

Jaarplan Glazenkamp 2020

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 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:

- De email-service ...@glazenkamp.net is nog steeds niet op het niveau dat met Telfort afgesproken is. Glazenkamp heeft afspraken met KPN gemaakt over de verbetering c.q. vervanging van de huidige e-mailservice 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

Het Glazenkamp gebied omvat 2.939 adressen. Daarvan heeft per 1 januari 2020 74,3% (2.185 adressen) een actieve glasvezelaansluiting. Van deze actieve aansluitingen is – op dezelfde peildatum – 75% (1.633 woningen) geregistreerd als deelnemer. In 2019 is campagne gevoerd om de resterende glasvezelgebruikers te bewegen zich te melden (waaronder een advertorial in *Hart van Nijmegen*). In 2020 zal dat herhaald worden, met het doel dat uiteindelijk 80% of meer 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 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. In 2020 worden de activiteiten van het honk voortgezet.

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Glazenkamp houdt vanaf 2011 systematisch per straat tevredenheidsonderzoeken. In 2020 zal weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Elk tevredenheidsonderzoek krijgt waar nodig follow-up als deelnemers problemen ervaren of mogelijke verbeteringen aankaarten.

Vernieuwing

Glazenkamp heeft haar demonstratienetwerk in 2019 overgedragen aan Stichting Fiber Overall (SFO), met instemming van de deelnemersvergadering. Glazenkampvrijwilligers blijven ook in 2020 actief betrokken bij het gebruik, beheer en de ondersteuning van dit netwerk, e.e.a. onder regie en verantwoordelijkheid van SFO.

Overige werkgroepactiviteiten

De Glazenkamp organisatie is opgebouwd uit het bestuur en een viertal werkgroepen ("Taskforces"): Techniek, Nieuwe Toepassingen, Glazenkamp Info en Glazenkamp Honk. 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 2020 zijn de volgende activiteiten voorzien.

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 project wijkalarmering gaat in 2020 eigenstandig verder, met beperkte ondersteuning vanuit Glazenkamp.

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 genaamd Handig in Hazenkamp. In 2019 zijn met deze uitleenservice vele mensen in de wijk geholpen. Op basis van dit succes zal de werkgroep, samen met vrijwilligers, dit project in 2020 omzetten naar een structurele dienst.

Overige projecten

Nieuwe projecten kunnen zich in de loop van het jaar aandienen. Voor dit doel is een begrotingspost opgenomen die gedekt wordt uit de reserve van € 3.400 in de vorm van een balansvoorziening die daar in vorige jaren voor getroffen is.

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 2020 gaat dit proces verder. Een tweetal functies, waaronder die van voorzitter komt vacant en moeten opnieuw worden ingevuld. Het bestuur zal daarvoor een tweetal kandidaten voordragen aan de Deelnemersvergadering. Bij die invulling van de vacatures kijken we zowel naar de hoofddoelen zoals beschreven in dit jaarplan als naar de toekomst.

Begroting

De begroting 2020 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2020. In de begroting zijn ook de bijdrage van de netwerkeigenaar en de uitkeringen aan de deelnemers opgenomen.

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

Nijmegen, maart 2020