

Aanvang 20:00, De Klokkentoren, Slotemaker de Bruineweg 272

Aanwezig

49 deelnemers, 20 machtigingen

Bestuursleden aanwezig: Jean Popma (voorzitter), René Hemmer (bestuurslid), Mac Honigh (bestuurslid), Esther Makaay (secretaris), Boudewijn Nederkoorn (penningmeester)

AGENDA

1. Opening door de voorzitter
2. Verslag en actiepunten van de vorige deelnemersvergadering van 14 mei 2009
3. Evaluatie van de dienstverlening door XMS en de rol van Glazenkamp
Het bestuur presenteert de stand van zaken m.b.t. het aantal deelnemers, de XMS-diensten die zij gebruiken en de rol die Glazenkamp in het afgelopen jaar heeft gespeeld. Ook komen de resultaten aan de orde van het onderzoek over de kwaliteit van de dienstverlening door XMS dat Glazenkamp gedaan heeft onder ruim tachtig vrijwilligers. Het rapport daarover is gepubliceerd op deze website.
4. Jaarverslag en Jaarrekening 2009
De deelnemersvergadering wordt gevraagd in te stemmen met het Jaarverslag 2009 en de Jaarrekening 2009. De jaarrekening is gecontroleerd door de Kascommissie.
5. Bestuurswisseling
De vijf leden van het huidige bestuur zijn allemaal in 2009 (her)benoemd voor de termijn van één, twee of drie jaar. Jean Popma is aftredend en stelt zich opnieuw verkiesbaar. Tot en met 17 mei 2010 kunnen ook andere kandidaten worden voorgesteld. Zie de notitie samenstelling bestuur daarover.

Pauze

6. Jaarplan en begroting 2010
De deelnemersvergadering heeft de bevoegdheid om het jaarplan en de begroting, voorgesteld door het bestuur van Glazenkamp, goed te keuren (met of zonder wijzigingen) of te verwerpen. Het voorgestelde Jaarplan 2010 inclusief Begroting 2010 heeft voor een groot deel betrekking op de werkzaamheden van de vrijwilligers, verenigd in zogenaamde taskforces. De voorzitters van de vijf taskforces zullen hun plannen voor 2010 presenteren. De deelnemers worden uitgenodigd ook hun eigen ideeën en voorstellen voor het werk van Glazenkamp naar voren te brengen.
7. Rondvraag
Er wordt ruim gelegenheid geboden voor het stellen van vragen.
8. Sluiting

Bijgevoegde stukken zijn voorafgaand aan de vergadering via de [website van Glazenkamp](#) beschikbaar gesteld:

- Verslag en actiepunten van de vorige deelnemersvergadering
- Rapport "Evaluatie XMS-diensten door deelnemers in Glazenkamp"
- Jaarverslag 2009
- Jaarrekening 2009
- Verklaring kascommissie
- Notitie samenstelling bestuur
- Jaarplan 2010
- Begroting 2010

1. OPENING DOOR DE VOORZITTER

Jean Popma opent de vergadering om 20:00 door alle aanwezigen van harte welkom te heten en de bestuursleden voor te stellen. Het quorum om te mogen vergaderen (2% van alle deelnemers, minimaal 38 personen) is met ruime meerderheid gehaald: er zijn 49 deelnemers aanwezig en zij hebben 20 machtigingen meegenomen. (Zie ook de [statuten](#) en de [toelichting](#) op de website van Glazenkamp.)

Voor de volledigheid wordt verwezen naar de stukken voor deze vergadering, die via de uitnodiging en de website van Glazenkamp beschikbaar zijn gesteld.

2. VERSLAG EN ACTIEPUNTEN VAN DE VORIGE DEELNEMERSVERGADERING VAN 14 MEI 2009

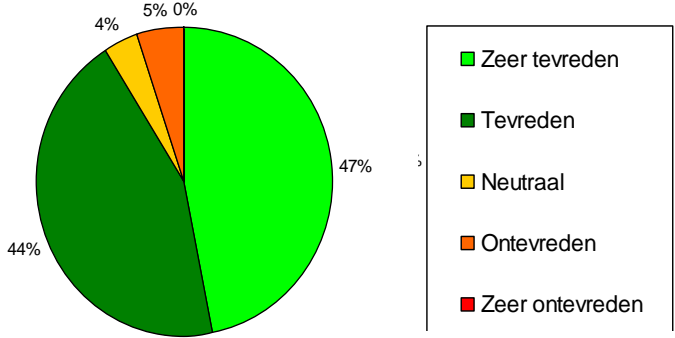
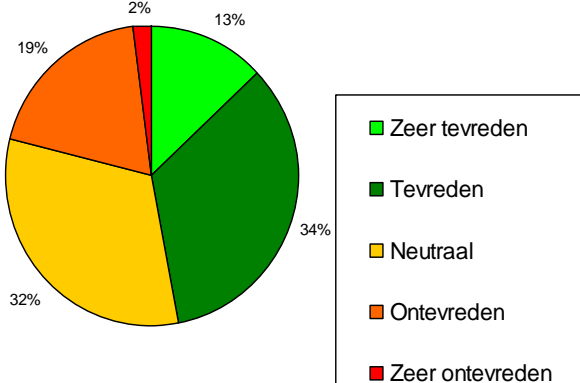
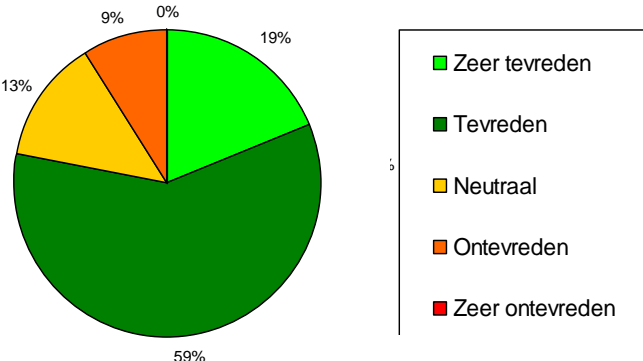
Het conceptverslag van de vorige deelnemersvergadering wordt ongewijzigd vastgesteld en is nu definitief.

3. EVALUATIE VAN DE DIENSTVERLENING DOOR XMS EN DE ROL VAN GLAZENKAMP

Het aantal aansluitingen is zeer stabiel op net iets meer dan 1900 en wisselt nauwelijks. In januari is een steekproef gedaan onder 91 deelnemers die in 2009 als vrijwilliger actief zijn (geweest) in Glazenkamp of het voormalige demonstratienetwerk gebruikt hebben. 82 van hen hebben een beoordeling gegeven van de diensten en hun oordeel toegelicht als ze niet tevreden waren. Het rapport daarover is gepubliceerd op de website van Glazenkamp.

Het bestuur belicht een aantal onderdelen uit dit rapport met behulp van grafieken op de beamer.

<p style="text-align: center;">Glazenkamp Soort Abonnement (n=1903)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Soort Abonnement</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>TRIPLE</td><td>80%</td></tr><tr><td>INTERNET+TV</td><td>7%</td></tr><tr><td>INTERNET+VOIP</td><td>5%</td></tr><tr><td>TV+VOIP</td><td>4%</td></tr><tr><td>INTERNET</td><td>4%</td></tr></tbody></table>	Soort Abonnement	Percentage	TRIPLE	80%	INTERNET+TV	7%	INTERNET+VOIP	5%	TV+VOIP	4%	INTERNET	4%	<p>Aantal deelnemers per type abonnement. 80% van de deelnemers heeft een triple play abonnement.</p>
Soort Abonnement	Percentage												
TRIPLE	80%												
INTERNET+TV	7%												
INTERNET+VOIP	5%												
TV+VOIP	4%												
INTERNET	4%												
<p style="text-align: center;">Glazenkamp Televisie (n=1903)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Televisie Type</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>TV ANALOOG</td><td>61%</td></tr><tr><td>TV+IPTV</td><td>31%</td></tr><tr><td>Geen TV</td><td>8%</td></tr></tbody></table>	Televisie Type	Percentage	TV ANALOOG	61%	TV+IPTV	31%	Geen TV	8%	<p>Televisie uitgelicht. De actie in maart/april, waarmee het mogelijk bleef om langer in te schrijven tegen oude voorwaarden, heeft tot een flinke toename van de aanmeldingen voor digitale tv geleid. (Dat aantal is niet meegenomen in deze grafiek.)</p>				
Televisie Type	Percentage												
TV ANALOOG	61%												
TV+IPTV	31%												
Geen TV	8%												

<p style="text-align: center;">Internet</p>  <table border="1" data-bbox="678 324 933 638"> <tr><td>■</td><td>Zeer tevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Tevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Neutraal</td></tr> <tr><td>■</td><td>Ontevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Zeer ontevreden</td></tr> </table>	■	Zeer tevreden	■	Tevreden	■	Neutraal	■	Ontevreden	■	Zeer ontevreden	<p>De internetdienst kent een groot aantal tevreden deelnemers. Vanuit Glazenkamp is gereageerd naar de ontevreden deelnemers. Hun problemen bleken in vrijwel alle gevallen oplosbaar te zijn.</p>
■	Zeer tevreden										
■	Tevreden										
■	Neutraal										
■	Ontevreden										
■	Zeer ontevreden										
<p style="text-align: center;">Telefoon</p>  <table border="1" data-bbox="630 862 877 1153"> <tr><td>■</td><td>Zeer tevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Tevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Neutraal</td></tr> <tr><td>■</td><td>Ontevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Zeer ontevreden</td></tr> </table>	■	Zeer tevreden	■	Tevreden	■	Neutraal	■	Ontevreden	■	Zeer ontevreden	<p>Voor telefonie is een ander beeld zichtbaar. Meer dan 20% is ontevreden of zeer ontevreden. De ontevredenheid heeft diverse oorzaken waarbij het vaakst werd vermeld de storing in de nummervmelding ten tijde van de enquête.</p>
■	Zeer tevreden										
■	Tevreden										
■	Neutraal										
■	Ontevreden										
■	Zeer ontevreden										
<p style="text-align: center;">Analoge TV/Radio</p>  <table border="1" data-bbox="670 1288 917 1601"> <tr><td>■</td><td>Zeer tevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Tevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Neutraal</td></tr> <tr><td>■</td><td>Ontevreden</td></tr> <tr><td>■</td><td>Zeer ontevreden</td></tr> </table>	■	Zeer tevreden	■	Tevreden	■	Neutraal	■	Ontevreden	■	Zeer ontevreden	<p>Analoge tv kent behoorlijk veel tevreden gebruikers. De ontevredenheid hier betrof voornamelijk het geboden zenderaanbod.</p>
■	Zeer tevreden										
■	Tevreden										
■	Neutraal										
■	Ontevreden										
■	Zeer ontevreden										

<p style="text-align: center;">Digitale TV/ Radio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Satisfaction Level</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer tevreden</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Tevreden</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Neutraal</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Ontevreden</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Zeer ontevreden</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	Satisfaction Level	Percentage	Zeer tevreden	25%	Tevreden	50%	Neutraal	3%	Ontevreden	16%	Zeer ontevreden	6%	<p>Digitale tv kent beduidend meer ontevreden gebruikers (dit betreft de situatie van vorig jaar, december 2009). Deze groep heeft veel te maken gehad met het vernieuwen van het kastje voor digitale tv (de settop box).</p>
Satisfaction Level	Percentage												
Zeer tevreden	25%												
Tevreden	50%												
Neutraal	3%												
Ontevreden	16%												
Zeer ontevreden	6%												
<p style="text-align: center;">Na 1 jaar?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Action</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ongewijzigd voortzetten</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Uitbreiden</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Inkrimpen</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Opzeggen</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Action	Percentage	Ongewijzigd voortzetten	86%	Uitbreiden	6%	Inkrimpen	7%	Opzeggen	1%	<p>Op de vraag wat ze na het eerste jaar met het abonnement gaan doen, geeft 86% aan dit ongewijzigd voort te zetten. De enkele opzegger betrof een verhuizing.</p>		
Action	Percentage												
Ongewijzigd voortzetten	86%												
Uitbreiden	6%												
Inkrimpen	7%												
Opzeggen	1%												

3.1. DEZE PRESENTATIE GAF AANLEIDING TOT VEEL VRAGEN EN REAKTIES UIT HET PUBLIEK.

(Publiek) Wordt er bij Glazenkamp eigenlijk rekening gehouden met ouderen, met name met de groep zonder internet?

(Boudewijn) Er is een taskforce Senioren die zich bezighoudt met belangen van ouderen. Alle communicatie vanuit Stichting Glazenkamp wordt voor de groep zonder internet per brief bezorgd. Wat verwacht u verder nog van ons?

(Publiek) Er zijn ook bewonersinitiatieven. Zo wordt melding gemaakt van burenhulp/service om facturen van XMS te printen voor buurtgenoten zonder internet of printer. Bij XMS kost een factuur per post 2,50.

Jean wijst op de mogelijkheid voor mensen zonder internet om problemen telefonisch te melden bij Glazenkamp.

(Publiek) Klacht over instellen zenders via ElektroLite: "ze hebben maar 5 minuten tijd en zijn erg gestrest". De instelling van zenders door ElektroLite is niet overal goed verlopen. Er zijn complimenten voor de Glazenkamp vrijwilligers die als een vliegende kiep verschillende mensen uit de brand hebben geholpen.

(Red: Dit betreft de zenderwisseling die XMS in mei 2010 heeft doorgevoerd, vlak voor de deelnemersvergadering. Zie voor meer informatie ook de [nieuwsbrief van Stichting Glazenkamp](#) hierover.)

(Jean) Dit is precies het voorbeeld van hoe Glazenkamp werkt. Wij waren niet gelukkig met deze actie van XMS, maar konden hier helaas weinig aan veranderen. XMS bood een beperkte hulpdienst voor het instellen van apparaten, tegen een hoog tarief. We hebben een goedkoper alternatief met een lokale leverancier kunnen

bieden. In een (gelukkig beperkt) aantal gevallen dat die steken liet vallen, hebben vrijwilligers zich ingezet om persoonlijk hun buurtbewoners te gaan helpen.

(Publiek) Maar het geld voor de service is wel betaald aan ElektroLite, niet aan de vrijwilligers.

Glazenkamp heeft aan de hulpdienst 5 euro bijgedragen per gebruikende deelnemer. Waar vrijwilligers hebben geassisteerd c.q. alles zelf hebben gedaan, heeft Glazenkamp niets bijgedragen c.q. een bijdrage van ElektroLite terugontvangen.

Een andere klacht vanuit het publiek over ElektroLite (verkeerde contactgegevens) bleek te berusten op een misverstand. De bedoelde brief betrof de aansluitdienst van XMS, niet van ElektroLite.

(Publiek) De XMS-winkel in de stad is opgeheven. Wordt de service van die winkel nu door ElektroLite overgenomen?

(Jean) Nee. De XMS-winkel in de Groenestraat bestaat gewoon nog en gaat over de diensten die XMS levert. ElektroLite staat los van XMS. Bij het aansluiten van nieuwe deelnemers en het installeren van (extra) apparatuur in 2009, bleek de aansluitservice van XMS behoorlijk wat problemen en ergernis te veroorzaken. Daarom is indertijd gezocht naar een lokaal bedrijf die deze aansluitdiensten zou kunnen bieden. Het idee erachter is, dat een bedrijf met een winkel in de buurt, gevoeliger is voor klachten uit diezelfde buurt. Zo zijn we bij ElektroLite uitgekomen.

(Publiek) Het Chello abonnement was sneller dan wat er nu ligt. Dat is ook de uitkomst van de snelheidsmeting.

(Boudewijn) Op alle lokaties waar snelheidsklachten onderzocht zijn, is tot dusver 100 Mb gemeten en lag de oorzaak van het snelheidsprobleem niet in de verbinding, maar bijvoorbeeld in het interne netwerk in huis (zoals een wireless router die een veel kleinere capaciteit had). Als u last heeft van snelheidsproblemen, meld u zich dan bij info@glazenkamp.nl. De vrijwilligers van Glazenkamp zullen dit dan met u onderzoeken.

Jean verwijst op dit punt ook naar plannen van Glazenkamp voor structureel onderzoek naar snelheden en metingen hiervan.

3.2. TOELICHTING BOUDEWIJN

De zenderindeling en de wijziging van de zenderfrequenties is een landelijke actie van XMS geweest. Glazenkamp is hier in een vrij laat stadium over geïnformeerd en was daar niet blij mee (zacht uitgedrukt).

XMS had een eigen instelservice voor de nieuwe zenders (zie de brief van XMS van 16 april) met forse kosten: 25,- voor het instellen van één televisie, oplopend tot 75,- voor het instellen van vier apparaten. Daarnaast had Glazenkamp slechte ervaringen met de instelservice van XMS tijdens het aansluittraject. Het idee was om in de wijk jongelui en studenten te werven, die als een soort 'heitje voor een karweitje' deze taak op zich wilden nemen voor ongeveer 5 euro per apparaat. Een oproep hiervoor heeft helaas nauwelijks respons opgeleverd. De doorgaans goede ervaringen met ElektroLite in het afgelopen jaar hebben ons doen besluiten hen hiervoor te vragen. Glazenkamp vrijwilligers hebben hard gewerkt om in een zeer korte tijd alles te plannen en te organiseren. We wilden iedereen zo snel mogelijk helpen om kort na de zenderwisseling de apparaten aangepast te hebben. Dit is, voor zover wij weten, bij bijna iedereen gelukt (de door het publiek gemelde gevallen dat het niet goed is gegaan, lijken voorsnog incidenten.) In de gevallen waar ElektroLite te weinig tijd had, of er problemen ontstonden, zijn Glazenkamp vrijwilligers (Wendel Camps en Eddy Jansen) als een veegploeg langs geweest bij de deelnemers.

Glazenkamp bewaakt deze hulpdienst, dus we zullen zorgen dat alle nog komende meldingen worden opgepakt en dat de zenderinstellingen goed worden afgemaakt. Feitelijk is het instellen van apparatuur van deelnemers

niet onze taak. We hebben ook simpelweg te weinig vrijwilligers om dit soort klussen te klaren. (We helpen bijvoorbeeld wel als de snelheid van de verbinding te laag lijkt te zijn.)

Achteraf gezien hadden we ons moeten focussen op het instellen van één televisie-toestel, zodat iedereen weer snel tv kon kijken. De overige apparaten hadden we de deelnemers zelf moeten laten regelen. Ook is 15,- een erg laag tarief voor een installatiebedrijf (het normale uurtarief ligt rond de 65 euro). Het grootste probleem bij de hulpdienst is de tijdsdruk geweest: vrijwel alle aanpassingen zijn in 2 dagen doorgevoerd.

Momenteel is één van de weinige structurele problemen waar we als Glazenkamp mee bezig zijn nog het analoge tv-beeld. Dat 'bevriest' soms en dit komt voor bij alle XMS-aansluitingen in Nijmegen en Wijchen. Dit wordt door Glazenkamp geëscaleerd.

Wat we een jaar geleden in deze deelnemersvergadering niet hadden durven hopen, is dat er momenteel 18 zenders in hdtv geleverd worden. Toen werd nog niets in hd geleverd en waren relatief weinig zenders digitaal te ontvangen (via een settop box). Het kwaliteitsverschil tussen hdtv en analoge televisie is heel duidelijk.

(Publiek) Sinds de zenderwisseling stoort Keizerstad FM door Radio1 heen.

(Boudewijn) Deze klacht is bekend en gemeld bij XMS. Iedereen die hier last van heeft, moet dit echt melden bij XMS. Het aantal klagers heeft zeker invloed op de prioriteit waarmee dit soort problemen wordt opgepakt. [opm: inmiddels is gebleken dat dit geen storing is in het XMS-signaal. In alle gevallen bleek het te gaan om fouten in de bekabeling in huis.]

(Publiek) Wil Glazenkamp daar per mail een kopie van hebben?

(Boudewijn) Dat mag, maar vermeld dan in de mail dat het om een kopie gaat. Het hoeft in principe niet. Glazenkamp komt pas in actie als je met het antwoord van XMS niet vooruitkomt, of als je geen antwoord krijgt natuurlijk. Hopelijk heeft iedereen ontdekt dat Glazenkamp altijd wel reageert op e-mail. (Dit wordt door het publiek beaamd.)

(Publiek) Minpunt van het kastje (digitale settop box): het is lastig om via het menu zenders te vinden. Er zitten veel gaten in de zenders en dat duurt lang via het menu. Kan dat niet anders?

(Boudewijn) Maak XMS hierop attent.

(Publiek) Print het lijstje met zenders uit en leg dat op tafel, dan hoeft je niet door het hele menu heen te wandelen.

(Publiek) Ook positief geluid over XMS: bij het aansluiten van een nieuwe computer ben ik binnen een uur teruggebeld en is er binnen een dag iemand langs geweest.

(Publiek) Bij het bellen naar buiten de stad hoor ik twee tonen, bij het bellen binnen Glazenkamp niet.

(Boudewijn) De signaleringstonen kunnen variëren maar daar hoeft u zich geen zorgen over te maken. Een echo of vertraging in het gesprek zelf kan echter heel vervelend zijn. Meld dit niet alleen bij XMS, maar ook bij Glazenkamp, zeker als u niet verder komt bij XMS.

(Publiek) De brief van XMS met nieuwe zenderindelingen klopte niet met de nieuwe indeling die is doorgevoerd, ook op de website stond dit niet goed. Bij de digitale tv waren niet alle zenders van het begin af aan beschikbaar.

(Publiek) Jammer dat Arte nu weg is.

(Boudewijn) De toeleverancier van XMS (Glashart Media) bepaalt welke zenders aangeboden worden. De eerste 30 analoge zenders zijn onderdeel van een landelijk pakket. Er zijn 9 extra regionale zenders aan dit pakket toegevoegd. Met Arte speelt een commercieel probleem, waardoor er geen overeenstemming is bereikt om die zender op te nemen in het pakket. Daarvoor in de plaats zijn nu andere zenders opgenomen (Brava, Mezzo, Het Gesprek). Er is hoop dat later alsnog een overeenkomst zal worden gesloten met Arte. Toch meent het bestuur dat per saldo de zenderuitbreiding een vooruitgang is voor deze wijk. Er is gekozen voor uitbreiding met culturele zenders (i.p.v. bijvoorbeeld motor-tv) en vergeet ook niet alle culturele radiozenders.

4. JAARVERSLAG EN JAARREKENING 2009

Esther geeft een samenvatting van het jaarverslag. Naar aanleiding van het jaarverslag wordt een vraag gesteld over het bestuur. Men was in de veronderstelling dat vorig jaar 2 personen zijn afgetreden en niet het hele bestuur. Ook wordt gevraagd of het bestuur voor een vaste termijn wordt aangesteld, of dat het mogelijk is om voor één, twee of drie jaar in het bestuur zitting te nemen. Dit wordt uitgelegd: in 2009 is het volledige bestuur afgetreden en hebben 2 bestuursleden zich niet herkiesbaar gesteld. Om te voorkomen dat het voltallige bestuur steeds in hetzelfde jaar aftreedt, zijn de bestuursleden (her)benoemd voor termijnen van één, twee of drie jaar. (Zie ook agendapunt 5.)

Na deze toelichting wordt door Jean gevraagd om goedkeuring van het jaarverslag 2009. De deelnemers keuren dit met algehele stemmen goed.

De jaarrekening 2009 wordt toegelicht door Boudewijn. Glazenkamp ontvangt vanaf maart 2010 een euro per aansluiting per maand en heeft daarom vanaf dit jaar een ruimer budget. We hebben natuurlijk geen personele kosten, omdat we volledig draaien op vrijwilligers. Een grote post is de afschrijving van het demonstratienetwerk, dat eigen bezit is van Glazenkamp. Dit vormt het leeuwendeel (2700,-) van de 3500,- verlies op de jaarrekening. Het overige deel bestaat uit 800,- aan notariskosten voor de statutenwijziging van de stichting. Er is relatief weinig geld aan de taskforces en vrijwilligers gespendeerd. De balans laat zien dat onze liquide middelen zijn afgenomen van 14.000 naar 11.000 euro. De resterende waarde van met name het demonstratienetwerk is nu 25.000 euro.

De leden van de kascommissie, Hans Wolters en Robert Manning, zijn als een ware 'Spaanse inquisitie' op bezoek geweest bij de penningmeester en hebben de hele boekhouding gecontroleerd (dus geen steekproeven genomen). Ze hebben daar geen onvolkomenheden geconstateerd en adviseren de vergadering om de begroting goed te keuren.

Luud Roos wordt voorgesteld en bedankt voor haar hulp bij de financiële administratie van Glazenkamp.

Jean vraagt de deelnemers om goedkeuring van de jaarrekening 2009. De deelnemers keuren deze met algehele stemmen goed.

5. BESTUURSWISSELING

De vijf leden van het huidige bestuur zijn allemaal in 2009 (her)benoemd voor de termijn van één, twee of drie jaar. Jean Popma is aftredend en stelt zich opnieuw verkiesbaar. Er zijn geen andere kandidaten voor deze post aangedragen.

De deelnemersvergadering adviseert het bestuur om Jean opnieuw te benoemen en bekrachtigt deze voordracht met applaus.

PAUZE

21:00 (15 minuten)

6. JAARPLAN EN BEGROTING 2010

6.1. JAARPLAN 2010

Het jaarplan wordt kort samengevat. Belangenbehartiging voor de deelnemers blijft voorop staan (via een permanent bemenst meldpunt, info@glazenkamp.nl, van waaruit in de regel binnen 24 uur gereageerd wordt op meldingen). Ook zal er wederom een tevredenheidsonderzoek plaatsvinden. Er wordt nog nagedacht over de vorm (bijvoorbeeld per straat). Het is lastig om specifiek een groep zoals senioren te onderzoeken, omdat Glazenkamp niet over de persoonlijke gegevens van de deelnemers beschikt. De taskforces zijn bezig met nieuwe ontwikkelingen, gericht op verbetering en verbreding van het gebruik van het snelle netwerk.

Naast deze doelstellingen is Glazenkamp bezig met haar verantwoordelijkheden om glasvezel op meer plaatsen in Nijmegen uit te rollen. Hiervoor is de stichting "Fiber Overal" opgericht (zie <http://www.fo.nl> voor meer informatie). Tevens zullen voorbereidingen worden gestart voor de beëindiging van de concessie van alleenrecht van XMS als dienstenleverancier op het netwerk in 2011. Hierover is nog weinig informatie bekend. Door o.a. de economische crisis zijn er minder spelers op de markt dan gehoopt. Momenteel is er maar één totaal onafhankelijke dienstenleverancier op glasvezel (KPN), alle andere partijen zijn verbonden aan Reggefiber (waar KPN nu ook een aandeel in heeft).

Het publiek heeft een aantal vragen over (onderdelen van) diensten bij een eventuele wijziging van de leverancier.

- Blijven de mailadressen onder glazenkamp.net dan beschikbaar?
Voor Glazenkamp is het belangrijk dat deelnemers deze adressen kunnen blijven gebruiken, ook als er later uit verschillende leveranciers gekozen kan worden. Hoe dat technisch zal worden ingericht, is nog niet duidelijk op dit moment.
- Zijn de Amino settop boxen (voor digitale tv) bruikbaar bij andere leveranciers? Deze zijn immers eigendom van de deelnemers.
Bijna alle dienstenleverancier die diensten over glasvezel aanbieden, werken momenteel met dit type settop boxen. Het is dus zeer waarschijnlijk dat deze gewoon bruikbaar zullen blijven.
- Wat is de verhouding tussen XMS en InterNLnet?
InterNLnet is één van de partijen die diensten aan XMS levert en werkt nauw met XMS samen. [opm: InternetNL maakt deel uit van BBned en dit laatste bedrijf is inmiddels overgenomen door Tele2.]
- Hoe staat het eigenlijk met alarm en telefonie via glasvezel?
In principe wordt geadviseerd om een personenalarmering of huisalarm alleen via een normale KPN-lijn te gebruiken (PSTN). Het PSTN-netwerk is zo ingericht, dat het zelfs bij een algehele stroomstoring blijft werken. KPN zal dit netwerk echter ook vervangen door glas. TNO heeft een rapport uitgebracht waarin staat dat de bedrijfszekerheid van glasvezel momenteel hoger is dan die van analoge telefonie. Glazenkamp adviseert echter om altijd de adviezen van de leveranciers van de alarminstallaties op te volgen (en die vereisen meestal een aparte KPN-telefoonlijn).

6.2. TOELICHTING DOOR DE WERKGROEPVOORZITTERS

De voorzitters van de werkgroepen (ook 'taskforces' genoemd) vertellen zelf over hun plannen voor 2010.

COMMUNICATIE

Marja Quik legt uit dat de werkgroep vooral de andere werkgroepen ondersteunt en helpt op het gebied van communicatie. Er wordt gezorgd dat de teksten voor de rondzendbrieven en e-mails bestaan uit korte stukjes, die helder leesbaar zijn voor iedereen. Deze rondzendbrieven worden bij de mensen die geen internet hebben, thuis bezorgd. Hiervoor is een klein 'postbode-team' van vrijwilligers beschikbaar: wijkgenoten die graag een rondje wandelen.

Nu de aansluitfase voorbij is, gaan we de website actueler maken. Er komt een nieuwe voorkant en we gaan een woordenlijst voor internetgebruikers opstellen. Omdat er niet veel nieuws is, is het wel lastig om de website regelmatig een ander gezicht te geven. Daarom wordt er een oproep gedaan aan mensen die graag fotograferen, om af en toe eens een leuke foto te mailen aan info@glazenkamp.nl. Bijvoorbeeld een foto uit de wijk in een bepaald seizoen of van een straatfeest of iets dergelijks.

Samen met de taskforce Techniek wordt gewerkt aan het gedrag rond beveiligen van de internetverbinding en de computers van de deelnemers. Want als het internetgedrag van de deelnemers onveilig is, is het Glazenkamp-netwerk ook onveilig. Communicatie denkt daarvoor na over hoe de informatie over veilig internetten bij de deelnemers terecht zal komen.

Samen met de afdeling Bedrijfscommunicatie van de Radboud Universiteit is een onderzoek gedaan naar de manieren waarop mensen informatie over veilig internetten verwerken:

- Een deel van de mensen kiest de 'centrale route': dit deel wil degelijke informatie lezen, met veel verschillende onderwerpen. Men denkt hier dan zelf over na en kiest de beste oplossing.
- Een andere groep wil graag de mening van experts horen en is gevoelig voor de uitstraling van de informatie (bijvoorbeeld een mooie folder of website). Deze groep wil liever kortere teksten met advies.

We hebben nagedacht over de deelnemers in de wijk en deze ingedeeld in drie groepen:

- Een groep met veel internetkennis. Hier hoeven we ons niet mee te bemoeien. Zij vinden hun weg online en zoeken zelf informatie en kennis.
- Een groep met een beetje ervaring met internet. Deze groep wil graag goede informatie 'op papier' aangeleverd krijgen en kan daarmee vervolgens zelf uit de voeten.
- Een groep met heel weinig kennis van internet. Voor hen is de informatie op papier wel belangrijk, maar niet voldoende. Deze zal worden aangevuld met bijeenkomsten of workshops.

Een belangrijk ander advies van de Radboud Universiteit was: zorg dat de deelnemers tevreden zijn over Glazenkamp en het netwerk. Want als ze tevreden zijn, dan willen ze er ook wat voor doen (zoals bijvoorbeeld werken aan veilig internetgedrag).

NIEUWE TOEPASSINGEN

Piet Hieltjes vervangt de voorzitter Nini Enderlee, die helaas vanavond verhinderd is. De belangrijkste vraag voor de taskforce Nieuwe Toepassingen is "Wat kunnen we allemaal doen met het snelle internet in de wijk?". Als antwoord hierop zijn twee activiteiten gestart: een wijkwebsite en een burenhulpcentrale.

Er wordt gebouwd aan een onafhankelijke wijkwebsite: Hazenweb. (Met excuses aan de bewoners van het CWZ-terrein, die horen zeker wel bij de wijk, maar we vonden deze naam erg mooi.) Het verschil tussen *Hazenweb* en de website van Glazenkamp: *Hazenweb* richt zich op de wijkbewoners, Glazenkamp gaat over het glasvezelnetwerk en aanverwanten. Volgens de planning zal de wijkwebsite in het najaar van 2010 actief worden en allerlei wijkactiviteiten ondersteunen, zoals bijvoorbeeld nieuws uit de wijkraad, een overzicht van de bedrijven en bedrijvigheid, het verkopen van producten, meningen van wijkbewoners, voorzieningen in de wijk, een activiteitenkalender, informatie over de wijkagent en wijkwethouder, etcetera.

Hopelijk wordt het een hele actieve website, waarop vooral de mensen uit de wijk zelf onderling met elkaar communiceren.

Het vervolgplan is een burenhulpcentrale via de wijkwebsite. Deze zal worden opgezet in samenwerking met de Stichting Hulpdienst. Gedacht moet worden aan allerlei vormen van hulp, zoals ook bijvoorbeeld boodschappen doen of het gras maaien.

SENIOREN

Pim Ketelaar vertelt dat een kwart van de wijkbewoners ouder is dan 65. De wijk is dus behoorlijk vergrijsd, of liever gezegd: verzilverd. Het is vanaf het begin van Glazenkamp de wens geweest om deze belangrijke groep bij alle activiteiten te betrekken.

De afgelopen jaren is de taskforce Senioren vooral bezig geweest met steun bij aansluiten en overstappen. Nu kunnen we verder kijken: wat kunnen we met ons netwerk nog meer betekenen voor deze groep?

Hieruit is het project 'Zorg op afstand' ontstaan. Er wordt samengewerkt met Stichting Maat, waarbij het PAL4-systeem wordt gebruikt. Dit is een eenvoudig bedienbare computer (met aanraakscherm) waarmee videocontact met anderen en met zorginstellingen gemaakt kan worden. Het doel hiervan is om mensen zo lang mogelijk in hun eigen huis te laten wonen door middel van deze technologie. Er is een pilot gestart en zo'n 15 mensen zijn nu aangesloten op het netwerk.

Vraag vanuit het publiek: er was toch ook een samenwerking met Kalorama? Pim: Door een bestuurswisseling bij Kalorama is dit project daar uit beeld geraakt. Maar Kalorama is een onderdeel van Stichting Maat.

TECHNIEK

Theo Kristel legt uit dat 'techniek' een heel ruim onderwerp is, maar binnen Glazenkamp is de omschrijving voor deze werkgroep beperkt tot: alle techniek rondom het netwerk en de aansluiting, maar niet meer dan dat. Deze werkgroep is dan ook niet rechtstreeks bereikbaar voor problemen bij deelnemers, maar ondersteunt de andere werkgroepen en het bestuur. Voorbeelden daarvan zijn de samenwerking met Communicatie rondom het project over beveiliging en de technische achtergronden voor de website voor Nieuwe Toepassingen (maar dus niet de website zelf).

De werkgroep heeft net het onderzoek naar de Homeplug afgerond. Dit valt in het algemeen onder de testen die worden uitgevoerd: doet apparatuur ook echt wat de leverancier zegt dat hij doet? Meestal is dit helaas niet het geval, dit was ook de uitkomst voor de Homeplug. Verder wordt gewerkt aan een zuivere snelheidstest, het liefst via een programma dat op de computers bij deelnemers thuis kan draaien. Ook werkt Techniek aan de netwerkbeveiliging, waarbij ze zelf willen zien dat het Glazenkampnetwerk veilig is, of veiliger wordt. Hiervoor wordt bijvoorbeeld gewerkt met zogenaamde 'honingpotten': computers waarmee aanvallers worden gelokt.

Het publiek zegt dat de routertest erg nuttig was. De vraag is of er niet meer van dat soort onderzoeken kunnen worden uitgevoerd. Maar Theo geeft aan dat we geen consumentenbond zijn. Deze onderzoeken zijn zeer tijdrovend en vragen erg veel specialistische kennis (vooral om tot een betrouwbaar en objectief resultaat te komen).

INFO@GLAZENKAMP

Dit is niet zozeer een taskforce, maar het team dat alle vragen van deelnemers aan Glazenkamp beantwoordt. Hans vertelt kort waarvoor info@glazenkamp.nl bedoeld is:

- Glazenkamp levert niet zelf de diensten of computers. Voor problemen daarmee zul je elders moeten aankloppen. Voor de diensten is dit XMS, voor instellingen van de pc of televisie kan ElektroLite gevraagd worden en voor problemen met de computer is de computerwinkel de aangewezen plek.
- Storingen moeten altijd bij XMS gemeld worden (zij leveren de dienst en kunnen problemen oplossen), maar mocht je er met XMS niet uitkomen, of mochten ze onverhoopt niet reageren, dan kun je bij info@glazenkamp.nl aankloppen.
- Bij voorkeur werken we met e-mails, maar voor mensen die geen internet hebben, is er ook een telefoonnummer waar ze naartoe kunnen bellen. Ze kunnen dan de voicemail inspreken en worden teruggebeld.
- We proberen binnen 24 uur te reageren en dat lukt vrijwel altijd.

- In uitzonderlijke gevallen gaan we ook wel bij mensen langs om te helpen. Soms is het gewoon te lastig om dingen per mail of telefonisch uit te leggen.

Bedenk dat de mensen die dit meldpunt 'bemensen' gewone wijkgenoten zijn, vrijwilligers. We zijn geen commercieel bedrijf of professionele hulpdienst.

6.3. BEGROTING 2010

Bij het bespreken van de begroting worden een aantal aandachtspunten genoemd. Voor de taskforces is fors meer budget uitgetrokken om initiatieven te kunnen ontwikkelen. Glazenkamp wil graag nieuwe ontwikkelingen op het netwerk steunen. De taskforces moeten zelf hun begrotingen indienen en motiveren, waarna Glazenkamp deze kritisch beoordeelt alvorens budget op te nemen in de begroting. Het bedrag ontwikkelkosten op de begroting is opgenomen om 'Kinderboerderij-tv' te gaan opzetten. De kascommissie voor 2010 zal dezelfde zijn als vorig jaar.

Jean vraagt de deelnemers om instemming met de begroting 2010 en de jaarplannen. De deelnemers keuren deze met algehele stemmen goed.

7. RONDVRAAG

Er is een vraag over het eigenaarschap van het netwerk, het verschil met het demonstratienetwerk en de kosten van deze netwerken.

Uitleg: Het demonstratienetwerk met 22 aansluitingen is ooit in eigendom van Glazenkamp aangelegd en wordt nu gebruikt voor testdoeleinden. De kosten hiervan worden afgeschreven op de jaarrekeningen. Het Glazenkampnetwerk met 2900 aansluitingen is geen eigendom van Stichting Glazenkamp. De abonnementskosten die een deelnemer betaalt, beslaan ruwweg voor een derde de rente en afschrijving van het kale glasvezelnetwerknnetwerk, voor een derde de aansluiting op het netwerk (de glasvezelmodems en het beroemde 'huisje' met de glasvezel-POP) en voor een derde de diensten die door XMS geleverd worden. Daarnaast is 1 euro per maand van het abonnement voor Glazenkamp. Hiermee worden bijvoorbeeld de onkosten van de werkgroepen vergoed.

Het publiek bedankt Glazenkamp namens vele gebruikers voor de inzet. Jean aanvaardt dit uit naam van de 60 à 70 vrijwilligers die hieraan werken.

8. SLUITING

Voor de sluiting wordt nog aandacht gevraagd voor alle partijen die Glazenkamp op verschillende manieren helpen. Dit zijn de 'Vrienden van Glazenkamp' (ook te vinden op onze website): Radboud Universiteit, Gemeente Nijmegen, ROC Nijmegen, Stichting TeleMANN, SURFnet, NKM, Isolectra, InterNLnet, Ontwerpbureau Voltage, Montessori College Nijmegen, XMS, Océ printing en ElektroLite.

Jean bedankt alle aanwezigen hartelijk voor hun komst en sluit de vergadering om 22:30 uur.