

Jaarplan Glazenkamp 2019

Algemeen

Glazenkamp heeft drie doelen die centraal staan:

1. **Belangenbehartiging**
2. **Ondersteuning** van de deelnemers en
3. **Vernieuwing**.

In dit jaarplan gaan we achtereenvolgens op alle drie in. Aansluitend volgt een beknopte beschrijving van de overige activiteiten vanuit de werkgroepen en tenslotte enkele opmerkingen m.b.t. bestuurssamenstelling en begroting.

Belangenbehartiging

Op het gebied van belangenbehartiging zal Glazenkamp zich blijven gedragen als een consumentenorganisatie. Als zich grote wijzigingen voordoen in de dienstverlening of als er problemen optreden die een individuele gebruiker niet opgelost kan krijgen kan Glazenkamp eraan bijdragen om e.e.a. in goede banen te geleiden.

Daarnaast zal Glazenkamp de naleving van het met KPN-Reggefiber afgesloten langjarige contract nauwlettend bewaken. Uit dit contract vloeit voort dat Glazenkamp jaarlijks een compensatiekorting kan uitkeren aan de bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers. Tegelijk voorziet dit contract er in dat Stichting Glazenkamp een gestage bron van inkomsten heeft waaruit de vrijwilligersactiviteiten en vernieuwingsprojecten kunnen worden bekostigd.

Glazenkamp ondersteunt alle deelnemers, ongeacht bij welke provider zij diensten afnemen. In de praktijk is de grote meerderheid van de deelnemers klant bij een van de KPN-providers. Daarbinnen is de hoofdmoot klant bij Telfort. Het komende jaar zijn er veranderingen aangekondigd bij KPN die door Glazenkamp actief gevolgd en waar mogelijk begeleid worden. Het gaat dan concreet om de volgende ontwikkelingen:

- Een migratie van de actieve apparatuur in huis van Telfort-klanten. Dat betreft de beëindiging van analoge rtv en vervanging van Genexis glasvezelmodems en de Amino settop-boxen die gebruikt worden voor interactieve televisie. In 2018 is al een klein gedeelte van de deelnemers gemigreerd, maar dat ging niet bepaald soepel. Op basis van die ervaringen zijn in samenspraak met Telfort verbeteringen in het migratietraject aangebracht. Medio 2019 wordt de migratie van de overige Telfort-klanten naar de nieuwe apparatuur verwacht.
- De email-service ...@glazenkamp.net is nog steeds niet op het niveau dat met Telfort afgesproken is. Glazenkamp heeft concrete voorstellen gedaan om deze service te verbeteren en zal daar ook op toezien.
- KPN heeft aangekondigd om haar afzonderlijke merken XS4ALL, Telfort en KPN te laten fuseren tot één merk onder de noemer KPN. Dat betekent opnieuw wijzigingen en migraties in het verschiep. De termijn waarop dit gaat plaatsvinden is nog niet bekend. Ook hier zal Glazenkamp de vinger aan de pols houden en waar mogelijk het belang van de deelnemers behartigen.

Deelnemersregistratie

In het Glazenkamp gebied staan 2.940 woningen. Daarvan heeft per 1 januari 2019 74% (2.177 woningen) een actieve glasvezelaansluiting. Van deze actieve aansluitingen is – op dezelfde peildatum – 76% (1.650 woningen) geregistreerd als deelnemer. In 2018 is geen uitgebreide campagne gevoerd om de resterende glasvezelgebruikers te bewegen zich te melden (met uitzondering van een advertorial in *Hart van Nijmegen*). In 2019 zal een bredere

campagne gevoerd gaan worden, met het doel dat eind 2019 ten minste 80% van de woningen met een glasvezelabonnement als Glazenkamp-deelnemer is geregistreerd.

Ondersteuning

Daarnaast blijft de ondersteuning op niveau: de vraagbaak van Glazenkamp Info die toegankelijk is via e-mail en telefoon en het Glazenkamp Honk waar iedere bewoner elke zaterdag terecht kan om getrainde vrijwilligers persoonlijk hun vragen en problemen op ICT-gebied voor te leggen, blijven onverkort actief.

Glazenkamp Info

Glazenkamp Info blijft het permanent bemenste meldpunt voor vragen en problemen waar de gebruiker met de provider niet uit komt (info@glazenkamp.nl). Een team van zes vrijwilligers hanteert daarbij het principe dat deelnemers in de regel binnen 24 uur een reactie ontvangen op hun melding. Waar nodig volgt een bezoek aan huis om eventuele problemen te onderzoeken en zo mogelijk te verhelpen.

Glazenkamp Honk

Sinds mei 2013 is het Glazenkamp Honk te vinden in Basisschool NSV2 in de Lamastraat. Iedere zaterdag van 11.00 tot 13.00 uur staat het Glazenkamp Honk open voor alle bewoners van de Hazenkamp en Park Heijendaal. In het Honk kan men onder andere terecht met vragen over het gebruik van glasvezeldiensten, met problemen met de provider, met vragen over computerveiligheid of met problemen bij het instellen van tablet of smartphone.

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Glazenkamp houdt vanaf 2011 systematisch per straat tevredenheidsonderzoeken. In 2019 zal weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Elk tevredenheidsonderzoek krijgt waar nodig follow-up als deelnemers problemen ervaren of mogelijke verbeteringen aankaarten.

Vernieuwing

Het POC-project (*proof of concept*) waarin Glazenkamp heeft samengewerkt met Stichting Fiber Overall (SFO) is afgerond. Op de agenda van de deelnemersvergadering staat een voorstel om dit proof of concept als een service op beperkte schaal voort te laten zetten door SFO, en daartoe het Glazenkamp-demonstratienetwerk onder te brengen bij genoemde stichting.

Overige werkgroepactiviteiten

De Glazenkamp organisatie is opgebouwd uit het bestuur en een vijftal werkgroepen ("Taskforces"): Techniek, Nieuwe Toepassingen, Glazenkamp Info, Glazenkamp Honk en Deelnemersadministratie. Bestuur en Taskforces doen hun werk voor Glazenkamp op vrijwillige basis.

De werkgroepen binnen Glazenkamp hebben een grote mate van vrijheid in het maken en uitvoeren van hun plannen. Die plannen worden bepaald door (veranderende) externe omstandigheden en de variërende beschikbaarheid van vrijwilligers. In 2019 zijn de volgende activiteiten voorzien.

Werkgroep deelnemersadministratie

De stimulering van bewoners om zich te registreren als deelnemer in Glazenkamp. Hiertoe zal in 2019 een campagne worden opgezet. Daarvoor wordt voor communicatiemiddelen een bedrag van € 3.000 euro begroot. Verder het uitbouwen, professionaliseren en waar mogelijk vereenvoudigen van de administratie van geregistreerde Glazenkamp deelnemers. Doel van de administratie is het op een veilige en verantwoorde manier kunnen uitkeren van de compensatiekorting aan deelnemers en het faciliteren van de communicatie tussen bestuur en deelnemers. De uitvoering van deze administratie is inmiddels gestroomlijnd en is in handen van enkele vrijwilligers die deze vertrouwelijke taak op zich hebben genomen. De begrenzing van deze taak tot slechts enkele vrijwilligers dient mede om de privacy van de deelnemers maximaal te waarborgen.

Technisch onderzoek en voorlichting daarover

Net als in vorige jaren zullen technici binnen Glazenkamp onderzoek doen naar actuele ontwikkelingen op technisch gebied die relevant zijn voor gebruikers in het Glazenkamp netwerk. Het resultaat van die onderzoeken wordt, indien daar aanleiding toe bestaat, door vrijwilligers op het gebied van communicatie vertaald naar het brede publiek.

Wijkalarmering

De in 2017 opgezette wijkalarmering is een succes gebleken. Ca. 450 wijkbewoners nemen daar aan deel. In 2018 is de ondersteuning aan het project wijkalarmering voortgezet. De wijkalarmering is geregeld op initiatief en onder verantwoordelijkheid van de betrokken vrijwilligers. Het ligt in de lijn der verwachting dat het project wijkalarmering in 2019 eigenstandig verder gaat.

Handig in Hazenkamp

De werkgroep Nieuwe Toepassingen is in 2018 een project gestart om samen met andere partijen en met subsidie van Gemeente Nijmegen en Stichting RCOAK bewoners die daar baat bij hebben in contact te brengen en te ondersteunen bij het gebruik van technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen. Ook Glazenkamp levert een bijdrage aan dit project. Uitvoering van het plan zal voor het grootste deel in 2019 plaatsvinden. Inmiddels is er een zeer succesvolle voorlichtingsmiddag geweest, die op veel enthousiasme heeft mogen rekenen.

Overige projecten

Nieuwe projecten kunnen zich in de loop van het jaar aandienen. Gelet op de jaarcyclus waarbij eens per jaar het jaarplan en de begroting voor goedkeuring aan de deelnemersvergadering worden voorgelegd, is het niet altijd mogelijk deze nieuwe projecten tijdig te voorzien van financiële middelen. Voor dergelijke projecten is op de balans een voorziening getroffen van bijna € 8.500. Daaruit zal in ieder geval de campagne voor de werving van nieuwe deelnemers en de bijdrage van Glazenkamp aan Handig in Hazenkamp worden bekostigd. Het bestuur zal zich in 2019 beraden over de vraag of een balansvoorziening het juiste instrument is om nieuwe projecten tijdig te kunnen financieren. Een alternatief is een machtiging van de deelnemersvergadering aan het bestuur om tot een bepaald maximum gelden voor een dergelijk doel aan de reserves te onttrekken.

Verdere vernieuwing bestuur

In 2018 is de vernieuwing van het bestuur ingezet met nieuwe bemensing van de secteraris- en penningmeesterfunctie. Bij de beoogde vernieuwing gaat het behalve om de bezetting zelf ook om vormgeving aan de toekomst. Welke wegen willen we met de stichting inslaan? In 2019 en 2020 gaat dit proces verder. Een drietal functies, waaronder die van voorzitter komen vacant en moeten opnieuw worden ingevuld. Bij die invulling kijken we zowel naar de hoofddoelen zoals beschreven in dit jaarplan als naar de toekomst.

Begroting

De begroting 2019 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2019. In de begroting zijn ook de bijdrage van de netwerkeigenaar en de uitkeringen aan de deelnemers opgenomen. Hetzelfde geldt voor de versnelde volledige afschrijving van het demonetwerk bij overdracht daarvan aan Stichting Fiber Overal. Door de versnelde afschrijving op het netwerk wordt in 2019 een verlies geleden. Dat is echter van eenmalige aard.

Jean Popma, voorzitter
Kees Goderie, secretaris
Kathinka Droogleever Fortuyn, bestuurslid
Boudewijn Nederkoorn, bestuurslid

Nijmegen, maart 2019