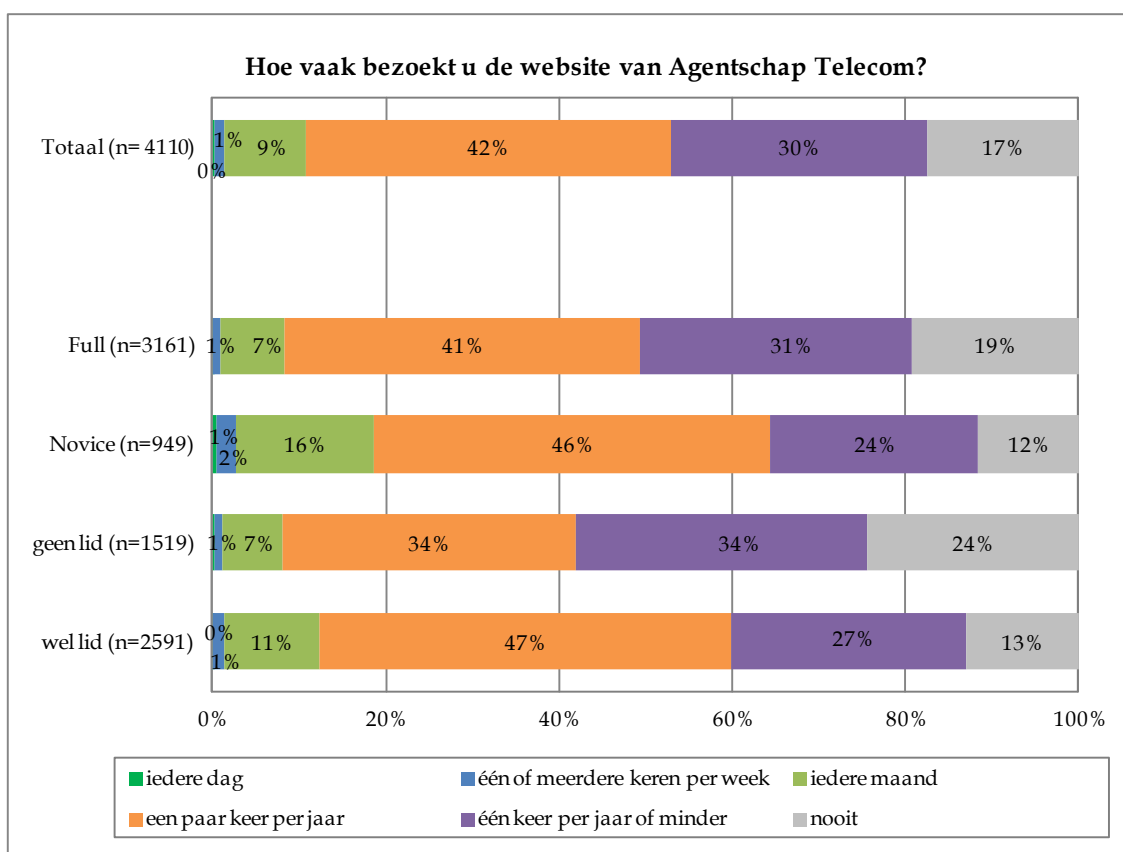


5.1.2 Website Agentschap Telecom

42% van de radiozendamateurs bezoekt de website van Agentschap Telecom een paar keer per jaar, ongeveer een derde (30%) één keer per jaar of minder vaak. Eén op de tien radiozendamateurs (10%) bezoekt de website iedere maand of vaker (één of meerdere keren per week), terwijl 17% van de radiozendamateurs aangeeft de website nooit te bezoeken.

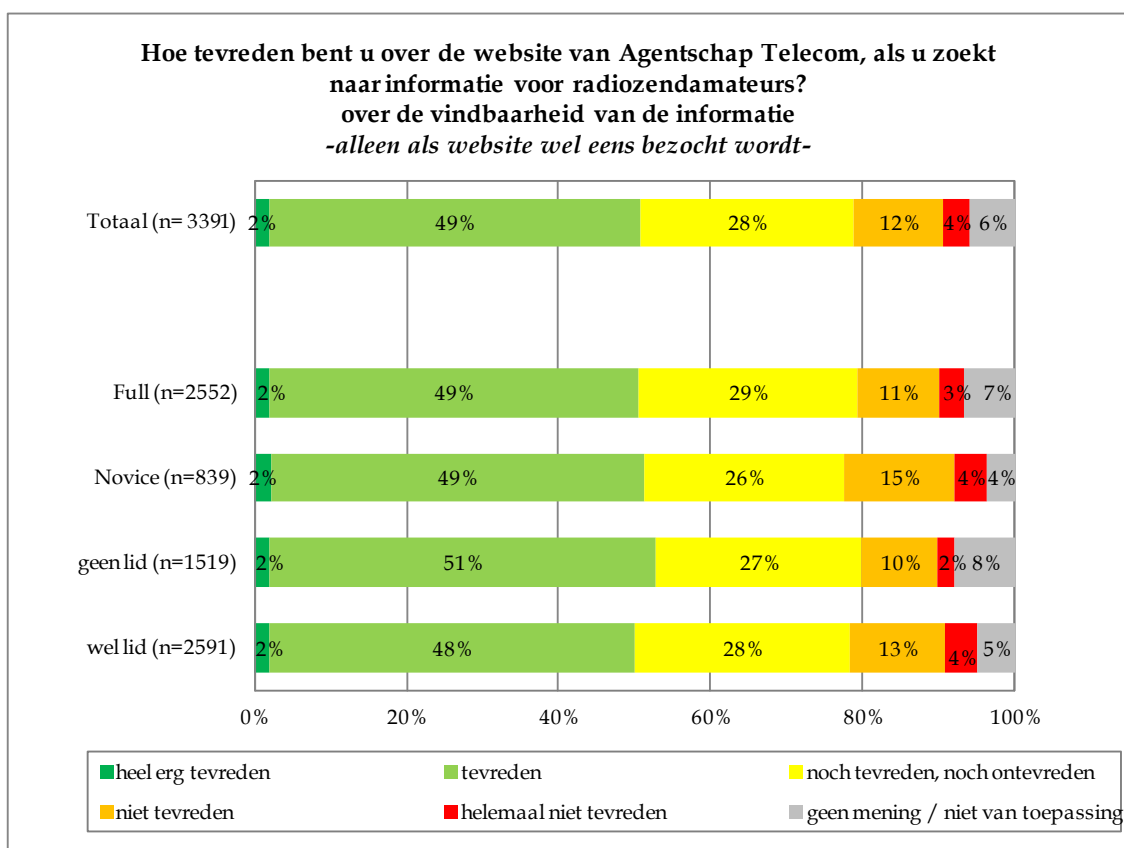
Zendamateurs met een N-registratie bezoeken de website vaker minimaal een paar keer per jaar (65%) dan zendamateurs met een F-registratie (49%).

Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen, bezoeken de website vaker minimaal een paar keer per jaar (59%) dan niet-leden (42%).

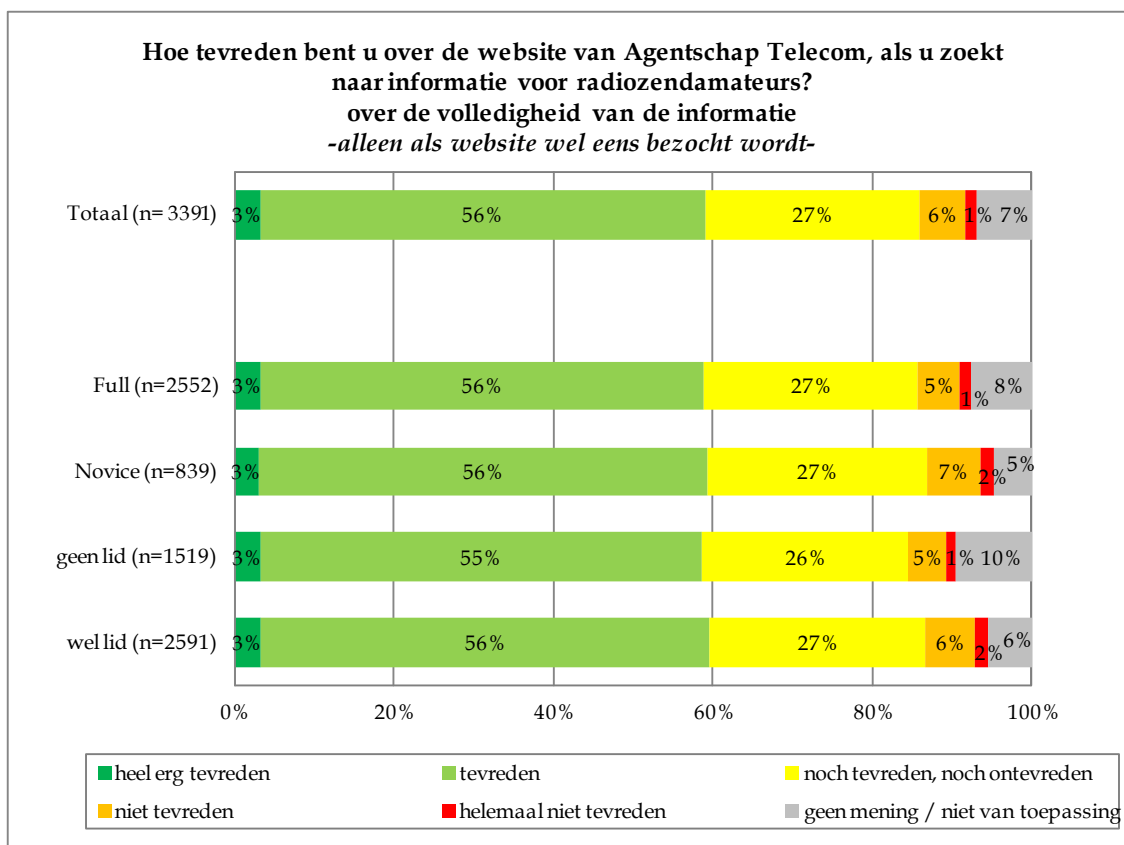


Aan radiozendamateurs die de website van Agentschap Telecom wel eens bezoeken, is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de vindbaarheid en de volledigheid van de informatie voor radiozendamateurs.

De helft van de radiozendamateurs die de website van Agentschap Telecom wel eens bezoeken (51%), is (heel erg) tevreden over de vindbaarheid van informatie voor radiozendamateurs op de website. Een kwart (28%) is niet tevreden maar ook niet ontevreden en 16% is (helemaal) niet tevreden.



Ruim de helft (59%) van de zendamateurs die de website van Agentschap Telecom wel eens bezoekt, is (heel erg) tevreden over de volledigheid van de informatie voor radiozendamateurs. Een kwart (27%) is niet tevreden maar ook niet ontevreden en 7% is (helemaal) niet tevreden.



Aan radiozendamateurs die noch tevreden, noch ontevreden of (helemaal) niet tevreden zijn over de vindbaarheid en/of volledigheid van de informatie, is gevraagd welke informatie zij missen.

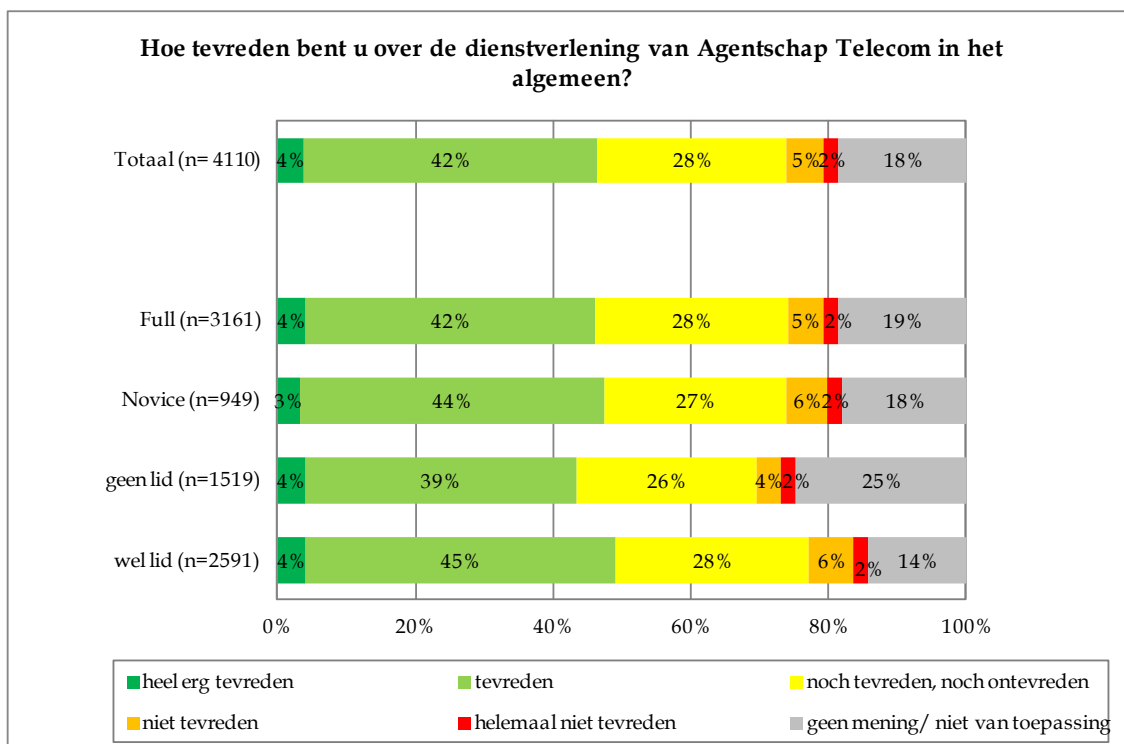
De meeste genoemde onderwerpen/punten die radiozendamateurs missen, zijn:

- Informatie over wetgeving/regelgeving voor radiozendamateurs;
- Informatie over wijzigingen in wetgeving/regelgeving voor radiozendamateurs;
- Informatie over welke frequenties gebruikt mogen worden;
- Informatie over antenneregistratie;
- Een goede zoekfunctie.

Een volledig overzicht van de onderwerpen/punten die radiozendamateurs missen, is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

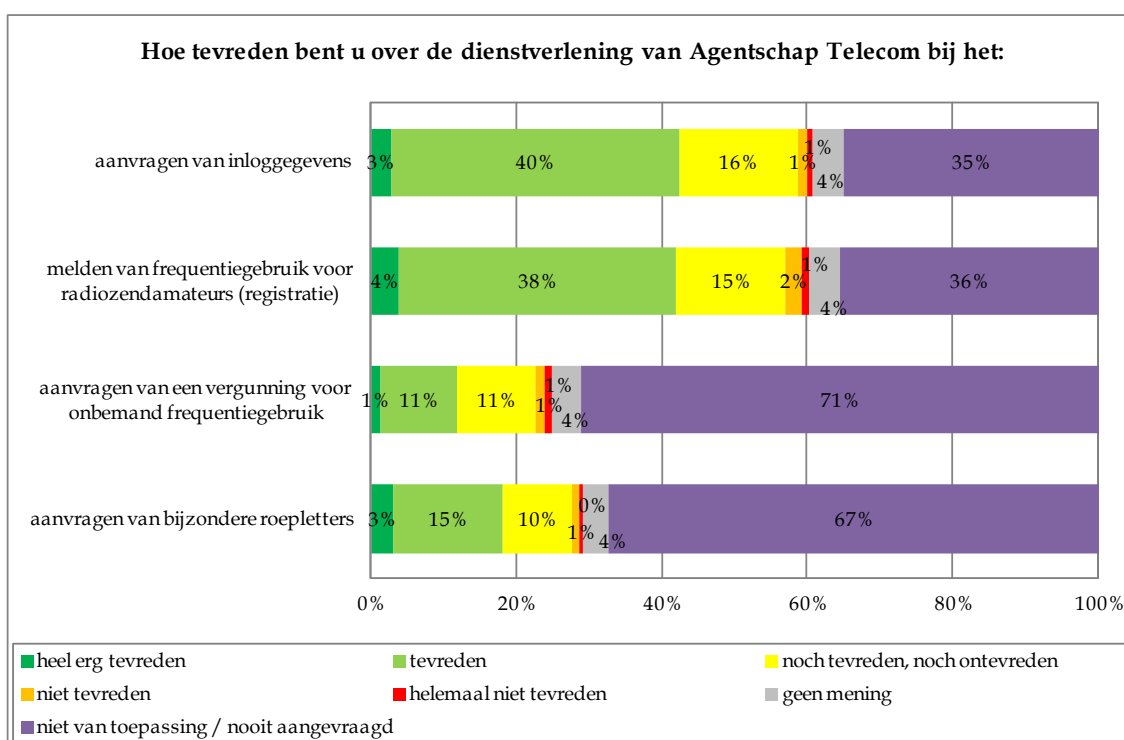
5.2 Dienstverlening van Agentschap Telecom - algemeen

46% van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom in het algemeen. Een kwart (28%) van de radiozendamateurs is niet tevreden, maar ook niet ontevreden en 7% is (helemaal) niet tevreden.



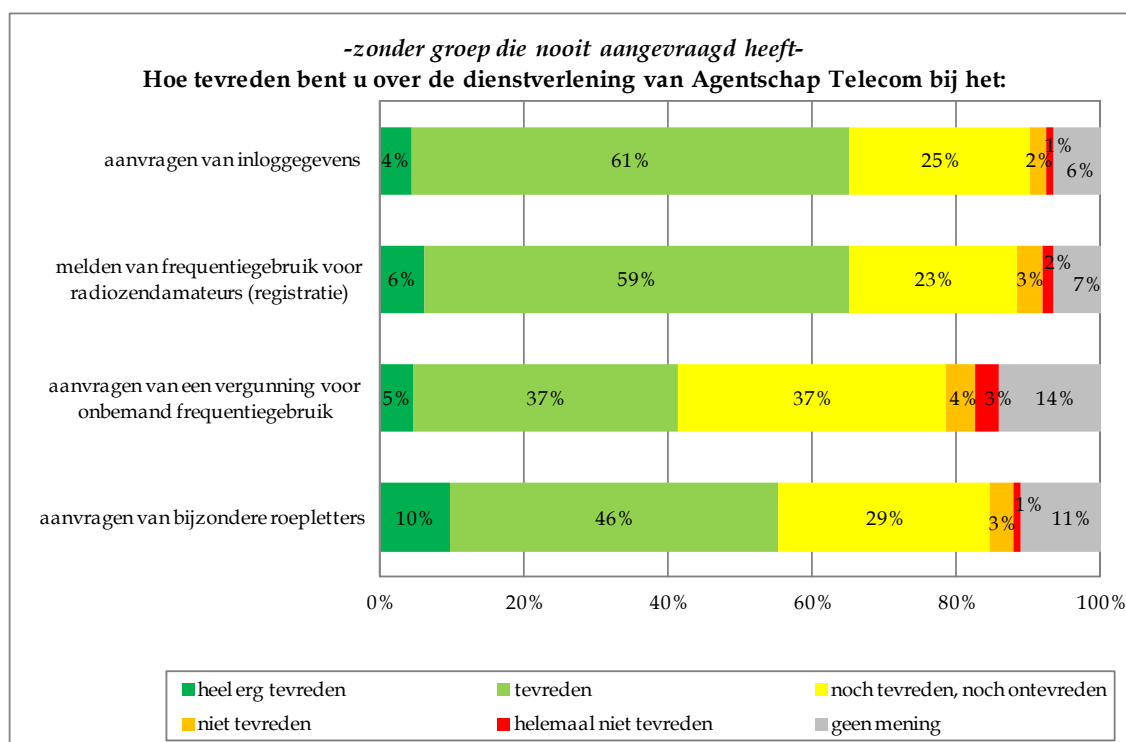
Over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het aanvragen van inloggegevens is 43% van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden. Over de dienstverlening bij het melden van frequentiegebruik is 42% van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden.

Over de dienstverlening van het agentschap bij het aanvragen van bijzondere roepletters (18%) en bij het aanvragen van een vergunning voor onbemand frequentiegebruik (12%) lijken duidelijk minder radiozendamateurs (heel erg) tevreden.



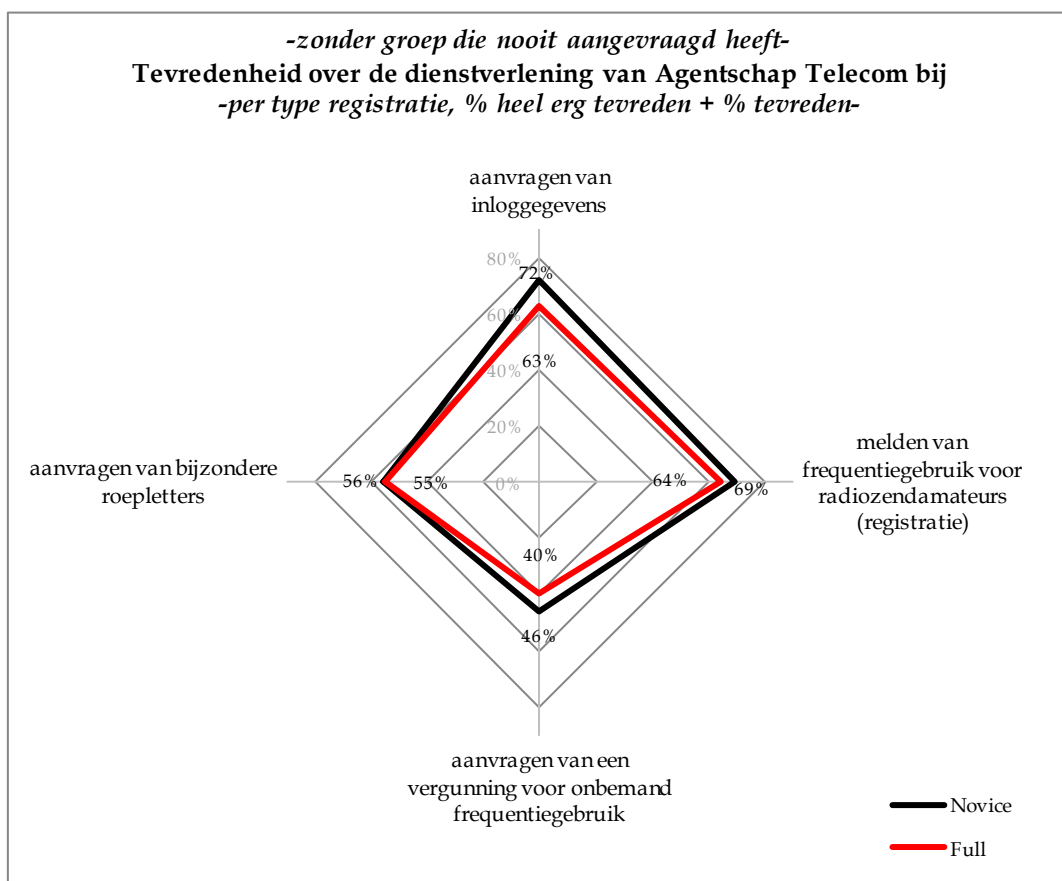
Wat opvalt, is dat een ruime meerderheid van de radiozendamateurs nooit een vergunning voor onbemand frequentiegebruik (71%) of bijzondere roepletters (67%) heeft aangevraagd. We hebben de tevredenheid over de dienstverlening van Agentschap Telecom daarom ook bekeken zonder de groep radiozendamateurs die de betreffende gegevens/vergunning nooit aangevraagd heeft (zie volgende pagina).

Als we de respondenten die de betreffende gegevens/vergunning nooit aangevraagd hebben buiten beschouwing laten, zien we dat tweederde van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden is over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het aanvragen van inloggegevens en bij het melden van frequentiegebruik voor radiozendamateurs (beide 65%). Over het aanvragen van bijzondere roepletters is ruim de helft (56%) van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden. Over het aanvragen van een vergunning voor onbemand frequentiegebruik is 42% van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden, een ongeveer even groot deel (37%) is niet tevreden, maar ook niet ontevreden.



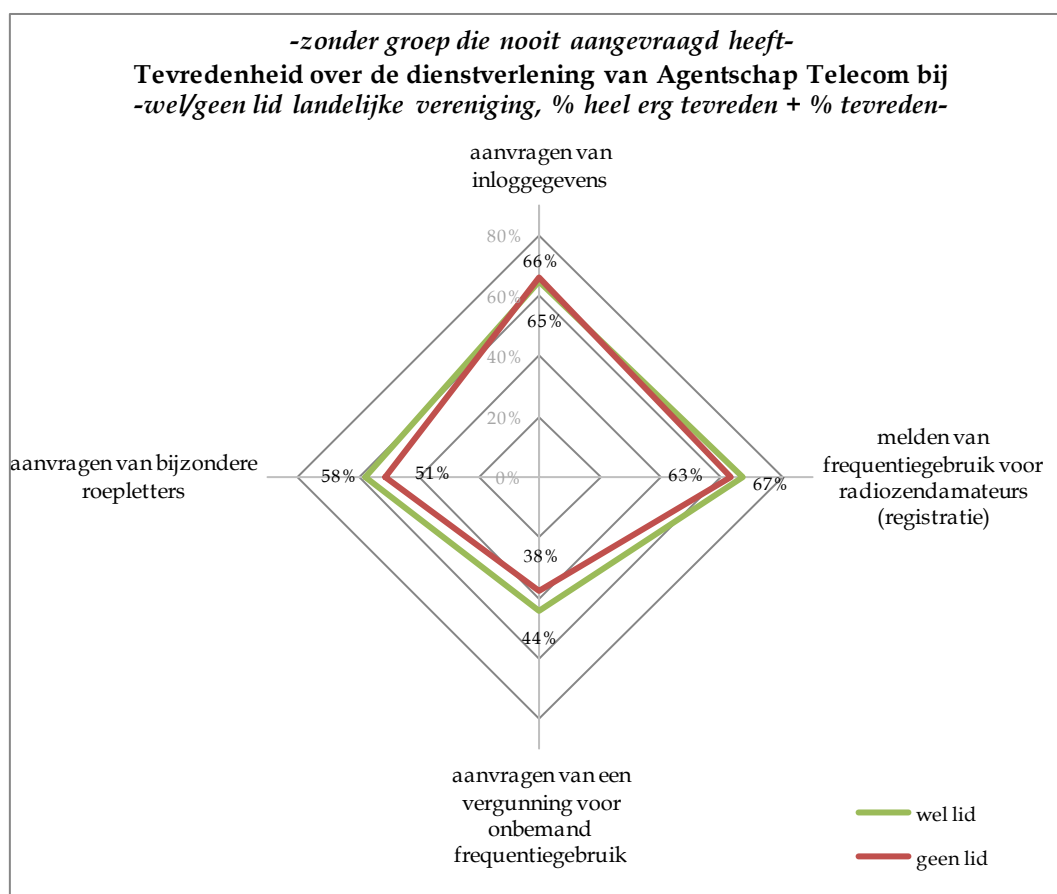
Voor de vergelijking tussen radiozendamateurs met een F-registratie en radiozendamateurs met een N-registratie, laten we de groep die de betreffende gegevens/vergunning nooit aangevraagd hebben buiten beschouwing².

We zien dat zendamateurs met een F-registratie over alle aspecten (iets) minder vaak (heel erg) tevreden zijn dan zendamateurs met een N-registratie.



² Per aspect wisselt het aandeel radiozendamateurs dat de betreffende gegevens/vergunning nooit aangevraagd heeft. We kunnen daardoor geen aantal aangeven per type registratie.

Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen³, zijn vaker (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het aanvragen van bijzondere roepleetters (58%) en bij het aanvragen van een vergunning voor onbemand frequentiegebruik (44%) dan niet-leden; 51% is (heel erg) tevreden over de dienstverlening bij het aanvragen van bijzondere roepleetters en 38% over de dienstverlening bij het aanvragen van een vergunning voor onbemand frequentiegebruik.



³ Per aspect wisselt het aandeel radiozendamateurs dat de betreffende gegevens/vergunning nooit aangevraagd heeft. We kunnen daardoor geen aantal aangeven voor de verschillende groepen.

Aan alle radiozendamateurs is gevraagd wat Agentschap Telecom volgens hen kan verbeteren in de dienstverlening in het algemeen.

De meeste genoemde antwoorden zijn:

- Een nieuwsbrief voor radiozendamateurs die regelmatig verschijnt (via e-mail of op papier);
- Meer specifieke informatie voor zendamateurs op de website (bijvoorbeeld over antennerregistratie en frequentiegebruik);
- Betere communicatie over wijzigingen;
- Betere handhaving/toezicht;
- Sneller reageren op vragen/klachten van radiozendamateurs;
- Storingen serieuzer nemen en aanpakken.

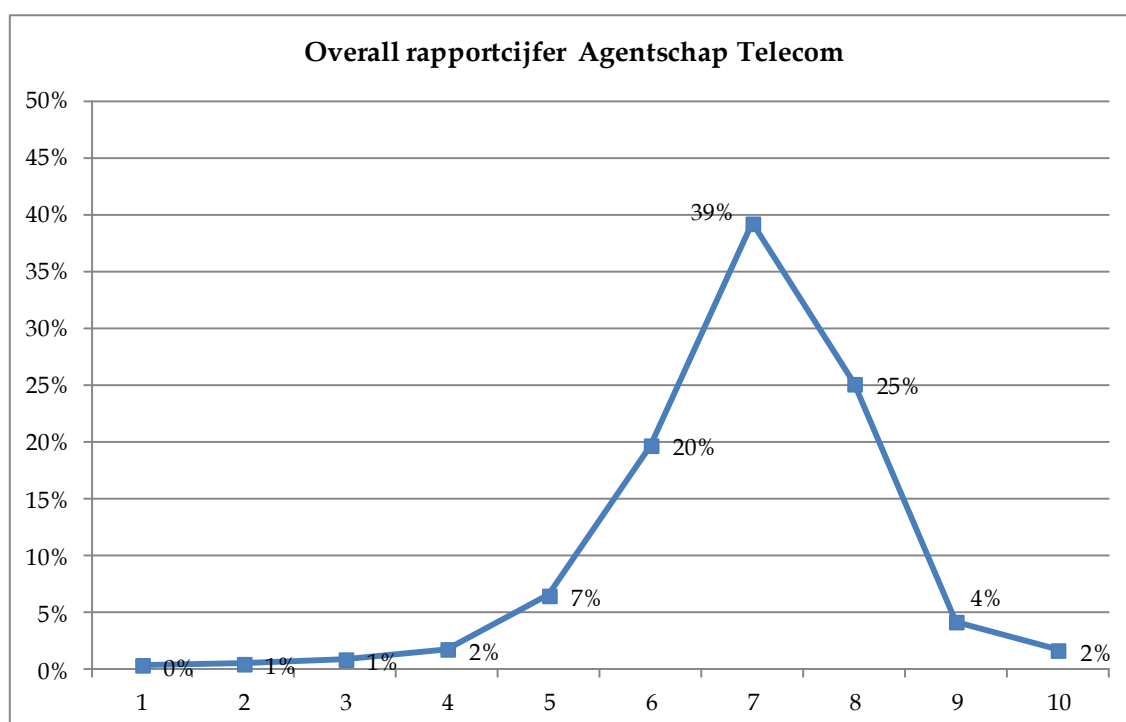
Daarnaast noemt een deel van de radiozendamateurs ook dat Agentschap Telecom niets kan verbeteren aan de dienstverlening, zij zijn (al) zeer tevreden.

Een volledig overzicht van de genoemde verbeteringen is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

Radiozendamateurs waarderen Agentschap Telecom als geheel met een rapportcijfer van gemiddeld 6,9. In totaal geeft 31% van de radiozendamateurs een rapportcijfer van 8 of hoger.

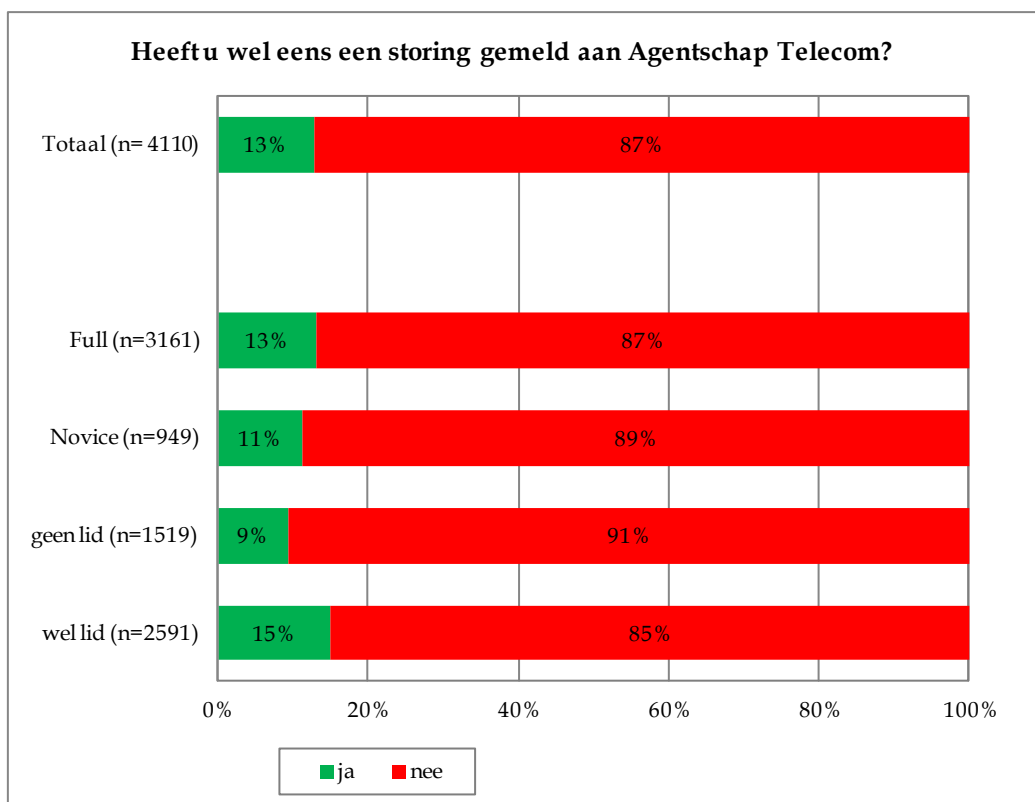
Radiozendamateurs met een F-registratie geven gemiddeld net een hoger rapportcijfer (7,0) dan N-registratiehouders (6,8).

Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen, geven hetzelfde gemiddelde rapportcijfer voor Agentschap Telecom als geheel als niet-leden (beide een 6,9).



5.3 Dienstverlening van Agentschap Telecom – storingen

Een klein deel van de radiozendamateurs (13%) heeft wel eens een storing gemeld aan Agentschap Telecom.



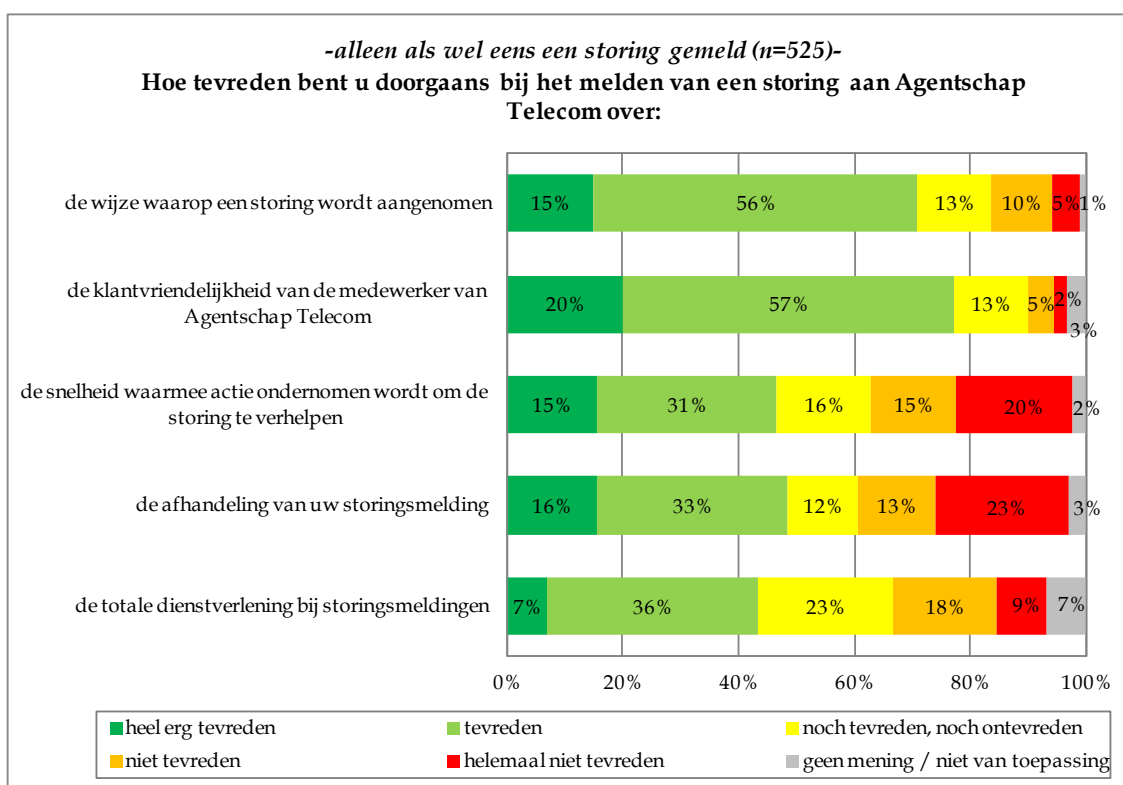
Aan radiozendamateurs die wel eens een storing gemeld hebben bij Agentschap Telecom (n=525), is vervolgens gevraagd hoe tevreden zij zijn over een aantal aspecten bij het melden van een storing.

Een ruime meerderheid van de radiozendamateurs die wel eens een storing gemeld heeft bij Agentschap Telecom is (heel erg) tevreden over de wijze waarop de storing wordt aangenomen (71%) en over de klantvriendelijkheid van de medewerker van Agentschap Telecom (77%).

De helft van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de afhandeling van de storingsmelding (49%), ruim een derde is hier echter (helemaal) niet tevreden over (36%). Voor de snelheid waarmee actie ondernomen wordt om de storing te verhelpen, zien we een vergelijkbaar beeld: 46% van de radiozendamateurs is hier (heel erg) tevreden over, 35% echter (helemaal) niet.

Naast de tevredenheid over de verschillende aspecten bij het melden van een storing, is aan de radiozendamateurs ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom bij het melden van een storing.

43% van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening bij storingsmeldingen, een kwart (27%) is (helemaal) niet tevreden.

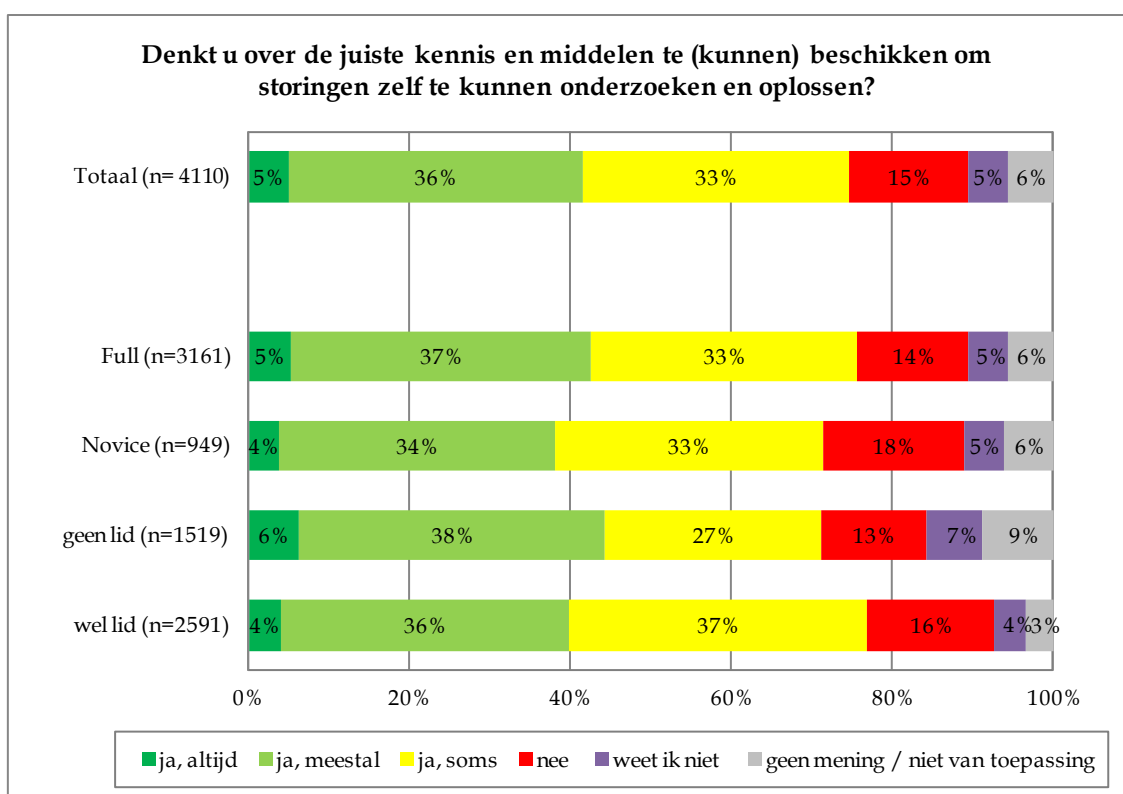


Er is erg weinig verschil tussen zendamateurs met een F-registratie of een N-registratie en zendamateurs die wel of geen lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen in de tevredenheid op de verschillende aspecten bij het melden van een storing.

Na de volgende introductietekst is aan de radiozendamateurs gevraagd of zij denken over de juiste kennis en middelen te (kunnen) beschikken om storingen zelf te kunnen onderzoeken en op te lossen.

“De capaciteit van het agentschap leidt ertoe dat zij prioriteiten moet stellen. Hierbij hebben incidenten die te maken hebben met continuïteit en veiligheid voorrang. Dit leidt ertoe dat storingen m.b.t. radiozendamateurs een lagere prioriteit krijgen. Dit betekent dat u in het geval van storingen mogelijk zelf onderzoek moet doen en waar mogelijk storingen zelf zult moeten oplossen.”

41% van de radiozendamateurs denkt altijd of meestal over voldoende kennis en middelen te (kunnen) beschikken om storingen zelf te kunnen onderzoeken en oplossen. Een derde van de radiozendamateurs (33%) denkt soms over voldoende kennis en middelen te kunnen beschikken, 15% denkt dat zij dat niet kunnen.



Aan radiozendamateurs die verwachten dat zij niet altijd of meestal over voldoende kennis en middelen (kunnen) beschikken om storingen zelf te kunnen onderzoeken en oplossen, is gevraagd op welke punten zij vooral verwachten tegen problemen aan te lopen als zij zelf proberen storingen op te lossen.

De meest genoemde problemen zijn:

- Onbegrip / onwetendheid / onwil van storende partij;
- Onvoldoende meetapparatuur;
- Onbegrip / onwetendheid / onwil van gestoorde partij;
- Storing veroorzaakt door PLC / huishoudelijke apparaten;
- Oorzaak van de storing niet kunnen vinden;
- Onvoldoende technische kennis.

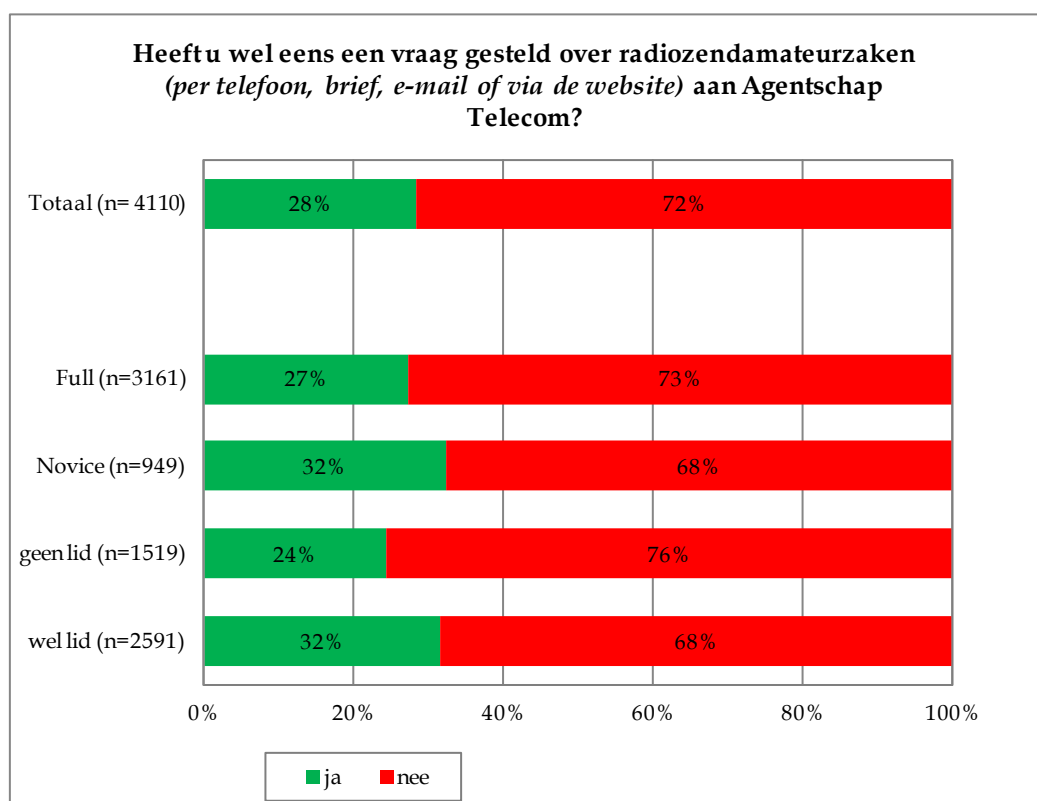
Een volledig overzicht van de problemen die radiozendamateurs verwachten is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

5.4 Dienstverlening van Agentschap Telecom - vragen

Iets meer dan een kwart van de radiozendamateurs (28%) heeft wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken aan Agentschap Telecom. De vraag kan gesteld zijn per telefoon, per brief, per e-mail of via de website.

Radiozendamateurs met een N-registratie geven iets vaker aan wel eens een vraag te hebben gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (32%) dan zendamateurs met een F-registratie (27%).

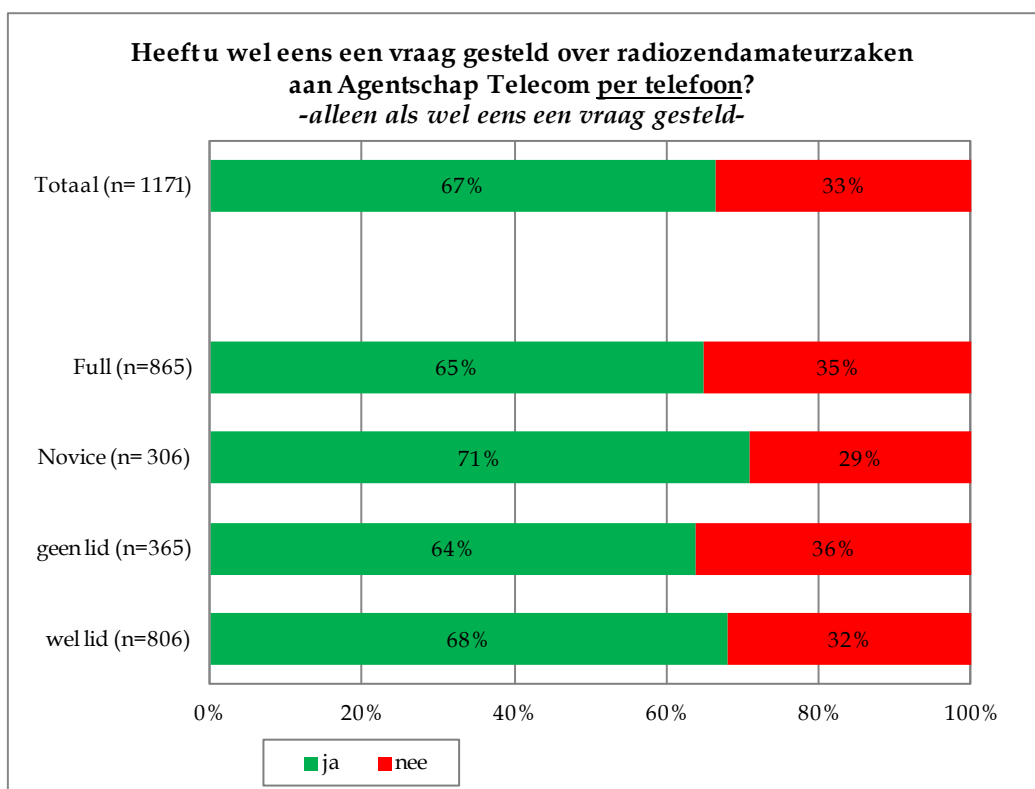
Ook radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen hebben vaker een vraag gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (32%) dan niet-leden (24%).



In het vervolg van deze paragraaf, nemen we alleen de groep radiozendamateurs mee die wel eens per telefoon, brief, e-mail of via de website een vraag hebben gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken.

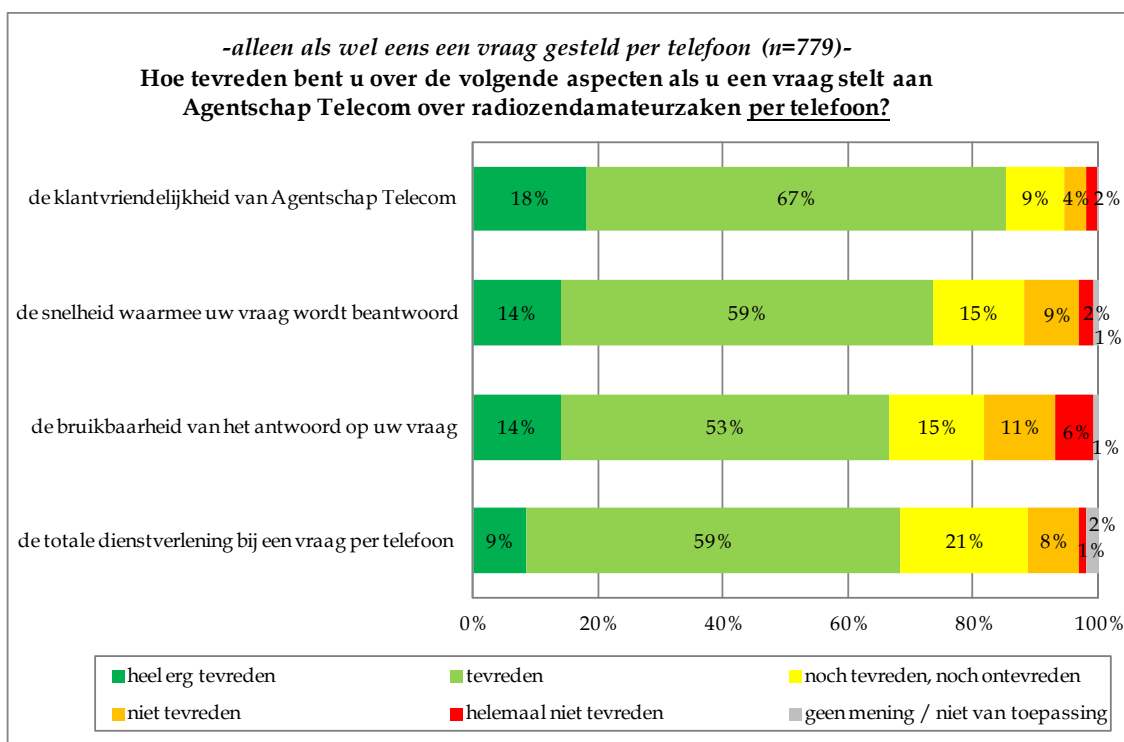
5.4.1 Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen per telefoon

Van de groep radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld heeft aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (n=1171), heeft tweederde (67%) wel eens een vraag gesteld per telefoon.



Van de radiozendamateurs die wel eens per telefoon een vraag gesteld hebben aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (n=779), is een ruime meerderheid (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid van Agentschap Telecom aan de telefoon (85%). Driekwart van de radiozendamateurs (73%) is (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee hun vraag wordt beantwoord en tweederde van de zendamateurs (67%) is tevreden over de bruikbaarheid van het antwoord op hun vraag.

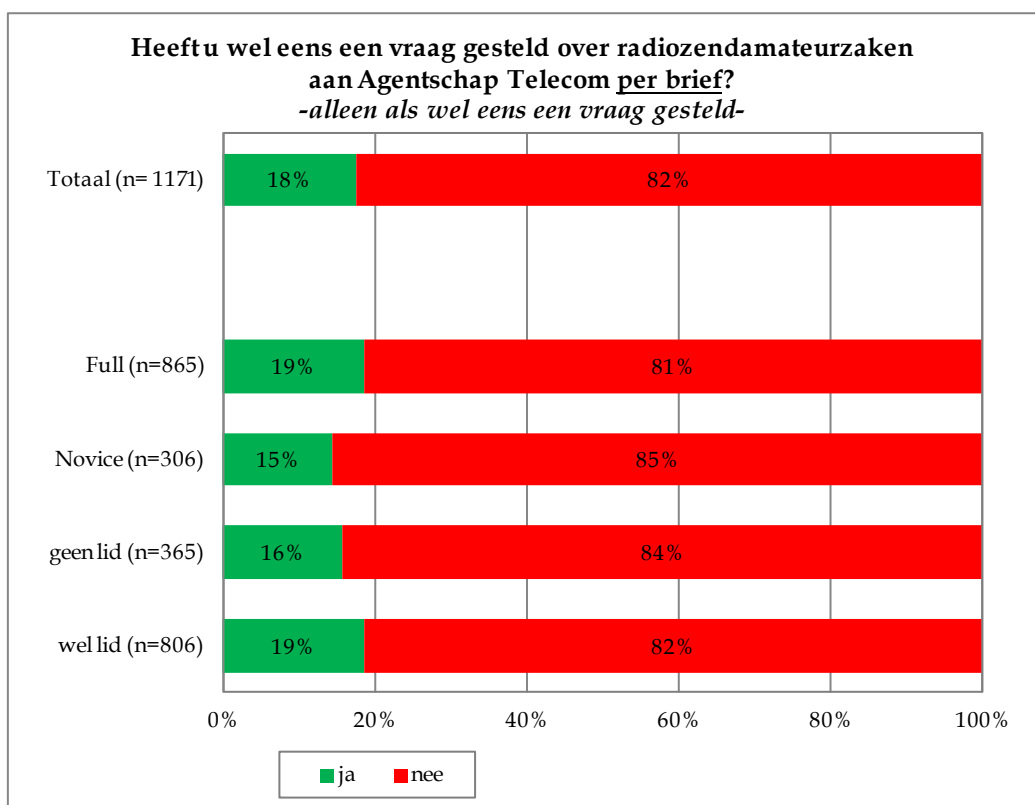
Aan radiozendamateurs die wel eens per telefoon een vraag hebben gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken, is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij een vraag stellen per telefoon. Tweederde van de radiozendamateurs (68%) is (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van het agentschap als zij telefonisch een vraag stellen.



Er is erg weinig verschil tussen zendamateurs met een F-registratie of een N-registratie en zendamateurs die wel of geen lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen in de tevredenheid op de verschillende aspecten van de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het stellen van een vraag per telefoon.

5.4.2 Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen per brief

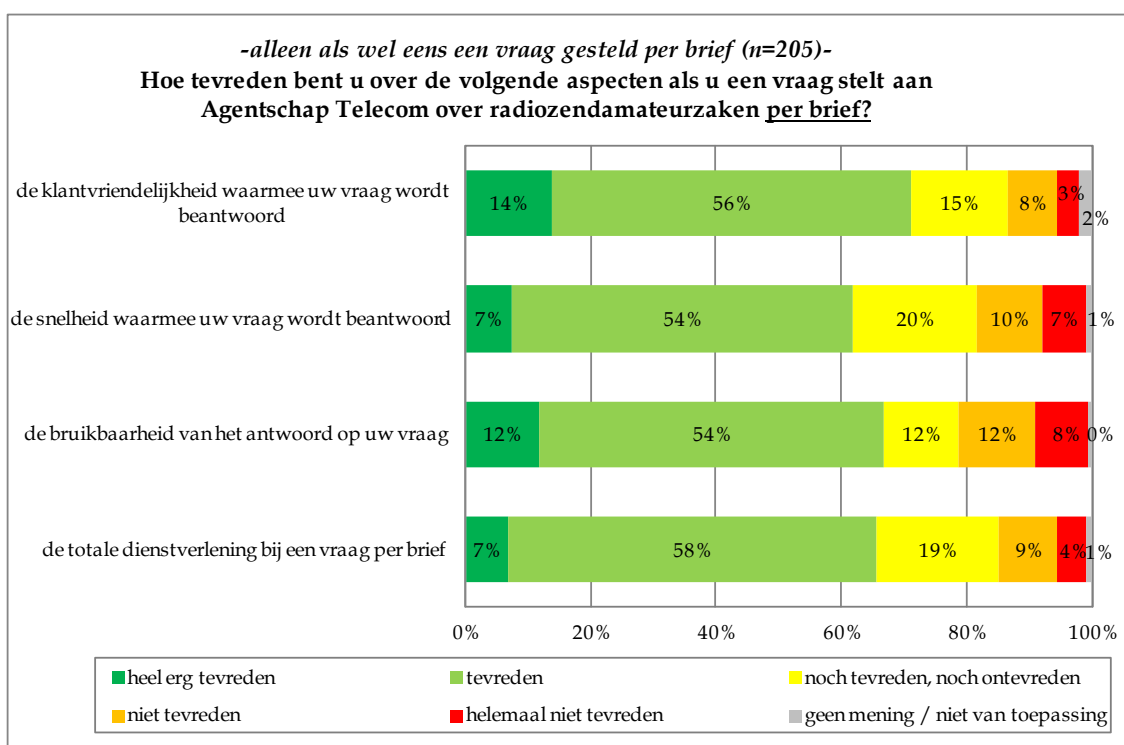
Van de groep radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld heeft aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (n=1171), heeft 18% wel eens een vraag gesteld per brief.



Van de radiozendamateurs die wel eens per brief een vraag gesteld hebben aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (n=205), is een ruime meerderheid (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid van Agentschap Telecom (70%). Tweederde van de zendamateurs (66%) is (heel erg) tevreden over de bruikbaarheid van het antwoord op hun vraag en 61% van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee hun vraag wordt beantwoord.

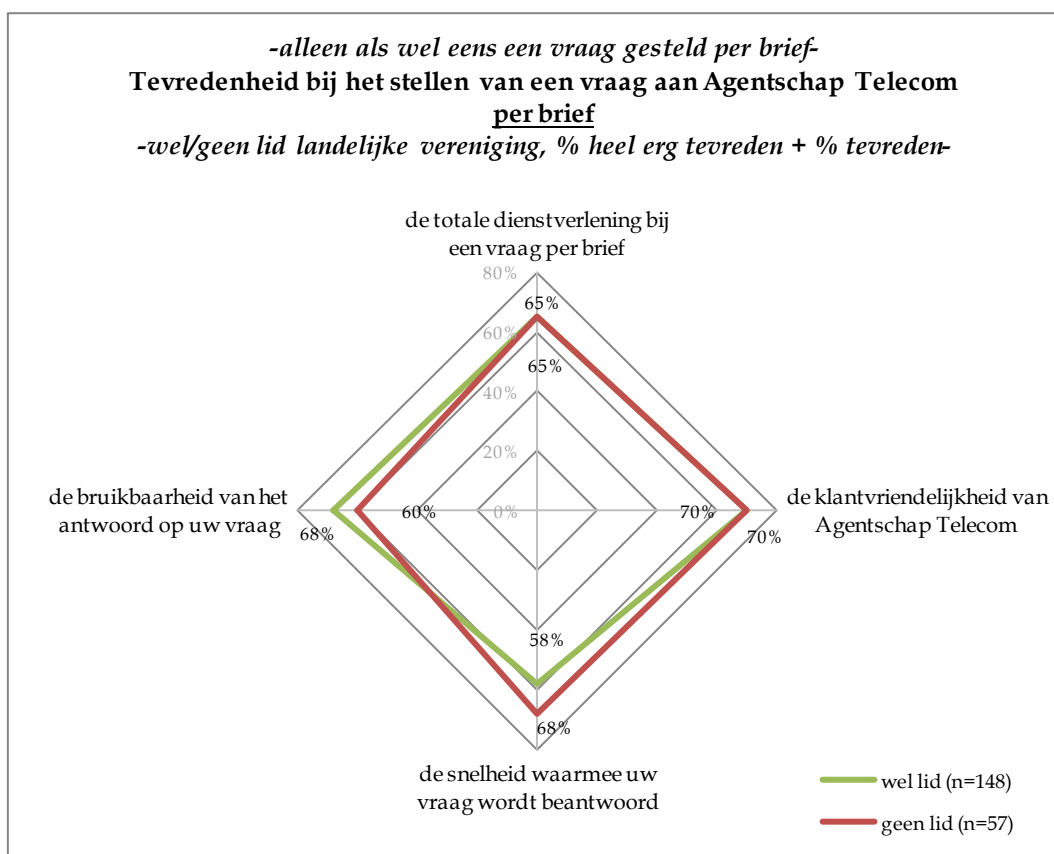
Aan radiozendamateurs die wel eens per brief een vraag hebben gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken, is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij een vraag stellen per brief.

Tweederde van de radiozendamateurs (65%) is (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van het agentschap als zij per brief een vraag stellen.



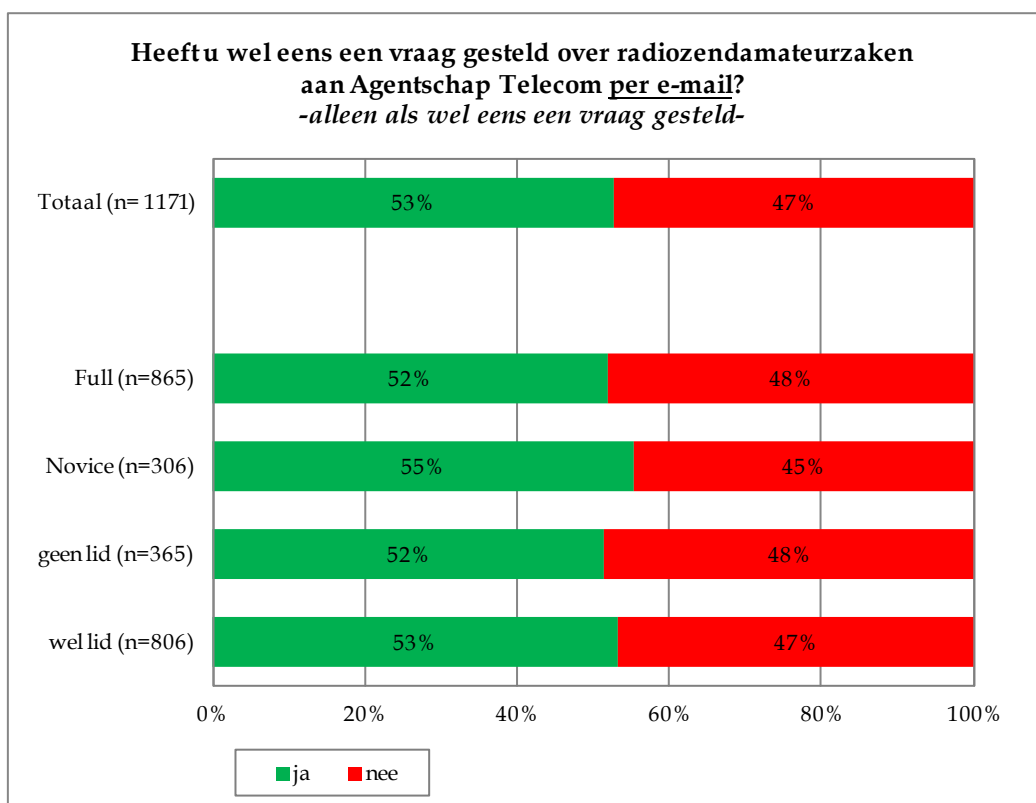
Op de verschillende aspecten van de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het stellen van een vraag per brief is er erg weinig verschil tussen zendamateurs met een F-registratie of een N-registratie in de tevredenheid.

Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen, zijn vaker (heel erg) tevreden over de bruikbaarheid van het antwoord op de vraag die zij per brief stellen (68%) dan niet-leden (60%). Niet-leden zijn echter duidelijk vaker (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee de vraag per brief wordt beantwoord (68%) dan leden (58%).



5.4.3 Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen per e-mail

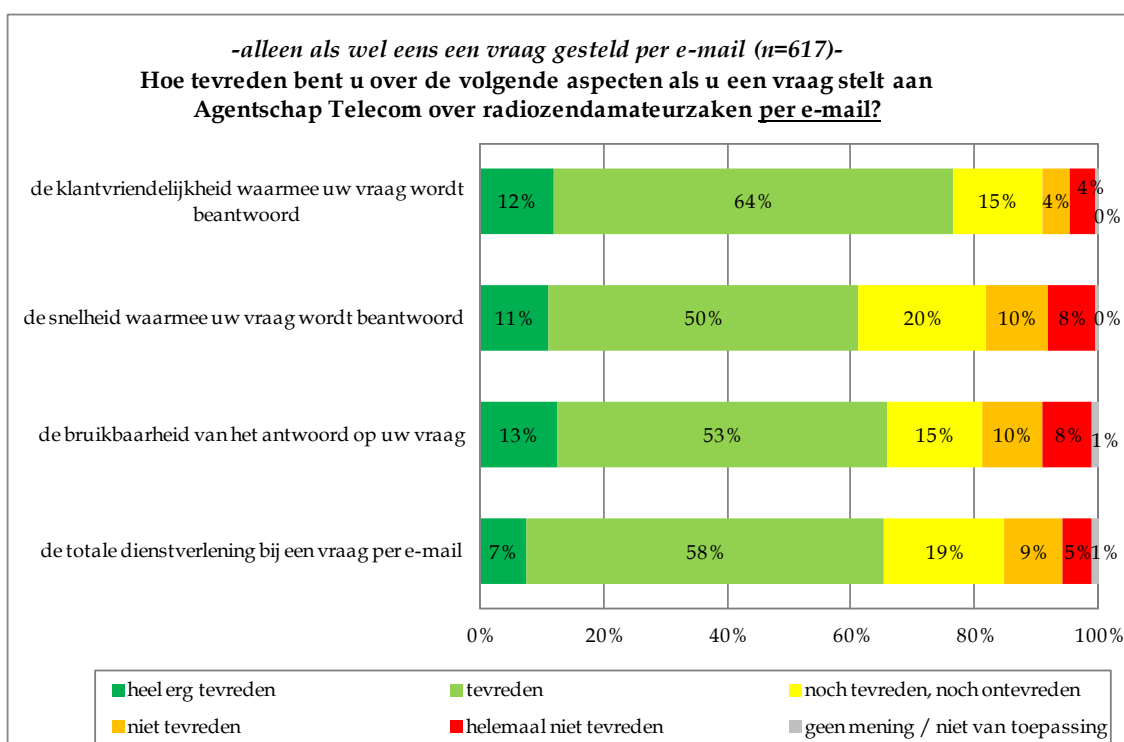
Van de groep radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld heeft aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (n=1171), heeft de helft (53%) wel eens een vraag gesteld per e-mail.



Van de radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld hebben aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken per e-mail (n=617), is driekwart (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid van Agentschap Telecom (76%). Tweederde van de zendamateurs (66%) is (heel erg) tevreden over de bruikbaarheid van het antwoord op hun vraag en 61% van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee hun vraag wordt beantwoord.

Aan radiozendamateurs die wel eens per e-mail een vraag hebben gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken, is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij een vraag stellen per e-mail.

Tweederde van de radiozendamateurs (65%) is (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van het agentschap als zij per e-mail een vraag stellen.

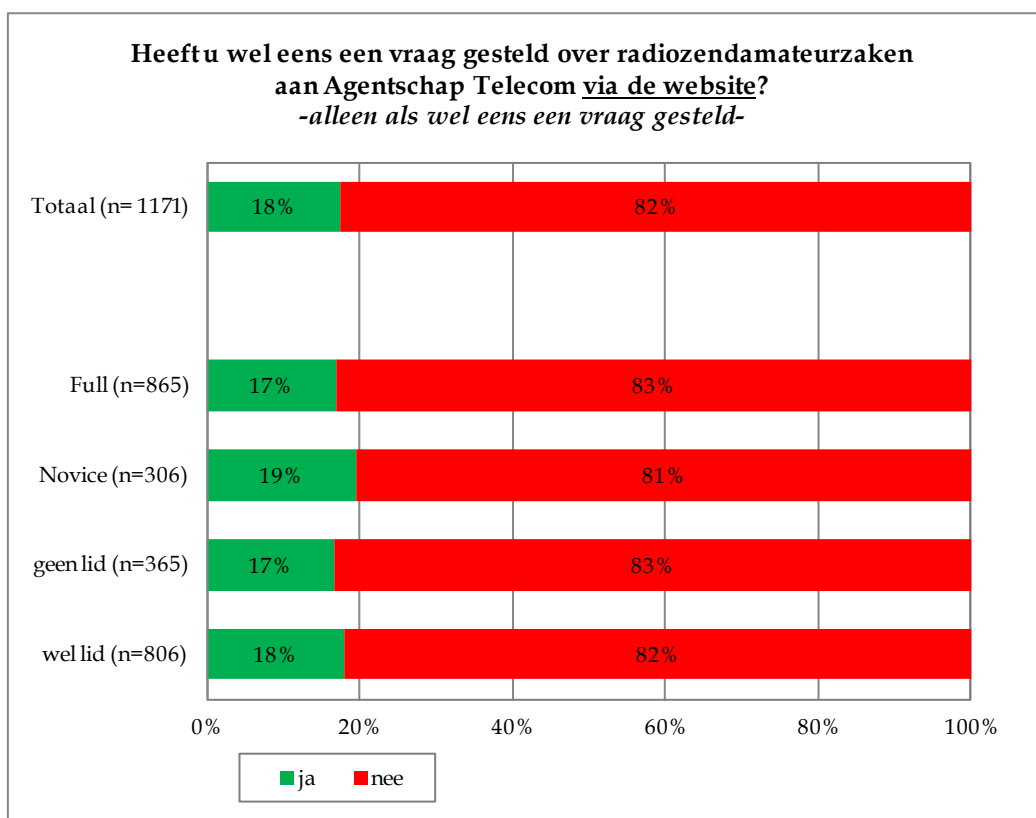


Radiozendamateurs met een F-registratie zijn iets vaker (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee hun vraag wordt beantwoord (63%) dan zendamateurs met een N-registratie (57%).

Tussen radiozendamateurs die wel of geen lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen is er erg weinig verschil in de tevredenheid op de verschillende aspecten van de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het stellen van een vraag per e-mail.

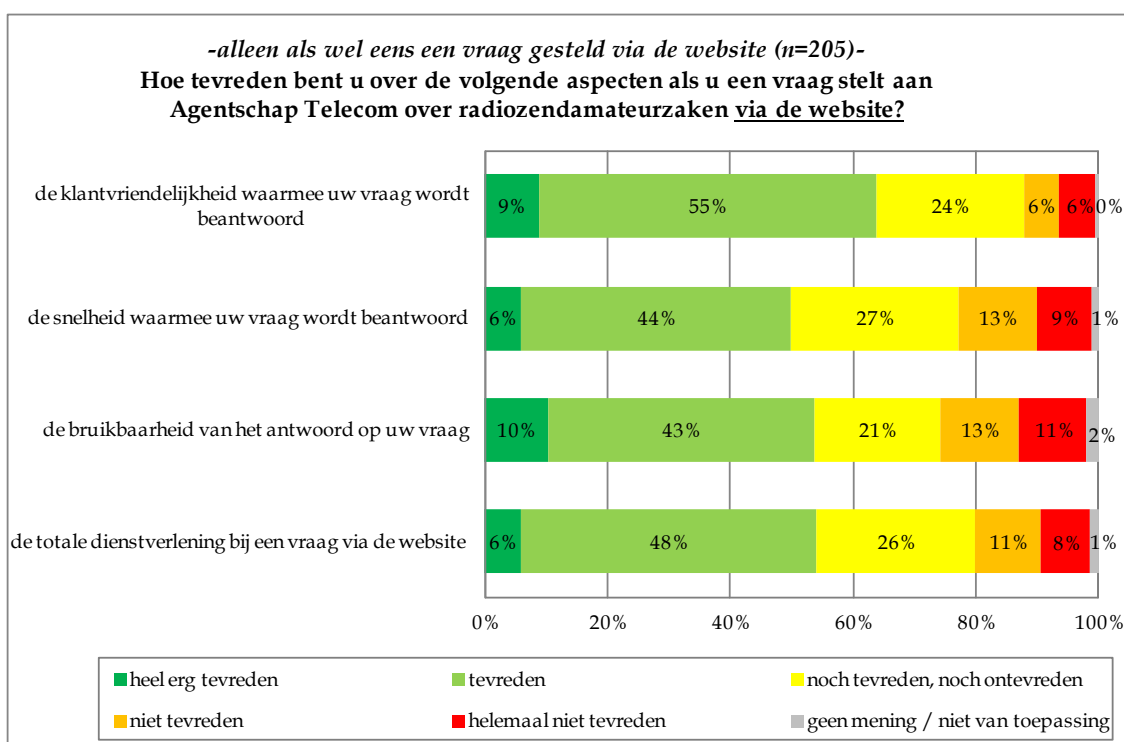
5.4.4 Dienstverlening Agentschap Telecom bij vragen via de website

Van de groep radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld heeft aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken (n=1171), heeft 18% wel eens een vraag gesteld via de website.



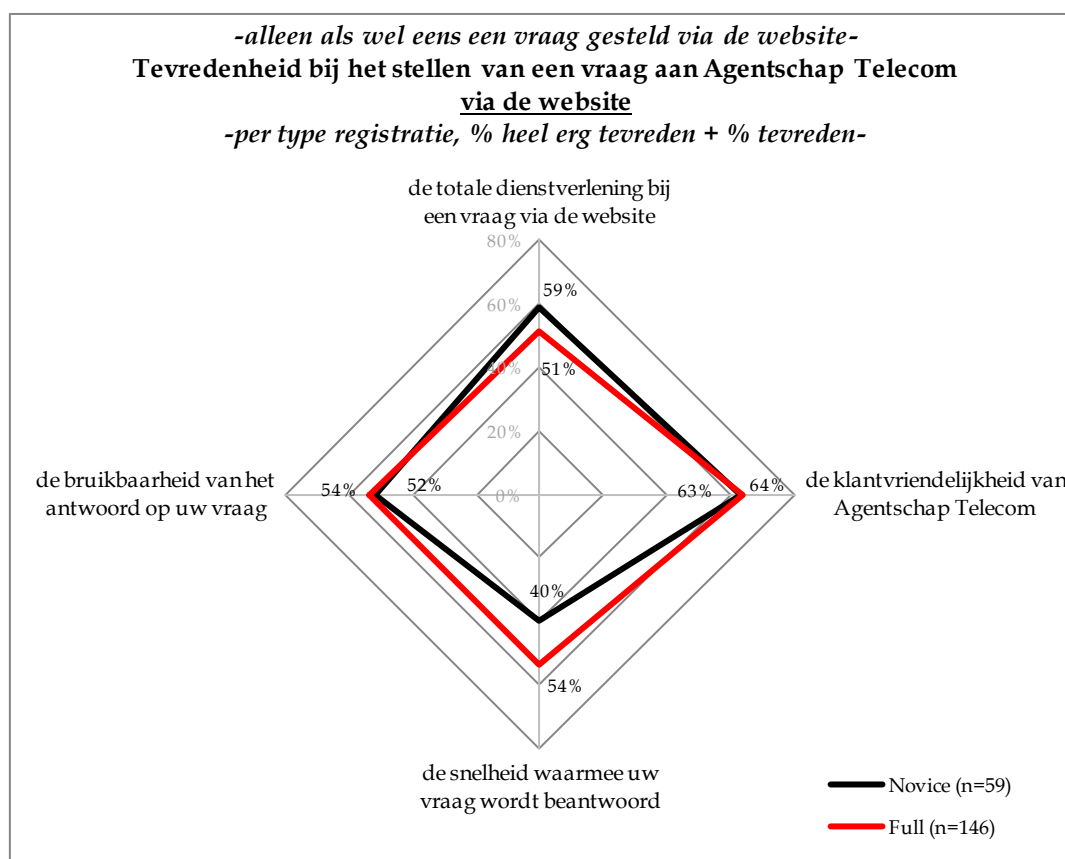
Van de radiozendamateurs die wel eens een vraag gesteld hebben aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken via de website (n=205), is 64% (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid van Agentschap Telecom. Iets meer dan de helft van de zendamateurs (53%) is (heel erg) tevreden over de bruikbaarheid van het antwoord op hun vraag en de helft (50%) van de radiozendamateurs is (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee hun vraag wordt beantwoord.

Aan radiozendamateurs die wel eens een vraag hebben gesteld aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken via de website, is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij een vraag stellen via de website. Ruim de helft van de radiozendamateurs (54%) is (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van het agentschap als zij via de website een vraag stellen.

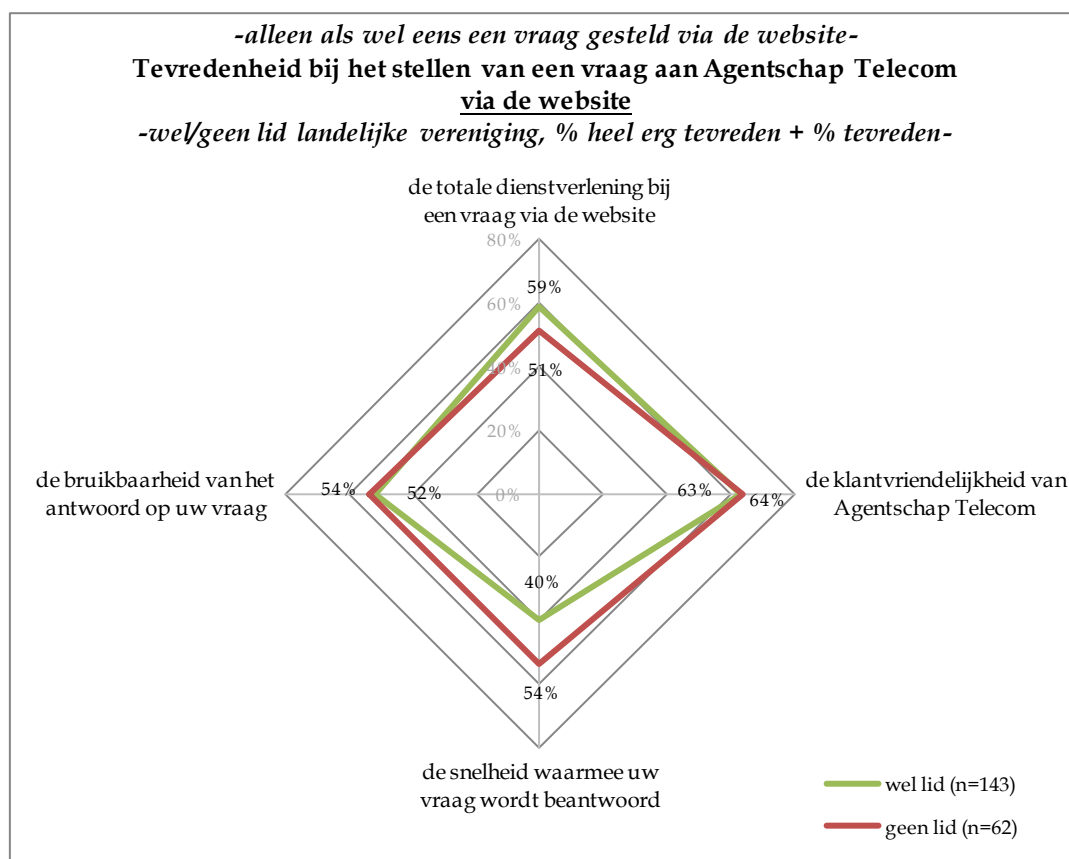


Radiozendamateurs met een F-registratie zijn duidelijk vaker (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee hun vraag via de website wordt beantwoord (54%), dan radiozendamateurs met een N-registratie (40%).

Radiozendamateurs met een N-registratie zijn vaker (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij een vraag stellen via de website (59%), dan radiozendamateurs met een F-registratie (51%).



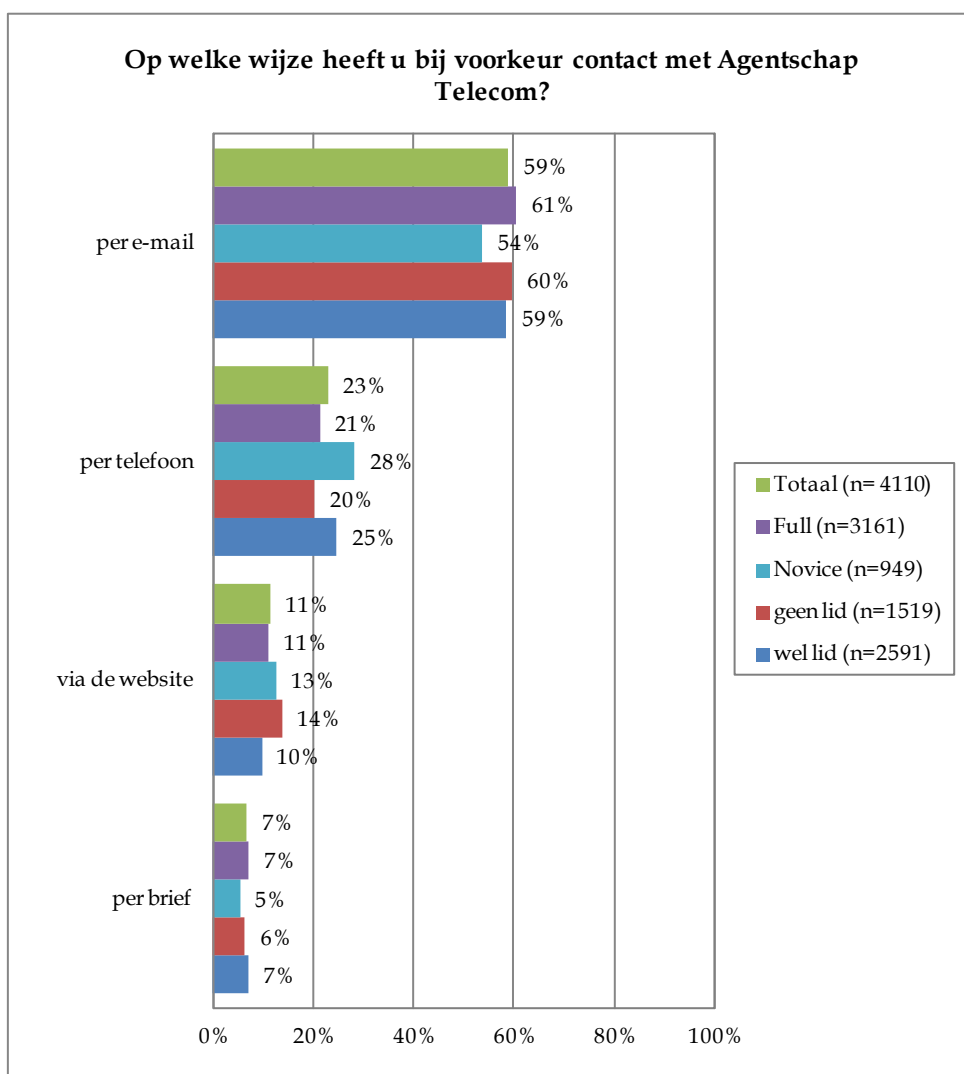
Radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen, zijn vaker (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij een vraag stellen via de website (59%), dan niet-leden (51%). Niet-leden zijn daarentegen duidelijk vaker (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee een vraag via de website wordt beantwoord (54%) dan leden (40%).



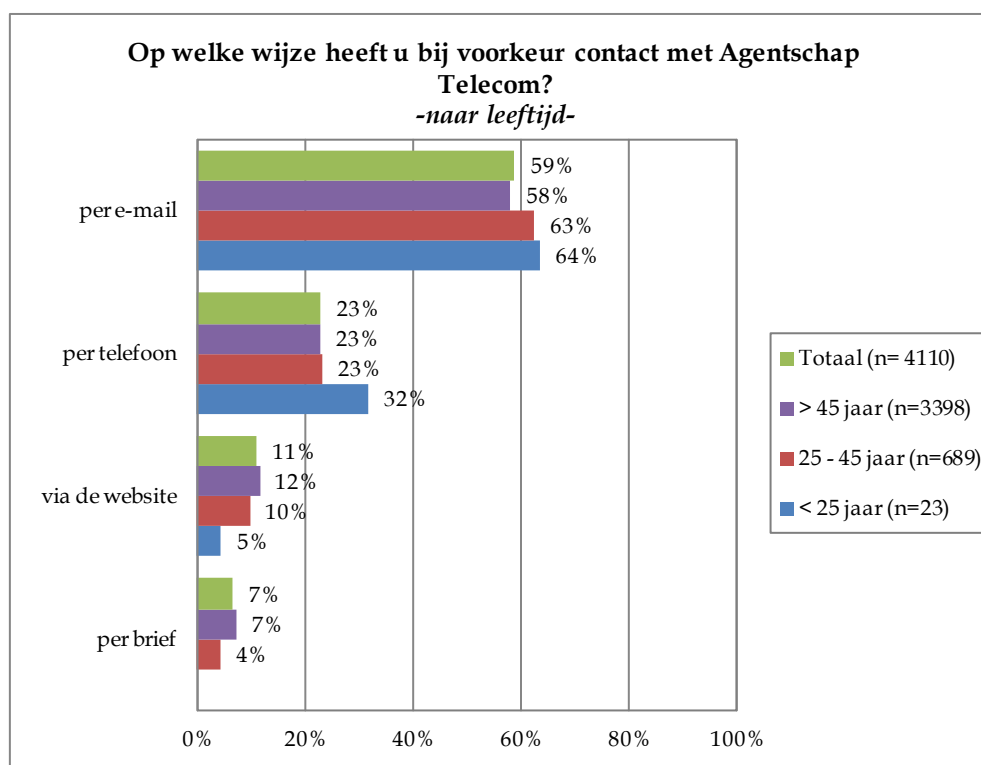
5.4.5 Voorkeur voor wijze van contact met Agentschap Telecom

Aan alle radiozendamateurs is gevraagd op welke wijze zij bij voorkeur contact hebben met Agentschap Telecom.

Ruim de helft van de radiozendamateurs heeft bij voorkeur contact met Agentschap Telecom via e-mail (59%), een kwart (23%) heeft een voorkeur voor telefonisch contact. Contact via de website (11%) of per brief (7%) wordt door minder radiozendamateurs als voorkeur aangegeven.

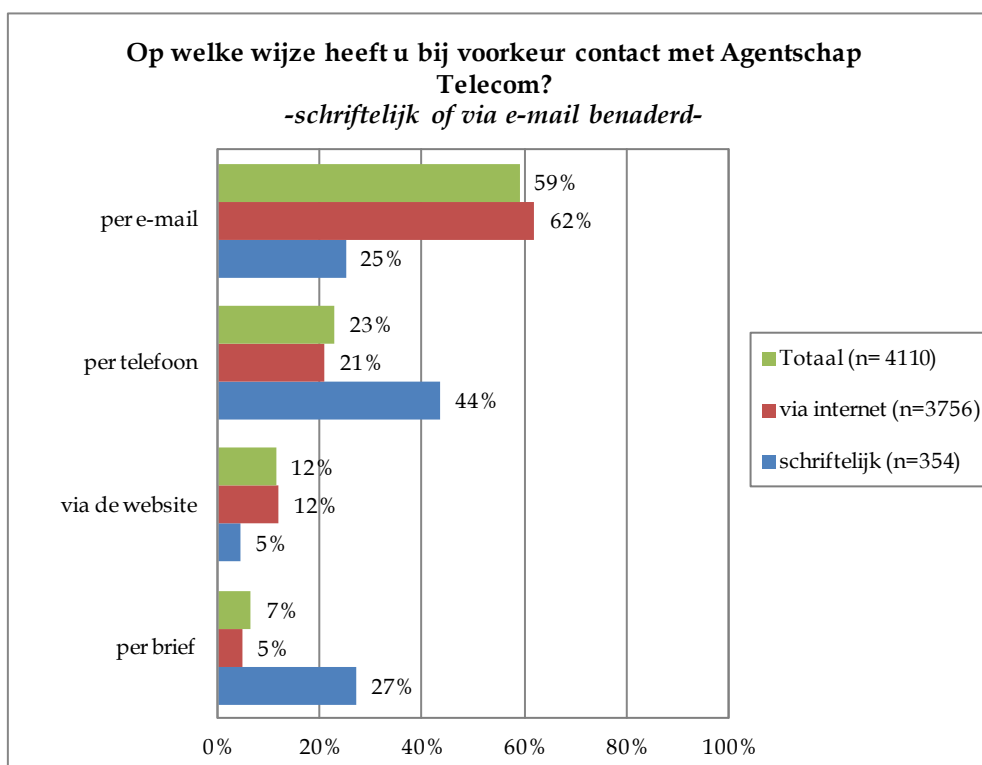


Er is weinig verschil in de voorkeur voor wijze van contact met Agentschap Telecom tussen radiozendamateurs in verschillende leeftijdsgroepen (jonger dan 25 jaar, tussen 25 en 45 jaar, ouder dan 45 jaar), al noemt geen van de zendamateurs jonger dan 25 'per brief' als voorkeurswijze van contact met het agentschap. Radiozendamateurs jonger dan 25 jaar hebben iets vaker een voorkeur voor telefonisch contact (32%) dan zendamateurs van andere leeftijden. We merken hierbij wel op dat de groep radiozendamateurs jonger dan 25 jaar relatief erg klein is.



Als we kijken naar de manier waarop radiozendamateurs zijn benaderd, per post met een schriftelijke vragenlijst, of via e-mail met een link naar de online vragenlijst, zien we wel duidelijke verschillen in de voorkeurswijze van contact met Agentschap Telecom.

Radiozendamateurs die via e-mail benaderd zijn, hebben duidelijk vaker een voorkeur om contact te hebben met het agentschap via e-mail (62%) dan radiozendamateurs die met een schriftelijke vragenlijst benaderd zijn (25%). Radiozendamateurs die met een schriftelijke vragenlijst benaderd zijn, hebben duidelijk vaker een voorkeur voor contact per telefoon (44%) of per brief (27%) dan zendamateurs die online benaderd zijn (21% heeft een voorkeur voor contact per telefoon en 5% voor contact per brief).



Radiozendamateurs konden ook aangeven waarom ze een voorkeur hebben voor een bepaalde manier van contact met Agentschap Telecom. Hieronder ziet u per wijze van contact de meest genoemde redenen.

Per telefoon:

- Persoonlijk contact;
- Direct een antwoord op de vraag;
- De makkelijkste / prettigste manier van contact.

Per brief:

- Correspondentie wordt vastgelegd (afspraken staan zwart op wit);
- Mogelijkheid om formulering rustig te overdenken;
- Geen beschikking over internet / e-mailadres.

Per e-mail:

- Makkelijkste / prettigste manier van contact;
- Correspondentie wordt vastgelegd (afspraken staan zwart op wit);
- Snel;
- Mogelijkheid om de formulering rustig te overdenken;
- Niet tijdsgebonden, kan zelf bepalen wanneer ik tijd heb om een e-mail te sturen.

Via de website:

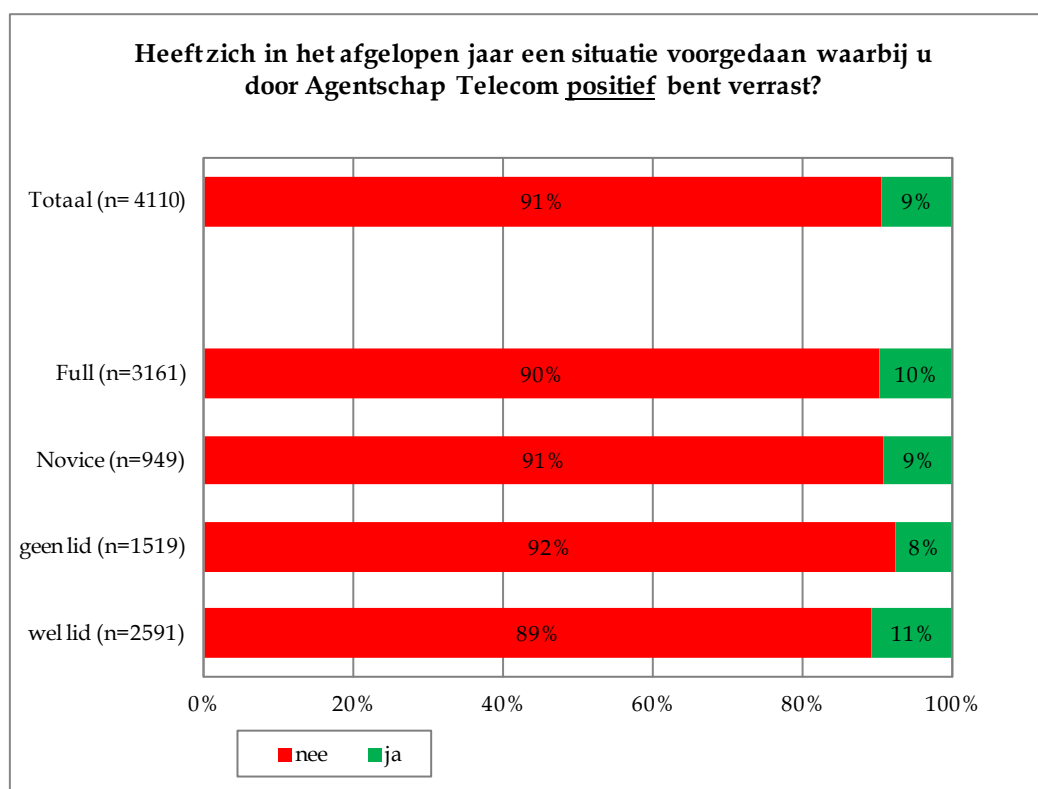
- Makkelijkste / prettigste manier van contact;
- Snel.

Een volledig overzicht van de redenen per wijze van contact is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

5.5 Positieve en negatieve ervaringen met Agentschap Telecom

Aan alle radiozendamateurs is gevraagd of zich in het afgelopen jaar een situatie heeft voorgedaan, waarbij zij door Agentschap Telecom positief dan wel negatief verrast zijn.

Vrijwel alle radiozendamateurs (91%) geven aan het afgelopen jaar niet positief verrast te zijn door Agentschap Telecom.

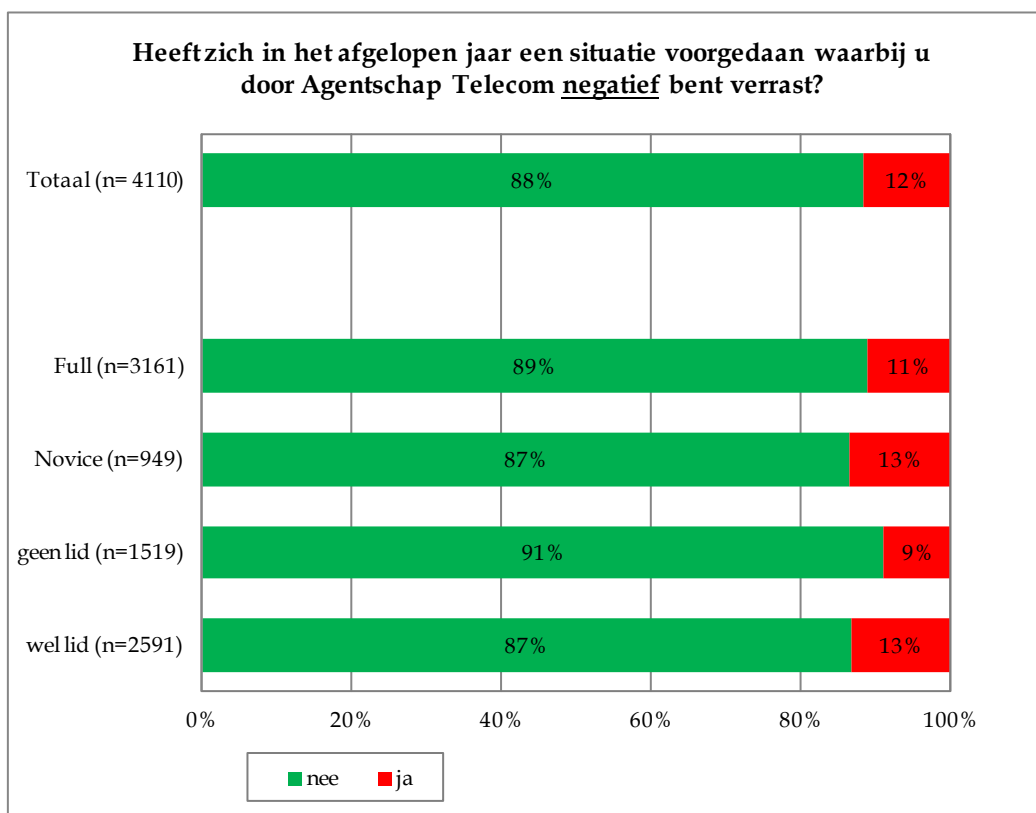


Radiozendamateurs die het afgelopen jaar wel positief verrast zijn door Agentschap Telecom, noemen het vaakst:

- De snelle afhandeling van een (storings)klacht of vraag;
- De aanwezigheid van Agentschap Telecom op de Dag voor de Radioamateur;
- Het vrijgeven (uitbreiding) van nieuwe frequenties/banden;
- Het uitsturen van deze enquête;
- Er zijn geen kosten meer verbonden aan de vergunning.

Een volledig overzicht van de positieve ervaringen is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

De overgrote meerderheid van de radiozendamateurs (88%) is het afgelopen jaar niet negatief verrast door Agentschap Telecom.



Radiozendamateurs die het afgelopen jaar wel negatief verrast zijn door Agentschap Telecom, noemen het vaakst:

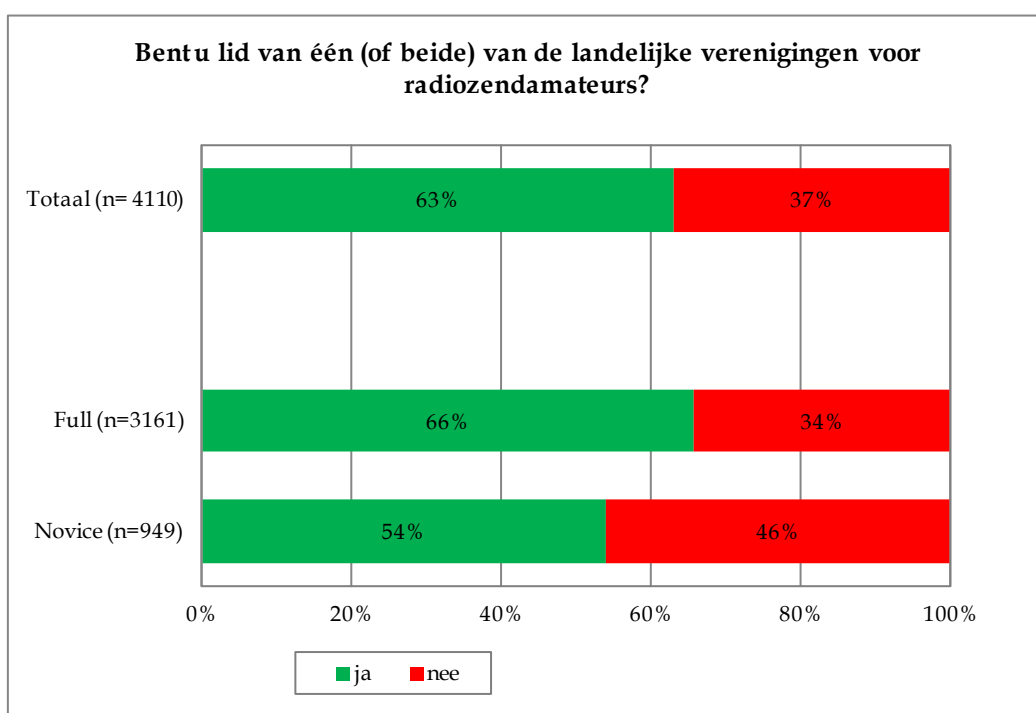
- De verplichte antenregistratie;
- Geen of een erg late reactie op een vraag/klacht;
- Een gebrek aan handhaving/toezicht door Agentschap Telecom;
- Storing niet of erg laat opgelost.

Een volledig overzicht van de negatieve ervaringen is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

5.6 Landelijke verenigingen

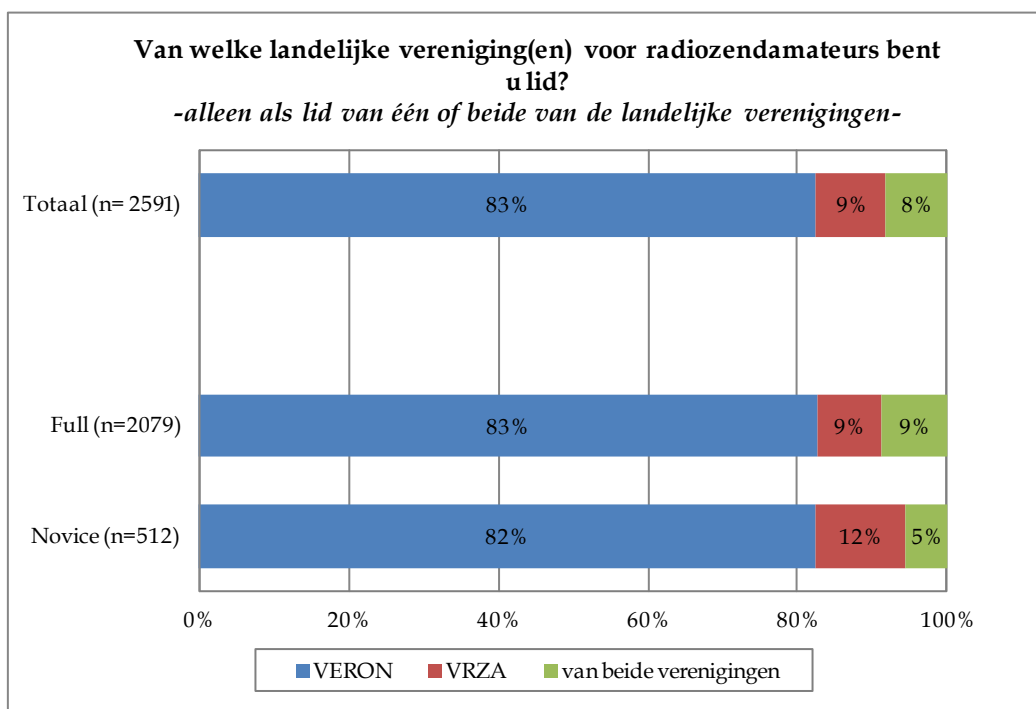
Landelijke verenigingen voor radiozendamateurs zijn de gesprekspartners van Agentschap Telecom in het Amateuroverleg.

Bijna tweederde van de radiozendamateurs (63%) is lid van één of beide van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs. Radiozendamateurs met een F-registratie zijn vaker lid van een landelijke vereniging (66%) dan zendamateurs met een N-registratie (54%).



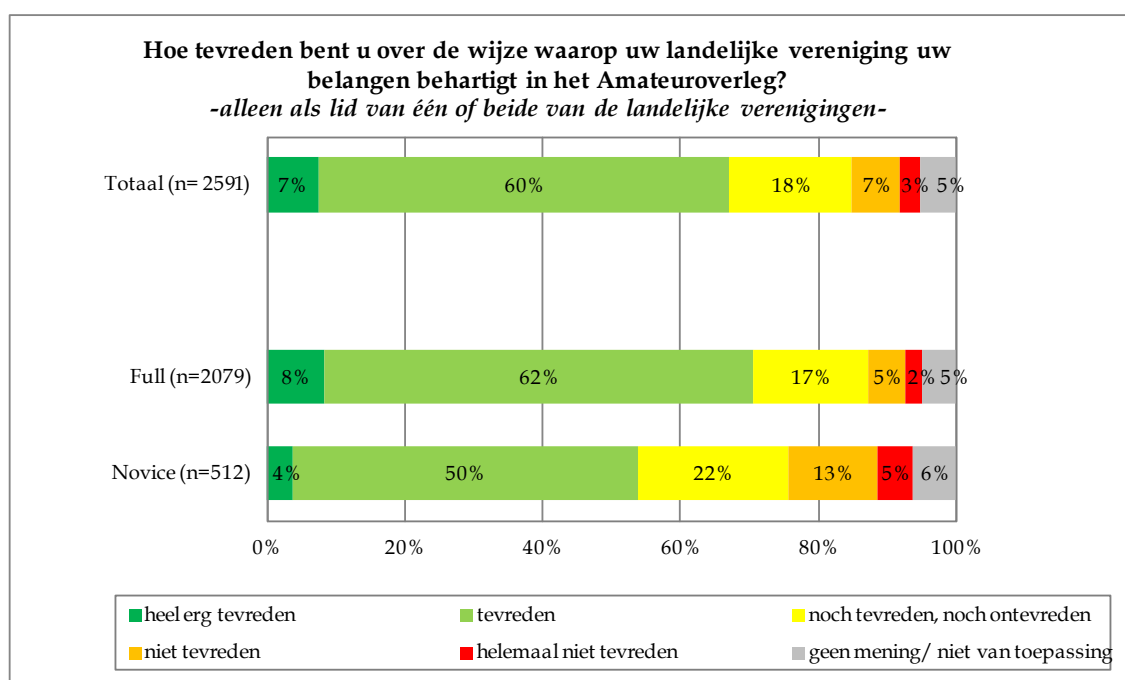
Aan radiozendamateurs die aangeven lid te zijn van een of beide van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs is vervolgens gevraagd van welke vereniging(en) zij lid zijn.

De ruime meerderheid van radiozendamateurs die lid zijn van een landelijke vereniging, is lid van VERON (83%), 9% is lid van VRZA en 8% is lid van zowel VERON als VRZA.



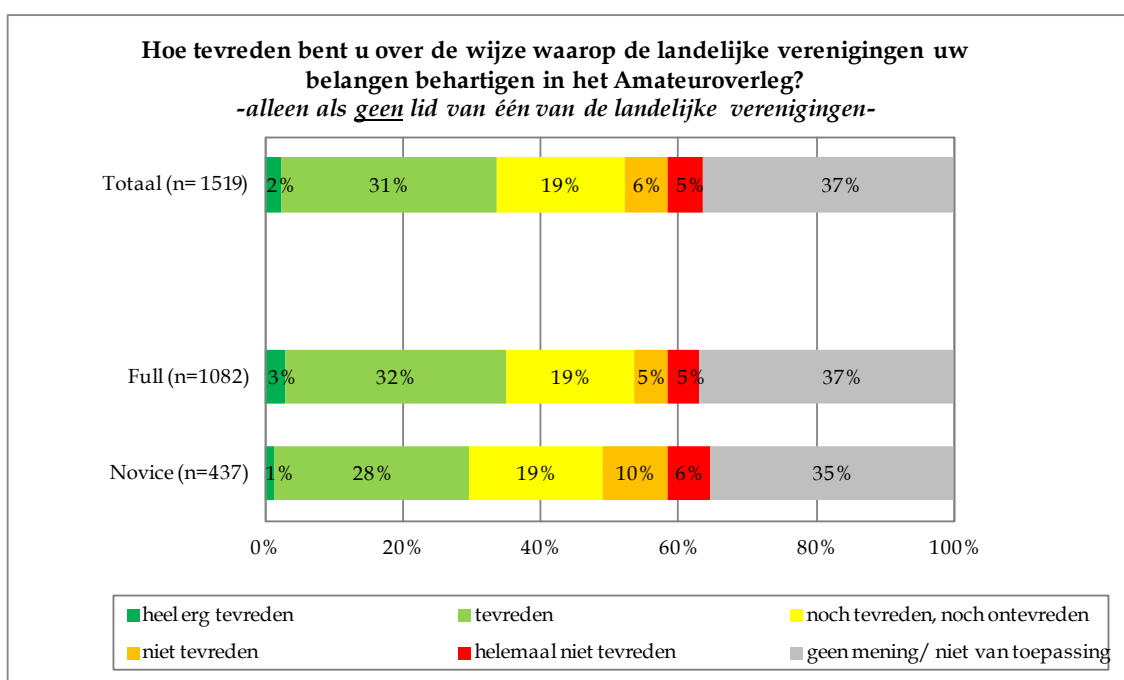
Tweederde (67%) van de radiozendamateurs die lid zijn van één of beide van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs, is (heel erg) tevreden over de wijze waarop deze vereniging(en) hun belangen behartigen in het Amateuroverleg.

Radiozendamateurs met een F-registratie zijn vaker (heel erg) tevreden over de wijze waarop hun belangen door de landelijke verenigingen behartigd worden in het Amateuroverleg (70%) dan zendamateurs met een N-registratie (54%).



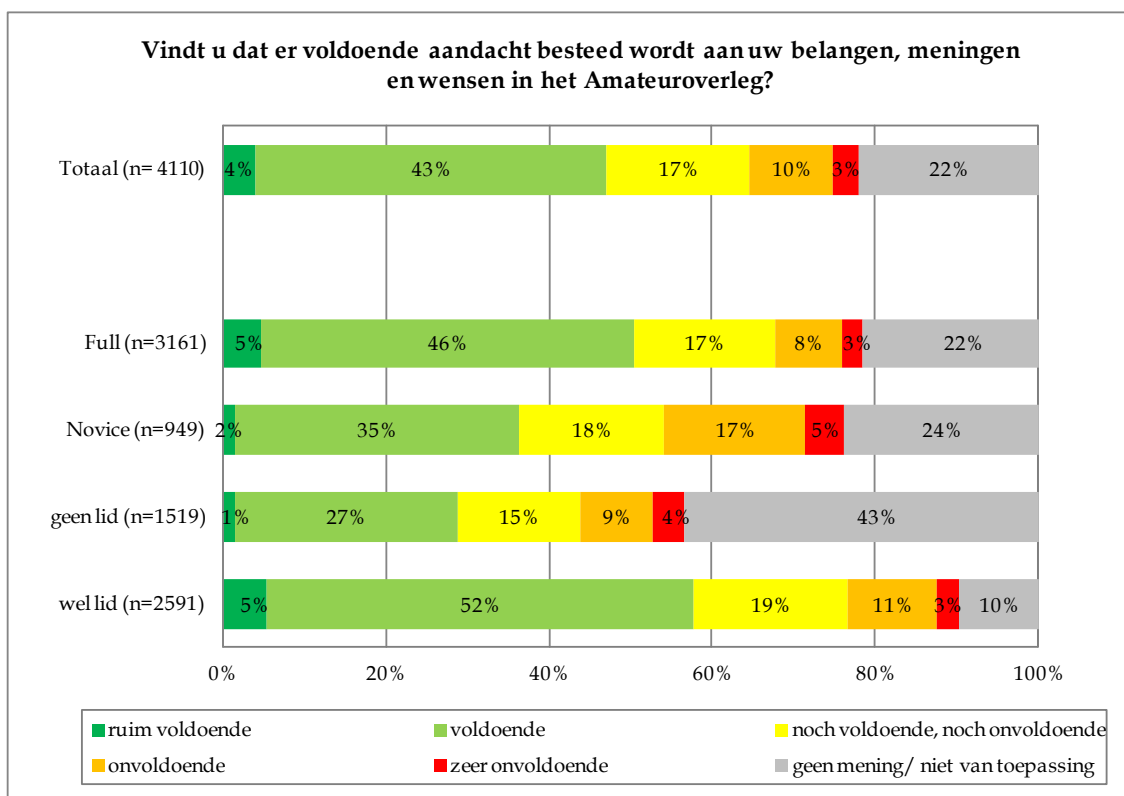
Aan radiozendamateurs die aangeven geen lid te zijn van één van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs is gevraagd of zij kunnen aangeven hoe tevreden zij zijn over de wijze waarop de landelijke verenigingen hun belangen behartigen in het Amateuroverleg.

Een derde van de radiozendamateurs (33%) is (heel erg) tevreden over de wijze waarop hun belangen in het Amateuroverleg behartigd worden door de landelijke verenigingen. Ruim een derde (37%) heeft geen mening, niet vreemd voor personen die geen lid zijn van een vereniging.



Aan alle radiozendamateurs is vervolgens gevraagd of zij van mening zijn dat er voldoende aandacht besteed wordt aan hun belangen, meningen en wensen in het Amateuroverleg.

Bijna de helft van de radiozendamateurs (47%) vindt dat er in het Amateuroverleg (ruim) voldoende aandacht besteed wordt aan belangen, meningen en wensen van radiozendamateurs.

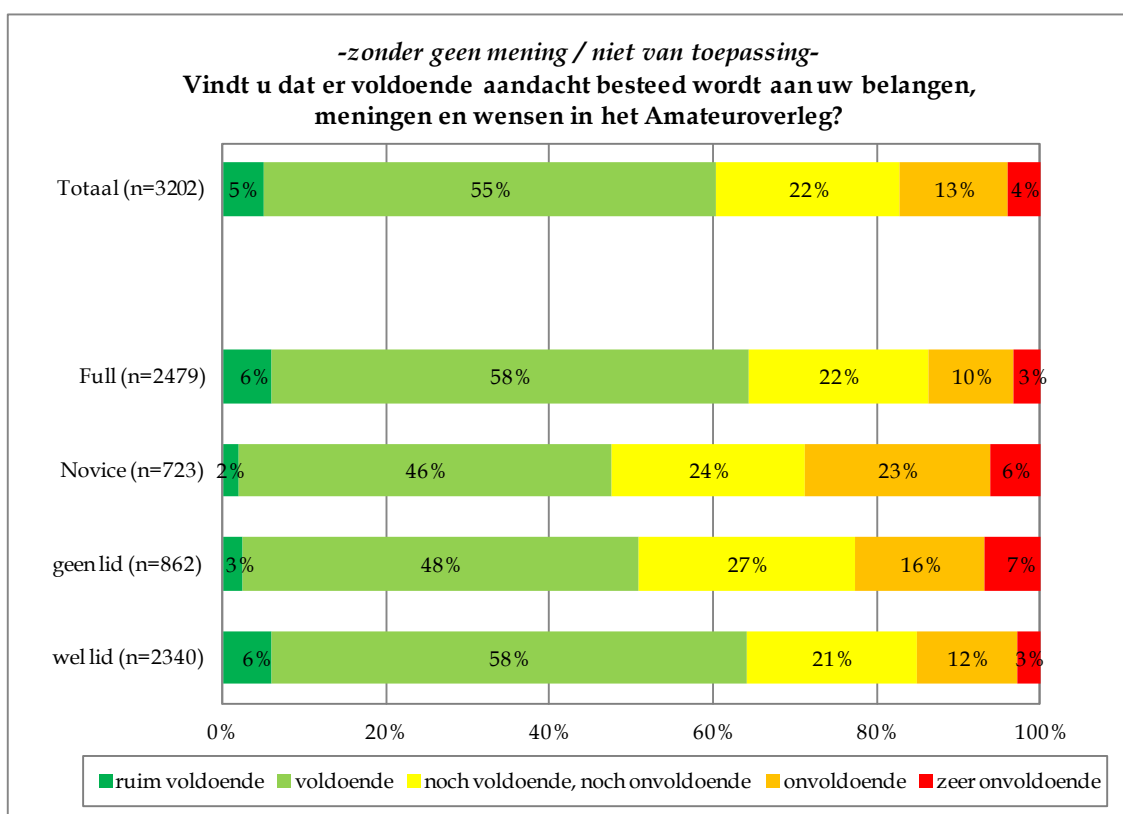


Ongeveer een kwart van de radiozendamateurs (22%) heeft geen mening. We hebben de uitkomsten daarom ook bekeken zonder de groep die geen mening heeft (zie volgende pagina).

Als we de respondenten die 'geen mening' hebben buiten beschouwing laten, zien we dat 61% van de radiozendamateurs vindt dat er (ruim) voldoende aandacht besteed wordt aan belangen, meningen en wensen van radiozendamateurs in het Amateuroverleg.

Radiozendamateurs met een F-registratie vinden vaker dat er (ruim) voldoende aandacht aan hun belangen, meningen en wensen wordt besteed (64%) dan zendamateurs met een N-registratie (48%).

Leden van één (of beide) van de landelijke verenigingen vinden vaker dat er (ruim) voldoende aandacht besteed wordt aan belangen, meningen en wensen van radiozendamateurs (64%) dan niet-leden (51%).

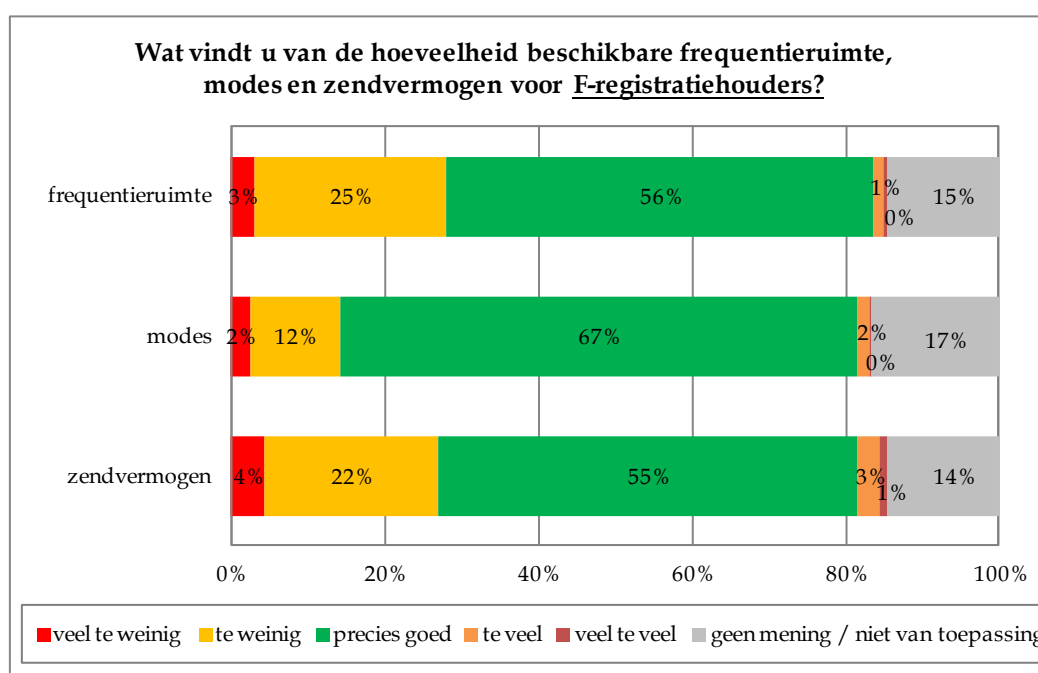


5.7 Technische mogelijkheden

Aan alle radiozendamateurs is gevraagd wat zij vinden van de hoeveelheid beschikbare frequentieruimte, modes en zendvermogen voor radiozendamateurs. Zij konden deze vraag voor zowel F-registratiehouders als voor N-registratiehouders beantwoorden, ongeacht welke registratie zij zelf hebben.

Ruim de helft van de radiozendamateurs vindt de beschikbare frequentieruimte (56%) en het beschikbare zendvermogen (55%) voor F-registratiehouders precies goed. Iets meer dan een kwart van de zendamateurs vindt dat er (veel) te weinig frequentieruimte (28%) en/of zendvermogen (26%) is voor F-registratiehouders.

Tweederde van de zendamateurs (67%) geeft aan de beschikbare modes voor F-registratiehouders precies goed te vinden, een klein deel (14%) vindt dat er (veel) te weinig modes beschikbaar zijn.

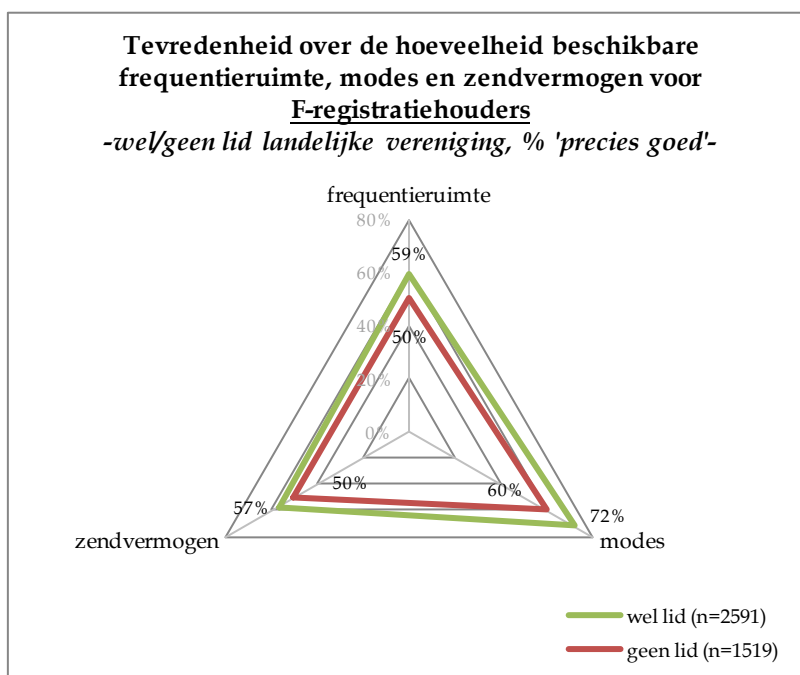
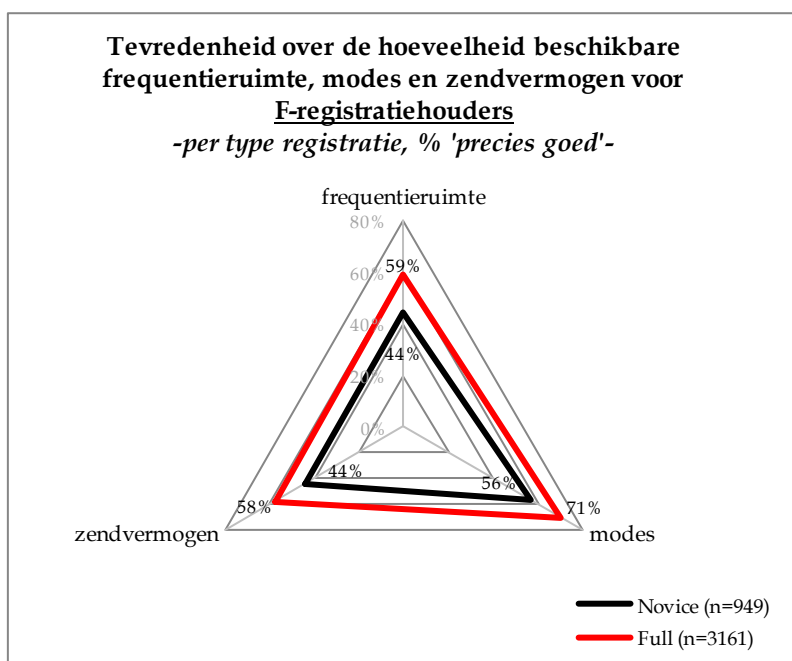


De radiozendamateurs konden ook een toelichting geven op hun antwoord. De meest gegeven toelichtingen zijn:

- Het is voldoende om alles te kunnen wat je als zendamateur wilt;
- Meer zendvermogen zou prettig zijn;
- Meer frequentieruimte zou prettig zijn;
- De mogelijkheden zijn goed, maar het moet niet minder worden.

Een volledig overzicht van de toelichtingen op de mogelijkheden van F-registratiehouders is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

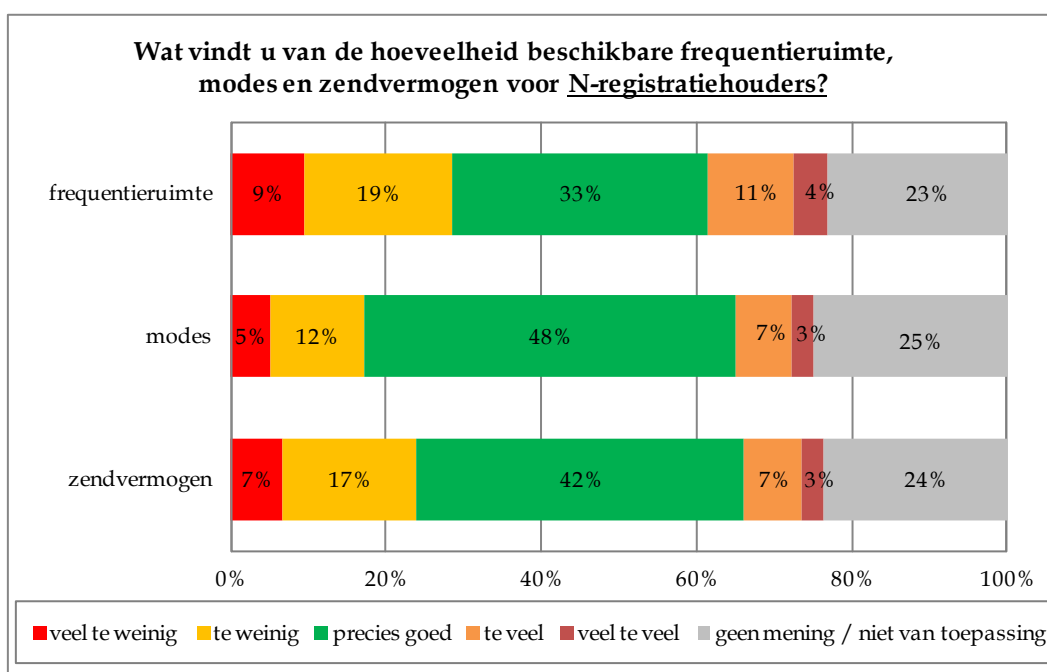
Radiozendamateurs met een F-registratie en radiozendamateurs die lid zijn van één (of beide) van de landelijke verenigingen, vinden zowel de beschikbare frequentieruimte, als de beschikbare modes en het beschikbare zendvermogen voor F-registratiehouders duidelijk vaker precies goed dan zendamateurs met een N-registratie of zendamateurs die geen lid zijn van een landelijke vereniging.



De helft van de radiozendamateurs (48%) vindt de beschikbare modes voor N-registratiehouders precies goed, een klein deel (17%) vindt dat er (veel) te weinig en 10% vindt dat er juist (veel) te veel modes beschikbaar zijn.

Het beschikbare zendvermogen voor N-registratiehouders is volgens 42% van de radiozendamateurs precies goed, ongeveer een kwart (24%) vindt dat er (veel) te weinig zendvermogen beschikbaar is en 10% vindt dat er juist (veel) te veel zendvermogen beschikbaar is voor N-registratiehouders.

Over de beschikbare frequentieruimte voor N-registratiehouders zijn de meningen het meest verdeeld. Een derde van de zendamateurs (33%) vindt de beschikbare frequentieruimte precies goed, ruim een kwart (28%) vindt het (veel) te weinig en 15% vindt het (veel) te veel voor N-registratiehouders.

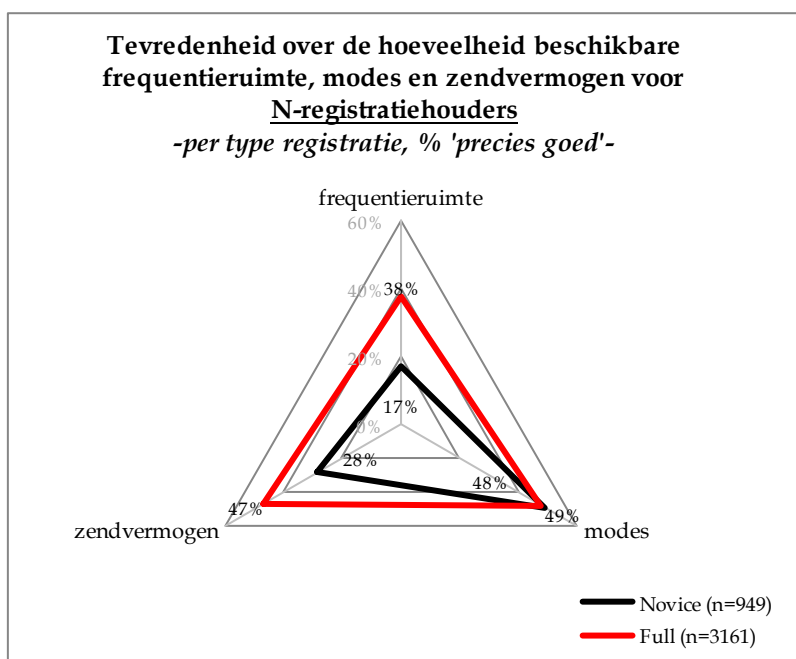


De radiozendamateurs konden ook een toelichting geven op hun antwoord. De meest gegeven toelichtingen zijn:

- Het onderscheid tussen F-registratiehouders en N-registratiehouders mag verdwijnen;
- Het onderscheid tussen F-registratiehouders en N-registratiehouders moet vergroot worden;
- Meer frequentieruimte zou prettig zijn;
- Meer vermogen zou prettig zijn;
- Als N-registratiehouders meer mogelijkheden willen, moeten ze een F-registratie halen.

Een volledig overzicht van de toelichtingen op de mogelijkheden van N-registratiehouders is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

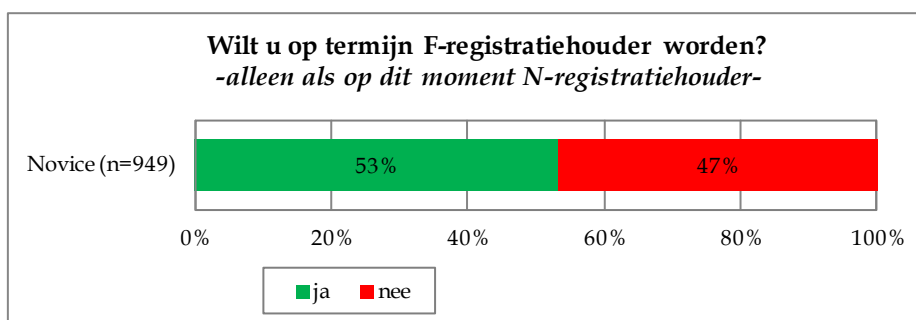
Radiozendamateurs met een F-registratie vinden de beschikbare frequentieruimte en het beschikbare zendvermogen voor N-registratiehouders duidelijk vaker precies goed dan zendamateurs met een N-registratie. De hoeveelheid beschikbare modes voor N-registratiehouders vindt ongeveer de helft van beide groepen registratiehouders precies goed.



Radiozendamateurs die wel of geen lid zijn van een landelijke vereniging vinden zowel de beschikbare frequentieruimte als de beschikbare modes en het beschikbare zendvermogen ongeveer even vaak precies goed.

Aan radiozendamateurs met een N-registratie is gevraagd of zij op termijn F-registratiehouder willen worden.

Iets meer dan de helft van de N-registratiehouders (53%) wil op termijn F-registratiehouder worden.



Radiozendamateurs met een N-registratie die op termijn F-registratiehouder willen worden, geven daarvoor als belangrijkste toelichtingen:

- Ik wil wel, maar ik kan niet meer leren (te oud);
- Ik wil wel, maar heb geen tijd om er voor te leren;
- Voor meer mogelijkheden dan ik nu heb;
- Ik ben al bezig.

N-registratiehouders die aangeven op termijn geen F-registratiehouder te willen worden, geven daarvoor als belangrijkste toelichtingen:

- Het is te moeilijk / te technisch voor mij;
- Ik heb nu al voldoende mogelijkheden;
- Ik heb geen tijd om er voor te leren;
- Ik ben te oud om nog te leren.

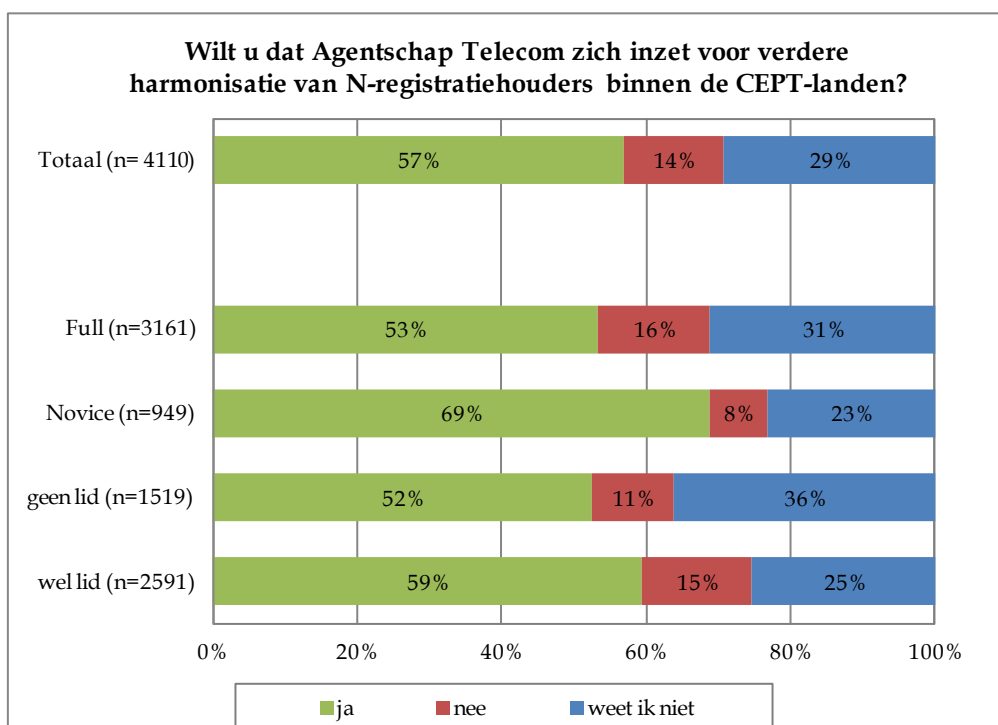
Een volledig overzicht van de toelichtingen van N-registratiehouders om wel / geen F-registratiehouder te willen worden, is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

Na de volgende introductietekst is aan de radiozendamateurs gevraagd of zij willen dat Agentschap Telecom zich inzet voor verdere harmonisatie voor N-registratiehouders binnen de CEPT-landen.

“De volgende vraag gaat over harmonisatie van de mogelijkheden in deelnemende CEPT-landen. CEPT is een organisatie die zich onder meer bezig houdt met de harmonisatie van de in Europa geldende exameneisen, voorschriften voor de voor radiozendamateurs beschikbare frequentieruimte en de voorwaarden waaronder deze frequentieruimte mag worden gebruikt. Onder harmonisatie wordt hier verstaan: het proces waarbij de uiteenlopende nationale exameneisen en voorschriften voor radiozendamateurs (geheel of gedeeltelijk) worden gelijkgetrokken. Dit kan betekenen dat het aantal mogelijkheden (frequentiebanden, modes en zendvermogen) in Nederland meer of minder wordt dan nu. Overigens is er op dit moment (nog) geen geharmoniseerd frequentiegebruik in CEPT-verband voor N-registratiehouders.”

Ruim de helft van de radiozendamateurs (57%) wil dat Agentschap Telecom zich inzet voor verdere harmonisatie van N-registratiehouders binnen de CEPT-landen, 14% wil dat niet en ruim een kwart (29%) weet niet of zij dat wil.

Radiozendamateurs met een N-registratie willen duidelijk vaker dat Agentschap Telecom zich inzet voor verdere harmonisatie (69%) dan zendamateurs met een F-registratie (53%).



Radiozendamateurs konden aangeven welke (delen van) frequentiebanden die nu aan radiozendamateurs zijn toegewezen, volgens hen ook opengesteld kunnen worden aan N-amateurs. Het gaat hier uitsluitend om primaire amateurbanden.

De meeste genoemde antwoorden zijn:

- Geen enkele;
- Alles (wat F-registratiehouders ook kunnen);
- 80 meter band;
- 40 meter band;
- 20 meter band.

Een volledig overzicht van de genoemde (delen van) frequentiebanden is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

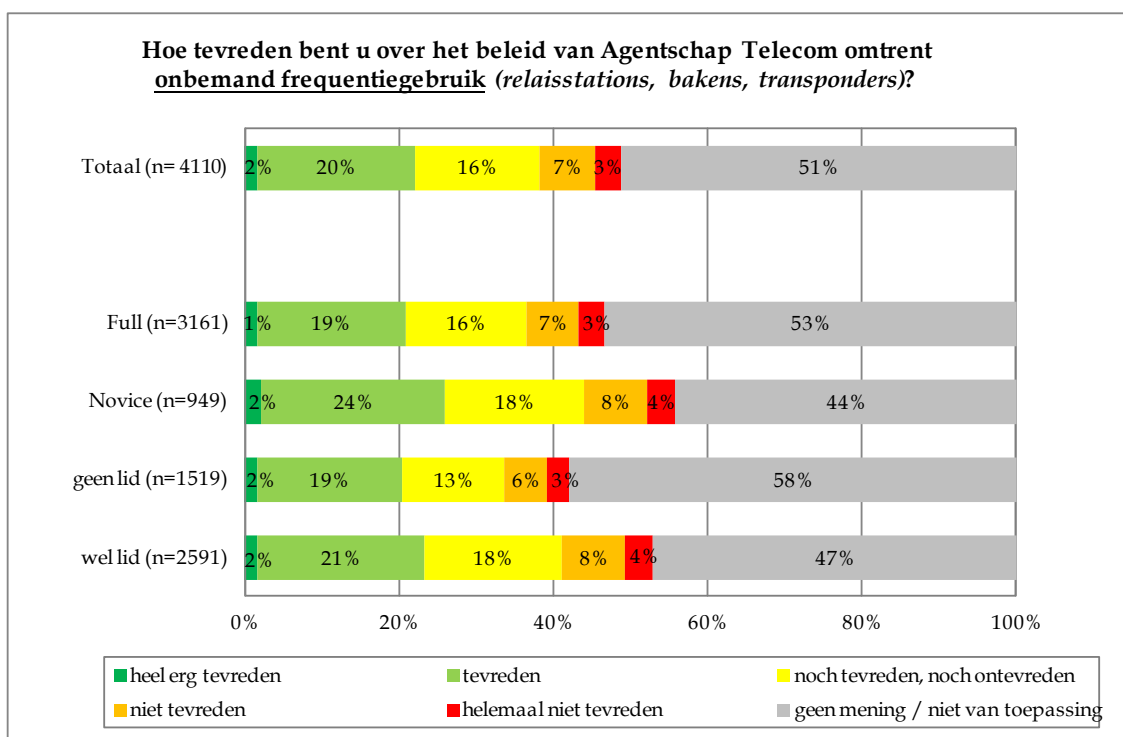
5.8 Beleid van en toezicht door Agentschap Telecom

De radiozendamateurs hebben op een aantal specifieke punten vragen voorgelegd gekregen, die te maken hebben met het beleid van en toezicht door Agentschap Telecom. Het gaat om de volgende punten:

- Het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik;
- Het beleid van Agentschap Telecom omtrent identificatie radiostations;
- De manier waarop door Agentschap Telecom toezicht wordt gehouden op het gebruik van amateurbanden.

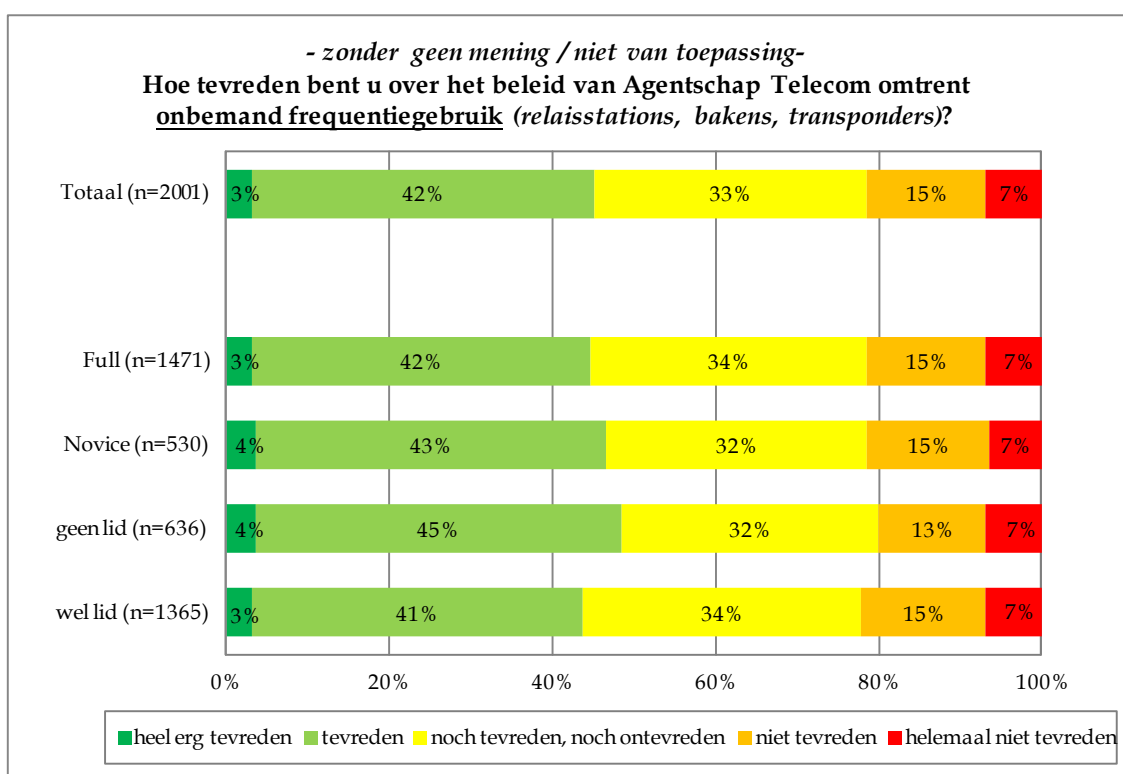
5.8.1 Beleid omtrent onbemand frequentiegebruik

Bijna een kwart van de radiozendamateurs (22%) is (heel erg) tevreden over het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik (relaisstations, bakens, transponders). De helft van de radiozendamateurs (51%) heeft geen mening over dit beleid en een klein deel (10%) is (helemaal) niet tevreden.



Omdat de helft van de radiozendamateurs (51%) geen mening heeft over het beleid omtrent onbemand frequentiegebruik, hebben we de resultaten ook bekeken zonder deze groep.

Als we de groep die 'geen mening' heeft buiten beschouwing laten, zien we dat 43% van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden is over het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik. Een derde van de zendamateurs (33%) is noch tevreden, noch ontevreden en 22% is (helemaal) niet tevreden.



Radiozendamateurs konden hun tevredenheid met het beleid voor onbemand frequentiegebruik toelichten. Hieronder zijn de meest voorkomende toelichtingen weergegeven voor radiozendamateurs die wel of niet tevreden zijn.

(heel erg) tevreden:

- De regels zijn duidelijk en werken goed (goed beleid);
- Ik heb er nooit problemen mee gehad.

(helemaal) niet tevreden:

- De regelgeving is te streng, er zijn te veel beperkingen / te veel bemoeienis;
- De regels zijn onduidelijk;
- De regels zijn te oud (niet meer van deze tijd).

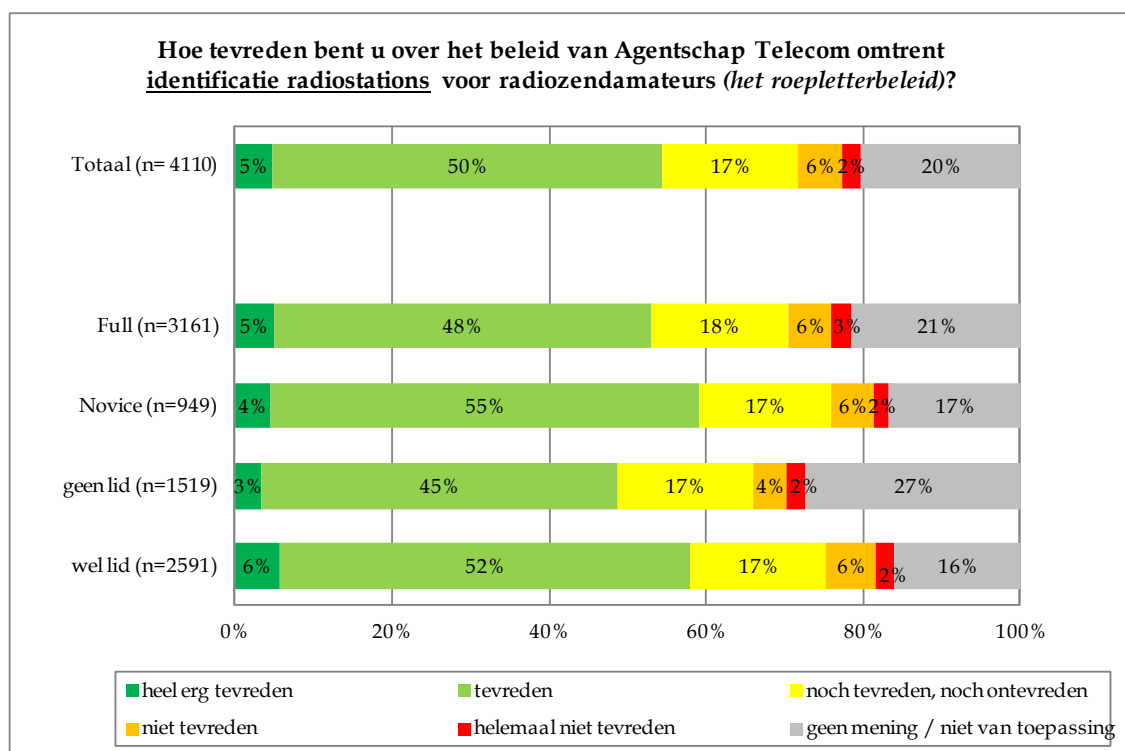
Een volledig overzicht van toelichtingen bij onbemand frequentiegebruik is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

5.8.2 Beleid omtrent identificatie radiostations

Ruim de helft van de radiozendamateurs (55%) is (heel erg) tevreden over het beleid van Agentschap Telecom omtrent identificatie radiostations voor radiozendamateurs (het roepletterbeleid), een klein deel (8%) is (helemaal) niet tevreden.

Radiozendamateurs met een N-registratie zijn vaker (heel erg) tevreden over het beleid omtrent identificatie radiostations (59%) dan zendamateurs met een N-registratie (53%).

Leden van één (of beide) van de landelijke verenigingen zijn vaker (heel erg) tevreden over het beleid omtrent identificatie radiostations (58%) dan niet-leden (48%).



Radiozendamateurs konden hun tevredenheid met het beleid voor identificatie radiostations toelichten. Hieronder zijn de meest voorkomende toelichtingen weergegeven voor radiozendamateurs die wel of niet tevreden zijn.

(heel erg) tevreden:

- Duidelijke regels / goed beleid;
- Fijn om zelf roepletters (call) te kunnen kiezen.

(helemaal) niet tevreden:

- Er zijn te veel verschillende roepletters (wildgroei), dat veroorzaakt verwarring;
- Er is geen uniformiteit in de roepletters: niet te herkennen welke registratie iemand heeft / illegalen zijn niet te herkennen;
- Roepletters minder vaak (laten) noemen.

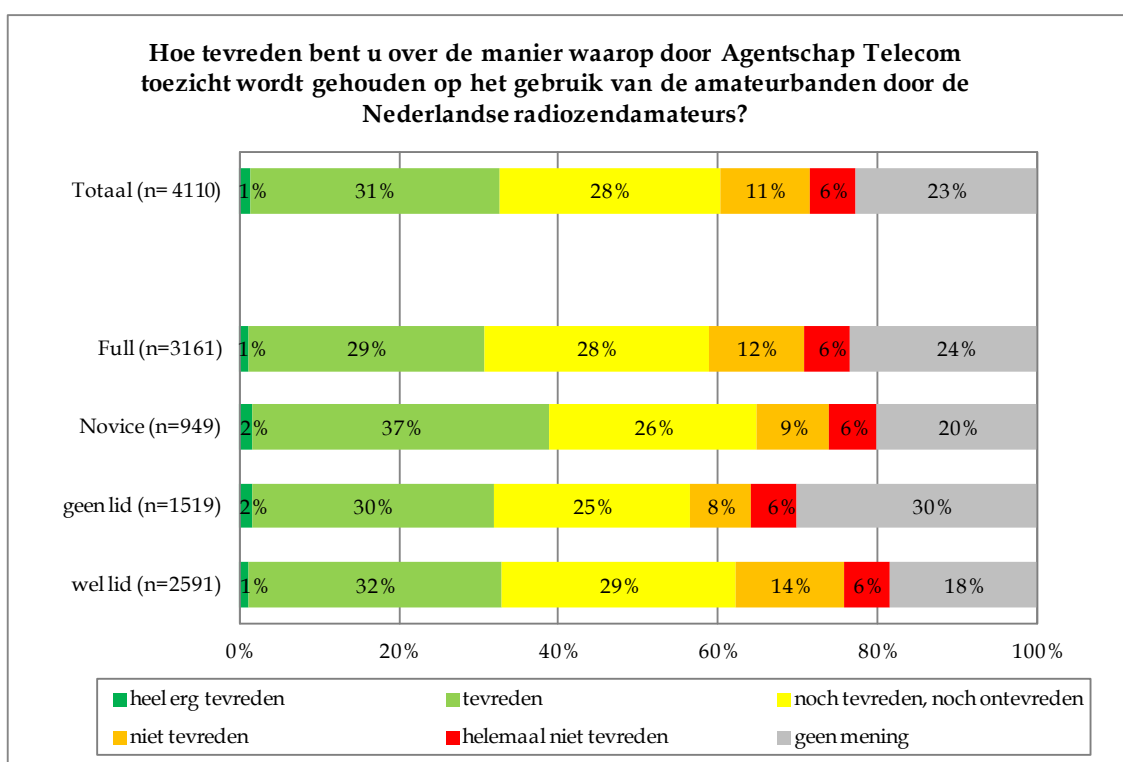
Een volledig overzicht van toelichtingen bij identificatie radiostations is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

5.8.3 Toezicht op gebruik amateurbanden

Een derde van de radiozendamateurs (32%) is (heel erg) tevreden over de manier waarop door Agentschap Telecom toezicht wordt gehouden op het gebruik van de amateurbanden door de Nederlandse radiozendamateurs. Ruim een kwart is niet tevreden, maar ook niet ontevreden (28%) en 17% is (helemaal) niet tevreden.

Radiozendamateurs met een N-registratie zijn vaker (heel erg) tevreden over het toezicht dat door Agentschap Telecom wordt gehouden op het gebruik van de amateurbanden (39%) dan zendamateurs met een F-registratie (30%).

Radiozendamateurs die lid zijn van een landelijke vereniging zijn even vaak (heel erg) tevreden over het toezicht dat door Agentschap Telecom wordt gehouden op het gebruik van de amateurbanden (33%) als niet-leden (32%), maar vaker (helemaal) niet tevreden over het toezicht (20%) dan niet-leden (14%).



Radiozendamateurs konden hun tevredenheid over het toezicht op de amateurbanden door Agentschap Telecom toelichten. Hieronder zijn de meest voorkomende toelichtingen weergegeven voor radiozendamateurs die wel of niet tevreden zijn.

(heel erg) tevreden:

- Er wordt goed opgetreden bij overtredingen (piraterij);
- Er wordt goed opgetreden bij overtreding van frequentiegebruik.

(helemaal) niet tevreden:

- Er is geen toezicht / lijkt geen toezicht te zijn;
- Er is te weinig actie ondernomen tegen misbruik (piraterij);
- Er is te weinig handhaving op identificatie (roepletters);
- Er wordt te weinig actie ondernomen tegen grof, ongepast taalgebruik.

Een volledig overzicht van toelichtingen bij het toezicht op de amateurbanden is terug te vinden in de bijlage bij dit rapport.

5.9 Prioriteitenmatrix

In deze paragraaf gaan we in op het belang van de mate van tevredenheid op de aspecten uit de vragenlijst voor de beoordeling (het algemene rapportcijfer) van Agentschap Telecom door de radiozendamateurs

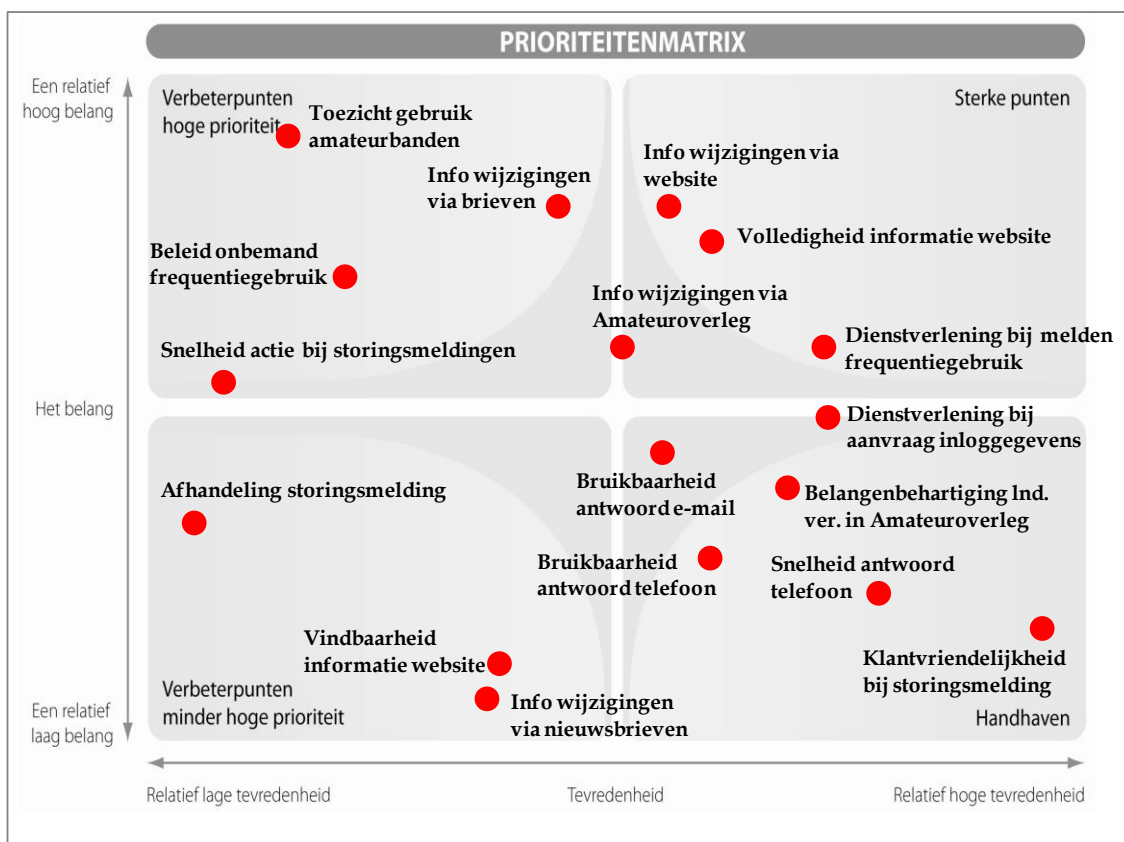
Om de beoordeling over verschillende aspecten van tevredenheid goed te kunnen interpreteren is het nodig om, naast de **tevredenheid** van de radiozendamateurs over de verschillende aspecten ook inzicht te krijgen in het **belang** van deze aspecten voor de radiozendamateurs.

Het is immers niet alleen belangrijk om te weten hoe tevreden zendamateurs zijn over de verschillende aspecten, maar ook om te weten hoe belangrijk zendamateurs deze aspecten vinden. Pas dan kan Agentschap Telecom gericht verbeteracties ondernemen: een aspect (bijvoorbeeld het toezicht op gebruik van de amateurbanden) waar zendamateurs ontevreden over zijn en waarvoor geldt dat deze zendamateurs er groot belang aan hechten, dient als eerste door Agentschap Telecom te worden 'opgepakt'. Op zo'n aspect valt veel 'winst' (in termen van tevredenheid van de radiozendamateurs) te behalen.

Om het belang dat radiozendamateurs hechten aan de verschillende aspecten in kaart te kunnen brengen, hebben we een relatie gelegd tussen enerzijds de 'algemene tevredenheid met Agentschap Telecom' (het rapportcijfer) en anderzijds de tevredenheid van de zendamateurs op de onderscheiden aspecten (volledigheid van de informatie op de website, bruikbaarheid van antwoorden op een vraag, enzovoort). De aanname hierbij is dat hoe sterker de (statistische) relatie tussen de tevredenheid met een aspect (volledigheid van de informatie op de website, bruikbaarheid van antwoorden op een vraag, enzovoort) met de 'algemene tevredenheid', hoe belangrijker dit aspect is. Het belang van de verschillende aspecten is berekend aan de hand van een meervoudige regressieanalyse.

Combineren we het *belang van* en *tevredenheid met* de verschillende aspecten van Agentschap Telecom, dan ontstaat een prioriteitenmatrix die op de volgende pagina is weergegeven. In de prioriteitenmatrix zijn alleen de aspecten weergegeven die een significant effect hebben op de totale beoordeling (het algemene rapportcijfer) van Agentschap Telecom door de radiozendamateurs. Aspecten die niet weergegeven zijn, hebben geen invloed op de totale beoordeling.

In de grafiek zien we een donkergekleurd vlak langs de assen. Aspecten die in dit vlak vallen, zijn aspecten waarover de radiozendamateurs gemiddeld tevreden zijn en die gemiddeld in de rangorde staan. Deze aspecten zijn daarom *niet* eenduidig aan een kwadrant toe te wijzen en er kunnen geen harde uitspraken over gedaan worden.



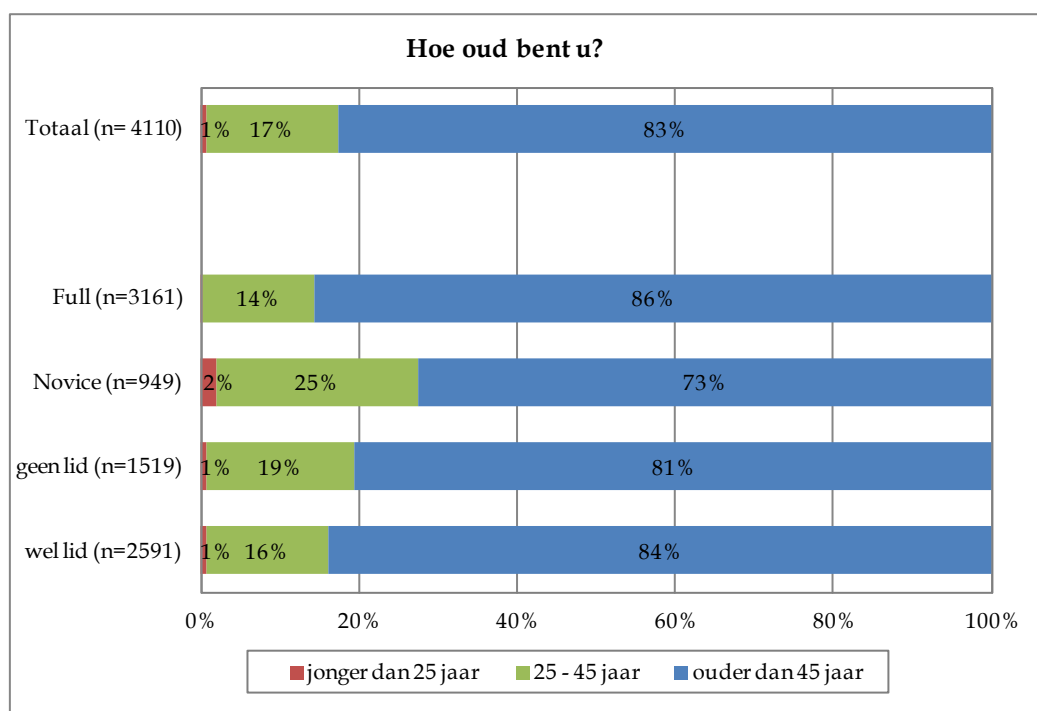
Een prioriteitenmatrix kent 4 kwadranten met de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN - HOGE PRIORITEIT	STERKE PUNTEN
<p>In dit kwadrant staan de aspecten die relatief belangrijk zijn (en die dus een grote impact hebben op de 'overall tevredenheid' van radiozendamateurs) en waar radiozendamateurs relatief ontevreden over zijn. Kenmerken in dit kwadrant dienen hogere prioriteit te krijgen bij het tot stand brengen van verbeteringen. 'Verbetering' van deze aspecten kan in relatief sterke mate bijdragen aan een grotere tevredenheid van de radiozendamateurs. In bovenstaande figuur het om de aspecten 'Toezicht op gebruik amateurbanden', 'Informatie over wijzigingen in regelgeving via brieven' en 'Beleid omtrent onbemand frequentiegebruik'.</p>	<p>In dit kwadrant staan de aspecten die relatief belangrijk zijn (en die dus een grote impact hebben op de overall tevredenheid van de radiozendamateurs) en waar radiozendamateurs relatief tevreden over zijn. Dit zijn de succesfactoren, de sterke punten van Agentschap Telecom. In de figuur gaat het om de aspecten 'Informatie over wijzigingen in regelgeving via de website', 'Volledigheid van de informatie op de website' en 'Dienstverlening bij het melden van frequentiegebruik (registratie)'.</p>
VERBETERPUNTEN - MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
<p>In dit kwadrant staan de aspecten opgenomen waarvoor geldt dat ze relatief minder belangrijk zijn en waarvoor geldt dat de radiozendamateurs er relatief ontevreden over zijn. Aspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht maar dienen wel bewaakt te worden: er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang/de impact van het betreffende aspect toeneemt. In de figuur gaat het om de aspecten 'Afhandeling storingsmeldingen', 'Vindbaarheid van de informatie op de website' en 'Informatie over wijzigingen in regelgeving via nieuwsbrieven'.</p>	<p>In dit kwadrant staan de aspecten die relatief minder belangrijk zijn en waarvoor geldt dat de radiozendamateurs er relatief tevreden mee zijn. Aspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht. In de figuur gaat het om de aspecten 'Belangenbehartiging door landelijke verenigingen in het Amateuroverleg', 'Bruikbaarheid van antwoord op een vraag per telefoon', 'Snelheid van antwoord op een vraag per telefoon' en 'Klantoriendelijkheid van medewerker bij storingsmeldingen'.</p>

5.10 Achtergrondkenmerken

De ruime meerderheid van radiozendamateurs (83%) is ouder dan 45 jaar, 17% is tussen de 25 en 45 jaar oud en 'slechts' 1% van de radiozendamateurs is jonger dan 25 jaar.

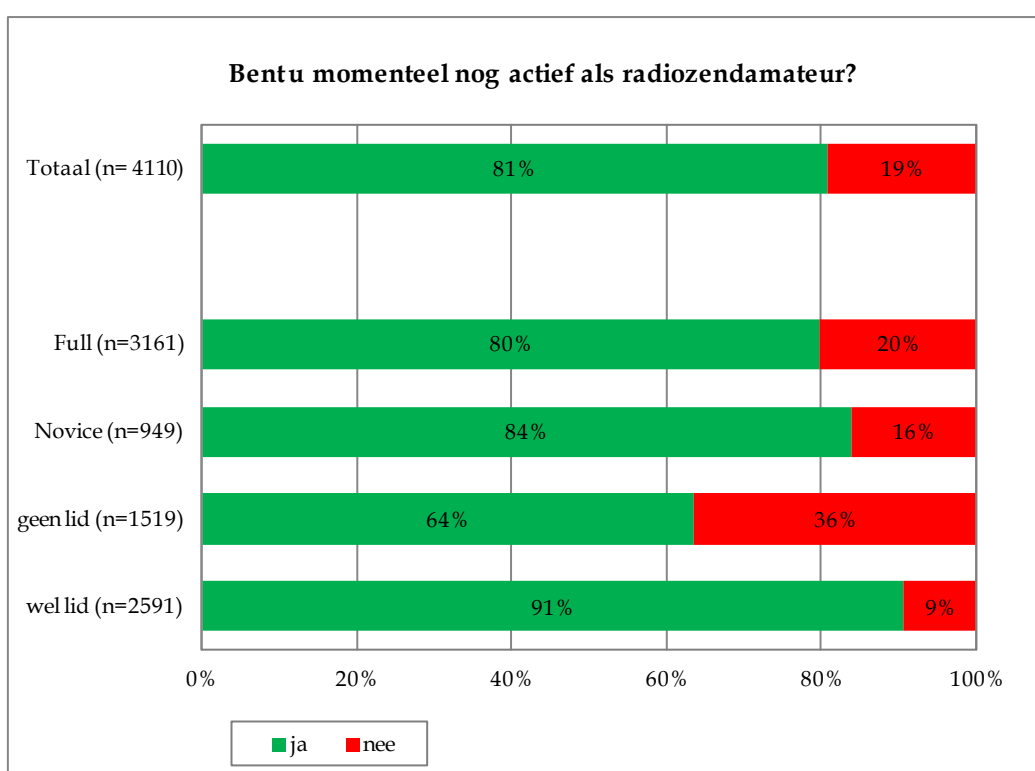
In de groep radiozendamateurs met een N-registratie zitten meer zendamateurs in de leeftijd tussen 25 en 45 jaar (25%) en minder zendamateurs ouder dan 45 jaar (73%).



Het grootste deel van de radiozendamateurs die aan het onderzoek hebben meegewerkt, is nog actief als zendamateur (81%).

In werkelijkheid zal het aandeel geregistreerde radiozendamateurs dat niet meer actief is, waarschijnlijk groter zijn dan 19%. Het valt te verwachten dat inactieve radiozendamateurs minder vaak de moeite genomen hebben om de vragenlijst in te vullen.

Onder radiozendamateurs die geen lid zijn van een landelijke vereniging zijn meer radiozendamateurs niet meer actief (36%) dan onder zendamateurs die wel lid zijn van een vereniging (9%).



Als we de verdeling van actieve en inactieve radiozendamateurs bekijken naar leeftijd, zien we dat geregistreerde radiozendamateurs tussen de 25 en 45 jaar oud ongeveer even vaak niet (meer) actief zijn (18%) als radiozendamateurs die ouder zijn dan 45 jaar (20%).

Alle radiozendamateurs die jonger zijn dan 25 en aan het onderzoek hebben deelgenomen, zijn op dit moment actief als zendamateur. We merken hierbij wel op dat het hier om een relatief kleine groep zendamateurs (n=23) gaat.

6 SAMENVATTING RESULTATEN

Op het onderzoek onder geregistreerde radiozendamateurs hebben in totaal 4.110 personen gereageerd; 3.161 F-registratiehouders en 949 N-registratiehouders.

Communicatie

Agentschap Telecom informeert radiozendamateurs op verschillende manieren over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving. Zendamateurs zijn het meest tevreden over informatie die zij ontvangen via de website (48%) van Agentschap Telecom.

De helft van de radiozendamateurs (52%) bezoekt de website van Agentschap Telecom minimaal een paar keer per jaar, 17% bezoekt de website nooit. Van zendamateurs die de website wel eens bezoeken, is de helft (51%) (heel erg) tevreden over de vindbaarheid van de informatie en ruim de helft (59%) over de volledigheid van de informatie.

Dienstverlening Agentschap Telecom - algemeen

Bijna de helft van de radiozendamateurs (46%) is (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom in het algemeen. Radiozendamateurs die wel eens gegevens/vergunningen aangevraagd hebben zijn vooral (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij het aanvragen van inloggegevens en bij het melden van frequentiegebruik voor radiozendamateurs (beide 65%).

Dienstverlening Agentschap Telecom - storingen

Een klein deel van de radiozendamateurs (13%) heeft wel eens een storing gemeld aan Agentschap Telecom.

Een ruime meerderheid van de radiozendamateurs die wel eens een storing gemeld heeft bij Agentschap Telecom is (heel erg) tevreden over de wijze waarop de storing wordt aangenomen (71%) en over de klantvriendelijkheid van de medewerker van Agentschap Telecom (77%).

Ruim een derde van de zendamateurs is (helemaal) niet tevreden over de afhandeling van de storingsmelding (36%) en de snelheid waarmee actie ondernomen wordt om de storing te verhelpen (35%). Over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom bij storingsmeldingen is 43% van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden, een kwart (27%) is (helemaal) niet tevreden.

Als radiozendamateurs zelf onderzoek moeten doen naar storingen en deze waar mogelijk zelf moeten oplossen, denkt 41% van hen altijd of meestal over voldoende kennis en middelen te (kunnen) beschikken om storingen zelf te kunnen onderzoeken en oplossen. Een derde van de radiozendamateurs (33%) denkt soms over voldoende kennis en middelen te kunnen beschikken, 15% denkt dat zij dat niet kunnen.

Dienstverlening Agentschap Telecom - vragen

Iets meer dan een kwart van de radiozendamateurs (28%) heeft wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken aan Agentschap Telecom. De meeste zendamateurs die wel eens een vraag gesteld hebben, hebben dit gedaan per telefoon (67%) of per e-mail (53%). Radiozendamateurs zijn (heel erg) tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker van Agentschap Telecom aan de telefoon (85%) en via de e-mail (76%) bij het stellen van een vraag. Zendamateurs zijn ook (heel erg) tevreden over de snelheid waarmee de vraag wordt beantwoord (73% bij een vraag per telefoon en 61% per email) en de bruikbaarheid van het antwoord (67% per telefoon en 66% per e-mail). Tweederde van de radiozendamateurs is dan ook (heel erg) tevreden over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als zij telefonisch of per e-mail een vraag stellen. Brieven of de website worden duidelijk minder vaak gebruikt om vragen te stellen (beide 18%).

Radiozendamateurs hebben bij voorkeur contact met Agentschap Telecom per e-mail (59%) en per telefoon (23%).

Positieve en negatieve ervaringen met Agentschap Telecom

De overgrote meerderheid van de radiozendamateurs is in het afgelopen jaar niet positief (91%) en niet negatief (88%) verrast door Agentschap Telecom.

Landelijke verenigingen

Bijna tweederde van de radiozendamateurs (63%) is lid van één of beide van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs. De ruime meerderheid van hen is lid van VERON (83%), 9% is lid van VRZA en 8% is lid van zowel VERON als VRZA.

Tweederde (67%) van de radiozendamateurs die lid zijn van één of beide van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs, is (heel erg) tevreden over de wijze waarop deze vereniging(en) hun belangen behartigen in het Amateuroverleg. Van zendamateurs die geen lid zijn van een landelijke vereniging is een derde (33%) (heel erg) tevreden over de wijze waarop hun belangen in het Amateuroverleg behartigd worden door de landelijke verenigingen.

Van de radiozendamateurs die een mening hebben over de mate waarin aandacht besteed wordt aan belangen, meningen en wensen van radiozendamateurs in het Amateursoverleg, vindt 61% dat hier (ruim) voldoende aandacht aan wordt besteed. Leden van één (of beide) van de landelijke verenigingen vinden vaker dat er (ruim) voldoende aandacht besteed wordt aan belangen, meningen en wensen van radiozendamateurs (64%) dan niet-leden (51%).

Technische mogelijkheden

Ruim de helft van de radiozendamateurs vindt de beschikbare frequentieruimte (56%) en het beschikbare zendvermogen (55%) voor F-registratiehouders precies goed. Iets meer dan een kwart van de zendamateurs vindt dat er (veel) te weinig frequentieruimte (28%) en/of zendvermogen (26%) is voor F-registratiehouders.

Tweederde van de zendamateurs (67%) geeft aan de beschikbare modes voor F-registratiehouders precies goed te vinden, een klein deel (14%) vindt dat er (veel) te weinig modes beschikbaar zijn.

De helft van de radiozendamateurs (48%) vindt de beschikbare modes voor N-registratiehouders precies goed, een klein deel (17%) vindt dat er (veel) te weinig en 10% vindt dat er juist (veel) te veel modes beschikbaar.

Het beschikbare zendvermogen voor N-registratiehouders is volgens 42% van de radiozendamateurs precies goed, ongeveer een kwart (24%) vindt dat er (veel) te weinig zendvermogen beschikbaar is en 10% vindt dat er juist (veel) te veel zendvermogen beschikbaar is voor N-registratiehouders.

Een derde van de zendamateurs (33%) vindt de beschikbare frequentieruimte voor N-registratiehouders precies goed, ruim een kwart (28%) vindt het (veel) te weinig en 15% vindt het (veel) te veel.

Ruim de helft van de radiozendamateurs (57%) wil dat Agentschap Telecom zich inzet voor verdere harmonisatie van N-registratiehouders binnen de CEPT-landen, 14% wil dat niet en ruim een kwart (29%) weet niet of zij dat wil.

Beleid van en toezicht door Agentschap Telecom

Bijna een kwart van de radiozendamateurs (22%) is (heel erg) tevreden over het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik (relaisstations, bakens, transponders). De helft van de radiozendamateurs (51%) heeft geen mening over het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik. Van de zendamateurs die wel een mening hebben, is 43% van de radiozendamateurs (heel erg) tevreden over het beleid. Een derde van de zendamateurs (33%) is noch tevreden, noch ontevreden en 22% is (helemaal) niet tevreden.

Over het beleid van Agentschap Telecom omtrent identificatie radiostations voor radiozendamateurs (het roepletterbeleid) is ruim de helft van de radiozendamateurs (55%) (heel erg) tevreden.

Een derde van de radiozendamateurs (32%) is (heel erg) tevreden over de manier waarop door Agentschap Telecom toezicht wordt gehouden op het gebruik van de amateurbanden door de Nederlandse radiozendamateurs. Ruim een kwart is niet tevreden, maar ook niet ontevreden (28%) en 17% is (helemaal) niet tevreden.

Totale tevredenheid

Bijna de helft van de radiozendamateurs (46%) is (heel erg) tevreden over de dienstverlening van Agentschap Telecom in het algemeen. Radiozendamateurs beoordelen Agentschap Telecom als geheel met een rapportcijfer van gemiddeld 6,9.

Als sterke punten van Agentschap Telecom komen vooral 'informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving via de website' en de 'volledigheid van de informatie op de website' naar voren.

Daar tegenover worden als verbeterpunten met hoge prioriteit gesignaleerd: 'het toezicht op het gebruik van amateurbanden door Nederlandse zendamateurs', 'informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving via brieven' en 'het beleid omtrent onbemand frequentiegebruik'.

BIJLAGE: VRAGENLIJST

Vraag 1

Welk type registratie heeft u?

- Novice
- Full

Communicatie

De volgende vragen gaan over de communicatie van Agentschap Telecom over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving voor zendamateurs en over de website van Agentschap Telecom.

Vraag 2

Agentschap Telecom informeert radiozendamateurs op verschillende manieren over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving voor zendamateurs.

Wilt u hieronder voor ieder van deze manieren aangeven hoe tevreden u bent over de informatie over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in de regelgeving die u ontvangt:

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening/niet van toepassing
Via de website van Agentschap Telecom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Via de nieuwsbrieven van Agentschap Telecom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Via het Amateuroverleg (<i>het reguliere overleg tussen Agentschap Telecom en de landelijke verenigingen VERON en VRZA</i>)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Via brieven van Agentschap Telecom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op de Dag voor de Radioamateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 3

Hoe vaak bezoekt u de website van Agentschap Telecom voor zaken die belangrijk zijn voor radiozendamateurs?

- Iedere dag
- Eén of meerdere keren per week
- Iedere maand
- Een paar keer per jaar
- Eén keer per jaar of minder
- Nooit → ga verder naar vraag 5

Vraag 4a

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de website van Agentschap Telecom, als u zoekt naar informatie voor radiozendamateurs?

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening / niet van toepassing
De vindbaarheid van de informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De volledigheid van de informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Als u (helemaal) niet tevreden bent over de vindbaarheid / volledigheid van de informatie op de website, wilt u dan onderstaande vraag beantwoorden. Anders kunt u verder gaan met vraag 5.

Vraag 4b

Welke informatie mist u?

Noem maximaal 3 punten/onderwerpen

1. []
2. []
3. []

Dienstverlening Agentschap Telecom

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van Agentschap Telecom aan radiozendamateurs.

Vraag 5

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Agentschap Telecom in het algemeen?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing

Vraag 6a

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij storingsmeldingen. Heeft u wel eens een storing gemeld aan Agentschap Telecom?

- Ja
- Nee → ga verder naar vraag 7a

Vraag 6b

Hoe tevreden bent u doorgaans bij het melden van een storing aan Agentschap Telecom over:

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening / niet van toepassing
De wijze waarop een storing wordt <u>aangenomen</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>klantvriendelijkheid</u> van de medewerker van Agentschap Telecom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>snelheid</u> waarmee actie ondernomen wordt om de storing te verhelpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>afhandeling</u> van uw storingsmelding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 6c

Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom bij storingsmeldingen?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing

Vraag 7a

De capaciteit van het agentschap leidt er toe dat zij prioriteiten moet stellen. Hierbij hebben incidenten die te maken hebben met continuïteit en veiligheid voorrang.

Dit leidt er toe dat storingen m.b.t radiozendamateurs een lagere prioriteit krijgen. Dit betekent dat u in het geval van storingen mogelijk zelf onderzoek moet doen en waar mogelijk storingen zelf zult moeten oplossen.

Denkt u over de juiste kennis en middelen te (kunnen) beschikken om storingen zelf te kunnen onderzoeken en op te lossen?

- Ja, altijd → ga verder naar vraag 8
- Ja, meestal → ga verder naar vraag 8
- Ja, soms
- Nee
- Weet niet
- Geen mening/ niet van toepassing → ga verder naar vraag 8

Vraag 7b

Op welke punten verwacht u tegen problemen aan te lopen, als u zelf probeert storingen op te lossen?

[]

Vraag 8

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij vragen over radiozendamateurzaken.

Heeft u wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken (per telefoon, brief of e-mail of via de website) aan Agentschap Telecom?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 13*

Vraag 9a

Heeft u wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken aan Agentschap Telecom per telefoon?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 10a*

Vraag 9b

Wilt u hieronder aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten als u een vraag stelt aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken per telefoon?

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening / niet van toepassing	Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg
De <u>klantvriendelijkheid</u> van Agentschap Telecom per telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>snelheid</u> waarmee uw vraag wordt beantwoord per telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>bruikbaarheid</u> van het antwoord op uw vraag per telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 9c

Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als u een vraag stelt over radiozendamateurzaken per telefoon?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing
- Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg

Vraag 10a

Heeft u wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken aan Agentschap Telecom per brief?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 11a*

Vraag 10b

Wilt u hieronder aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten als u een vraag stelt aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken per brief?

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening/ niet van toepassing	Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg
De <u>klantvriendelijkheid</u> van Agentschap Telecom per brief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>snelheid</u> waarmee uw vraag wordt beantwoord per brief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>bruikbaarheid</u> van het antwoord op uw vraag per brief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 10c

Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als u een vraag stelt over radiozendamateurzaken per brief?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing
- Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg

Vraag 11a

Heeft u wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken aan Agentschap Telecom per e-mail?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 12a*

Vraag 11b

Wilt u hieronder aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten als u een vraag stelt aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken per e-mail?

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening/ niet van toepassing	Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg
De <u>klantvriendelijkheid</u> van Agentschap Telecom per e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>snelheid</u> waarmee uw vraag wordt beantwoord per e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>bruikbaarheid</u> van het antwoord op uw vraag per e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 11c

Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als u een vraag stelt over radiozendamateurzaken per e-mail?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing
- Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg

Vraag 12a

Heeft u wel eens een vraag gesteld over radiozendamateurzaken aan Agentschap Telecom via de website?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 13a*

Vraag 12b

Wilt u hieronder aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten als u een vraag stelt aan Agentschap Telecom over radiozendamateurzaken via de website?

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening/ niet van toepassing	Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg
De <u>klantvriendelijkheid</u> van Agentschap Telecom via de website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>snelheid</u> waarmee uw vraag wordt beantwoord via de website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De <u>bruikbaarheid</u> van het antwoord op uw vraag via de website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 12c

Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van Agentschap Telecom als u een vraag stelt over radiozendamateurzaken via de website?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing
- Ik heb nooit een vraag gesteld via deze weg

Vraag 13a

Op welke wijze heeft u bij voorkeur contact met Agentschap Telecom?

- Per telefoon
- Per brief
- Per e-mail
- Via de website

Vraag 13b

Waarom heeft u een voorkeur voor deze manier van contact met Agentschap Telecom?

[]

Vraag 14

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Agentschap Telecom bij:

	Heel erg tevreden	Tevreden	Noch tevreden, noch ontevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen mening	Niet van toepassing/ heb ik nooit aangevraagd
Het aanvragen van inloggegevens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het melden van frequentiegebruik voor radiozendamateurs (registratie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het aanvragen van een vergunning voor onbemand frequentiegebruik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het aanvragen van bijzondere roepletters	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 15

Wat kan Agentschap Telecom volgens u verbeteren in haar dienstverlening in het algemeen?

Noem maximaal 3 punten.

1. []
2. []
3. []

Vraag 16a

Hoe tevreden bent u over het beleid van Agentschap Telecom omtrent onbemand frequentiegebruik (relaisstations, bakens, transponders)?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Geen mening/ niet van toepassing

Vraag 16b

Kunt u uw antwoord kort toelichten?

[]

Vraag 17a

Hoe tevreden bent u over het beleid van Agentschap Telecom omtrent identificatie radiostations voor radiozendamateurs (het roepletterbeleid)?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Geen mening/ niet van toepassing

Vraag 17b

Kunt u uw antwoord kort toelichten?

[]

Positieve / negatieve ervaringen

De volgende vragen gaan over uw ervaring met Agentschap Telecom in het afgelopen jaar.

Vraag 18

Heeft zich in het afgelopen jaar een situatie voorgedaan waarbij u door Agentschap Telecom positief bent verrast? En zo ja, kunt u die situatie beschrijven?

- Nee
- Ja, namelijk []

Vraag 19

Heeft zich in het afgelopen jaar een situatie voorgedaan waarbij u door Agentschap Telecom negatief bent verrast? En zo ja, kunt u die situatie beschrijven?

- Nee
- Ja, namelijk []

Vraag 20

Welk rapportcijfer geeft u Agentschap Telecom als geheel? U kunt een cijfer van 1 tot en met 10 geven. Een '1' betekent daarbij zeer slecht en een '10' betekent uitstekend.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Landelijke verenigingen

De volgende vragen gaan over de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs en het Amateuroverleg.

Vraag 21

Bent u lid van één (of beide) van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs VERON of VRZA?

- Ja
- Nee → *ga verder naar vraag 23*

Vraag 22a

Van welke landelijke vereniging(en) voor radiozendamateurs bent u lid?

- VERON
- VRZA
- Van beide verenigingen

Vraag 22b

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw landelijke vereniging uw belangen behartigt in het Amateuroverleg? Het Amateuroverleg is het reguliere overleg tussen Agentschap Telecom en de landelijke verenigingen VERON en VRZA

- Heel erg tevreden
 - Tevreden
 - Noch tevreden, noch ontevreden
 - Niet tevreden
 - Helemaal niet tevreden
 - Geen mening/ niet van toepassing
- *ga na deze vraag verder met vraag 24*

Als u geen lid bent van een landelijke vereniging voor radiozendamateurs, wilt u dan onderstaande vraag beantwoorden. Anders kunt u verder gaan met vraag 24.

Vraag 23

U bent geen lid van één van de landelijke verenigingen voor radiozendamateurs. Kunt u toch aangeven hoe tevreden u bent over de wijze waarop de landelijke verenigingen uw belangen behartigen in het Amateuroverleg? Het Amateuroverleg is het reguliere overleg tussen Agentschap Telecom en de landelijke verenigingen VERON en VRZA

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening/ niet van toepassing

Vraag 24

Vindt u dat er voldoende aandacht besteed wordt aan uw belangen, meningen en wensen in het Amateuroverleg (het reguliere overleg tussen Agentschap Telecom en de landelijke verenigingen VERON en VRZA)?

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Noch voldoende, noch onvoldoende
- Onvoldoende
- Zeer onvoldoende
- Geen mening/ niet van toepassing

Technische mogelijkheden

Nu volgt een aantal vragen over de technische mogelijkheden die u als radiozendamateur heeft. U kunt uw mening geven over zowel de F- als de N- categorie.

Vraag 25a

Wat vindt u van de hoeveelheid beschikbare frequentieruimte, modes en zendvermogen voor F-registratiehouders?

	Veel te weinig	Te weinig	Precies goed	Te veel	Veel te veel	Geen mening / niet van toepassing
frequentieruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
modes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zendvermogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 25b

Kunt u uw antwoord kort toelichten?

[]

Vraag 26a

Wat vindt u van de hoeveelheid beschikbare frequentieruimte, modes en zendvermogen voor N-registratiehouders?

	Veel te weinig	Te weinig	Precies goed	Te veel	Veel te veel	Geen mening / niet van toepassing
frequentieruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
modes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zendvermogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 26b

Kunt u uw antwoord kort toelichten?

[]

Als u een N-registratie heeft, wilt u dan onderstaande vraag beantwoorden. Anders kunt u verder gaan met vraag 28.

Vraag 27a

Wilt u op termijn F-registratiehouder worden?

- Ja
- Nee

Vraag 27b

Kunt u uw antwoord kort toelichten?

[]

Vraag 28

De volgende vraag gaat over harmonisatie van de mogelijkheden in deelnemende CEPT-landen. CEPT is een organisatie die zich onder meer bezig houdt met de harmonisatie van de in Europa geldende exameneisen, voorschriften voor de voor radiozendamateurs beschikbare frequentieruimte en de voorwaarden waaronder deze frequentieruimte mag worden gebruikt.

Onder harmonisatie wordt hier verstaan: het proces waarbij de uiteenlopende nationale exameneisen en voorschriften voor radiozendamateurs (geheel of gedeeltelijk) worden gelijkgetrokken.

Overigens is er op dit moment (nog) geen geharmoniseerd frequentiegebruik in CEPT-verband voor N-registratiehouders.

Wilt u dat Agentschap Telecom zich inzet voor verdere harmonisatie voor N-registratiehouders binnen de CEPT-landen? Dit kan betekenen dat het aantal mogelijkheden (frequentiebanden, modes en zendvermogen) in Nederland meer of minder wordt dan nu.

- Ja
- Nee
- Weet niet

Vraag 29

Welke (delen van) frequentiebanden die nu aan radiozendamateurs zijn toegewezen, kunnen volgens u ook voor N-amateurs opengesteld worden en waarom?

Het gaat hier uitsluitend om primaire amateurbanden.

Noem maximaal 3 (delen van) frequentiebanden.

1. []
2. []
3. []

Toezicht

De volgende vraag gaat over de manier waarop Agentschap Telecom toezicht houdt op het gebruik van de amateurbanden.

Vraag 30a

Hoe tevreden bent u over de manier waarop door Agentschap Telecom toezicht wordt gehouden op het gebruik van de amateurbanden door de Nederlandse radiozendamateurs?

- Heel erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Niet tevreden
- Helemaal niet tevreden
- Geen mening

Vraag 30b

Kunt u uw antwoord kort toelichten?

[]

Achtergrondvragen

Tot slot nog enkele algemene vragen.

Vraag 31

Hoe oud bent u?

- Jonger 25 jaar
- 25-45 jaar
- Ouder dan 45 jaar

Vraag 32

Bent u momenteel nog actief als radiozendamateur?

- Ja
- Nee

Vraag 33a

Agentschap Telecom overweegt om met een aantal radiozendamateurs verder in gesprek te gaan naar aanleiding van de resultaten van deze vragenlijst. Mocht het zo ver komen, zou u dan willen meewerken aan een (telefonisch) interview of groepsgesprek over bepaalde onderwerpen?

- Ja
- Nee → *ga naar vraag 34*

Vraag 33b

Wilt u hieronder u naam, telefoonnummer en/of e-mailadres noteren, zodat Agentschap Telecom contact met u kan opnemen als zij verder in gesprek wil met een aantal radiozendamateurs.

Naam: []

Telefoonnummer: []

E-mailadres: []

Vraag 34

Als u nog opmerkingen heeft, kunt u deze hieronder kwijt.

[]

Hartelijke dank voor uw medewerking.