

Stichting Glazenkamp

Jaarverslag Glazenkamp 2021

TOTAALBEELD

Na 2020 het heeft corona ook in 2021 een zwaar stempel gedrukt op de activiteiten van Glazenkamp. Het Honk moest het grootste deel van het jaar gesloten blijven en het project Handig in Hazenkamp kon niet opnieuw worden opgestart. En ook dit jaar moesten we het vrijwilligersdiner bij Jan Klaassen schrappen.

Niettemin heeft de stichting ook in 2021 veel van de voorgenomen activiteiten volgens plan kunnen uitvoeren. Zo hebben we de gebruikelijke ondersteuning kunnen leveren vanuit de helpdesk (info@glazenkamp.nl), ook bij vragen en problemen die nu niet in het honk konden worden neergelegd. Een gelukkige omstandigheid hierbij was dat we de migraties van de jaren daarvoor achter de rug hadden en er zich minder vragen en problemen met verbindingen, mailinstellingen en wachtwoorden voordeden.

Wat ook normaal kon worden uitgevoerd was het uitkeren van de tariefcompensatie. Op basis van de deelnemersadministratie is deze deelnemersvergoeding in 2021 voor de vijfde keer uitgekeerd. De compensatie bedroeg 79 euro per deelnemer. Verder waren qua financiën de resultaten in lijn met de vastgestelde begroting, zij het met op enkele posten lagere uitgaven vanwege het niet of minder doorgaan van activiteiten.



Nadat in 2020 de jaarlijkse deelnemersvergadering niet plaats kon vinden is deze in 2021 wel gerealiseerd, zij het online, met deelname van bijna 50 personen. In deze deelnemersvergadering is naast de behandeling van de gebruikelijke agendapunten de gelegenheid aangegrepen om alsnog in de deelnemersvergadering afscheid te nemen van Jean Popma en Boudewijn Nederkoorn. In 2020 waren zij al afgetreden als respectievelijk voorzitter en penningmeester, na jarenlang hun inzet te hebben geleverd als “founding fathers” en bestuurslid van Glazenkamp.

Een bijzondere activiteit aan het eind van het jaar was het doen uitgaan van een brief vanuit KPN naar de Glasvezelgebruikers in het Glazenkampgebied met een abonnement bij KPN. In deze brief, met name bedoeld voor bewoners die nog geen deelnemer van Glazenkamp waren, werd gewezen op de mogelijkheid om zich te laten registreren als deelnemer en daarmee in aanmerking te komen voor de jaarlijkse tariefcompensatie. Dit leverde een grote aanwas op van nieuwe deelnemers, waardoor het totaal aantal toenam tot 1753.

Stichting GlazenKamp

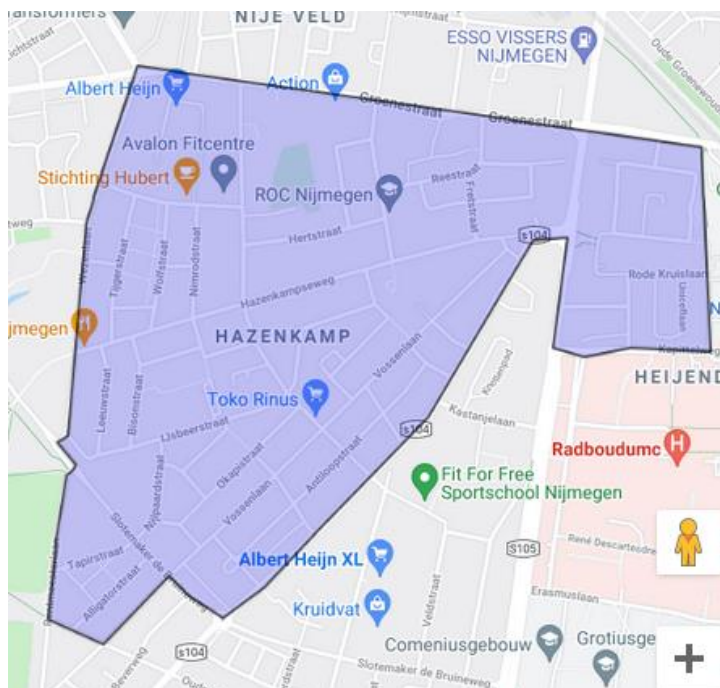
In het vervolg van dit jaarverslag werken we het algemene beeld nader uit via een zestal thema's die we achtereenvolgens toelichten:

1. Deelnemersadministratie en de ontwikkeling van aantallen aansluitingen en deelnemers
2. Financiën en uitvoering tariefcompensatie
3. De geleverde ondersteuning
4. Aan GlazenKamp verbonden initiatieven
5. De communicatie met de deelnemers
6. Personele bezetting en vergaderingen bestuur en taskforces

1. DEELNEMERSADMINISTRATIE EN DE ONTWIKKELING VAN AANTALLEN AANSLUITINGEN EN DEELNEMERS

In 2015 is door GlazenKamp een eigen deelnemersadministratie opgezet. Alleen wie in onze deelnemersadministratie is opgenomen kan meedelen in de tariefcompensatie en kunnen we op de hoogte houden van alle ontwikkelingen aangaande GlazenKamp. Ook het stemrecht in de deelnemersvergadering is hieraan gekoppeld. Vanwege de jaarlijkse uitvoering van de tariefcompensatie is een gedegen, veilige en zo volledig mogelijke deelnemersregistratie van belang. De taskforce Deelnemersadministratie draagt hier zorg voor en heeft ook in 2021 de mutaties verwerkt en waar nodig de administratie verbeterd, met inachtneming van de privacybepalingen vanuit de in mei 2018 ingevoerde AVG.

Het aantal geregistreerde glasvezelgebruikers is gedurende 2020 een fractie toegenomen, van 2230 aan het begin van 2021 tot 2243 begin 2022. Daarmee betreft het 76,3% van alle woningen in het GlazenKampgebied, tot dusver het hoogst behaalde percentage.



Van de glasvezelgebruikers waren eind 2020 de bewoners van 1611 adressen geregistreerd als deelnemer aan de stichting Glazenkamp. Gedurende het afgelopen jaar was dit aantal aanvankelijk iets teruggelopen naar circa 1580, vooral door afmelding na verhuizing. En net als in 2020 was het ook nu niet mogelijk om extra inspanningen te verrichten wat betreft het stimuleren van aanmelding, bijv. via het benaderen van nieuwe wijkbewoners door een daarvoor in het leven geroepen vrijwilligersgroepje. Dat had in 2019 nog tot bijna 60 nieuwe deelnemers geleid. Wel is in het laatste nummer van het wijkblad Hart van Nijmegen het jaarlijkse artikel (“advertorial”) gepubliceerd, ter informatie maar ook ter werving van nieuwe deelnemers.

De hiervoor genoemde actie met de brief aan KPN-abonnees aan het eind van het jaar betekende echter een flinke oppepper voor het aantal deelnemers. De brief was aan alle deelnemers gericht, maar vooral bedoeld om bewoners te bereiken die nog geen deelnemer van Glazenkamp waren. In de brief werd gewezen op de mogelijkheid om zich te laten registreren als deelnemer en daarmee in aanmerking te komen voor de jaarlijkse tariefcompensatie. Deze actie resulteerde in meer dan 200 nieuwe aanmeldingen.

Na de gebruikelijke check door KPN per 1 januari kwam het aantal deelnemers uit op 1753. Dat betekent een deelnemingsgraad van 78% op alle glasvezelgebruikers, 5% meer dan een jaar eerder. Al deze deelnemers komen in aanmerking voor de tariefcompensatie. Dat heeft ook gevolgen voor de hoogte van de compensatie-uitkering. In de volgende paragraaf komt dit aan de orde.

2. FINANCIËN EN UITVOERING TARIEFCOMPENSATIE

Qua financiën is 2021 een “rustig” jaar geweest. Wel zijn een aantal posten uit de begroting door het aanblijven van corona niet of minder aangesproken. Met name geldt dit voor de honkkosten en de kosten voor Handig in Hazenkamp.

Vanaf 2017 verkeert Stichting Glazenkamp in een gunstige positie door de overeenkomst met de netwerkeigenaar (KPN). Eerder (in 2008) waren met toenmalig netwerkeigenaar Reggefiber contracten afgesloten. Deze zijn in 2016 samen met KPN (die Reggefiber overgenomen heeft) uitgewerkt en vertaald in werkafspraken. Het belangrijkste resultaat daarvan was dat KPN de gebruikers van het Glazenkamp-netwerk compenseert wanneer de landelijke tarieven, zoals die aan providers in rekening gebracht worden, hoger zijn dan de door Glazenkamp bedongen maximumtarieven. Die compensatie wordt jaarlijks door KPN uitgekeerd via een bijdrage aan de stichting Glazenkamp en door de stichting vervolgens uitgekeerd aan alle glasvezelgebruikers die geregistreerd zijn als deelnemers, ongeacht hun provider. In 2017 werd voor de eerste keer de tariefcompensatie uitgekeerd ter hoogte van €50. In 2018 was deze €56, in 2019 €61, in 2020 €70 en in 2021 €79. De uitvoering van de werkafspraken inclusief de betaling van de compensatie is ook in 2021 naar wens verlopen.



De overeenkomst met KPN biedt naast het uitkeren van de tariefcompensatie ruimte voor dekking van de kosten van de stichting. Met name betekent dit dat we daarmee een langjarige garantie hebben op de dekking van lopende uitgaven voor materiële zaken t.b.v. het vrijwilligerswerk. Het bedrag dat hiervoor jaarlijks uit de KPNbijdrage wordt onttrokken is 8000€.

Voor de financiële administratie heeft het bestuur in 2019 besloten professionele assistentie in te roepen bij een extern bureau. De reden hiervoor was met name dat het al bij al een intensieve en verantwoordelijke taak is en dat door professionele ondersteuning de risico's in de hand kunnen worden gehouden. Tegen beperkte kosten bleek het mogelijk de stichting te ontlasten van een belangrijk deel van het administratieve werk. Met ingang van 1 januari 2020 voert het bureau Malta en de Keyzer uit Nijmegen de betreffende werkzaamheden uit. Ook in 2021 zijn de werkzaamheden tot volle tevredenheid uitgevoerd.

3. DE GELEVERDE ONDERSTEUNING

De praktische ondersteuning van onze deelnemers wordt ingevuld door Glazenkamp Info (de vraagbaak via e-mail info@glazenkamp.nl of telefoon: 024 89 000 67) en het Glazenkamp Honk in het schoolgebouw van de NSV in de Lamastraat ('s zaterdags 11.00-13.00u).

Zowel in 2019 als in 2020 hebben we met ingrijpende aanpassingen ("migratie") van Telfort en vervolgens KPN te maken gehad. Dat hield onder meer de vernieuwing in van modems, settopboxen en de daarbij behorende aansluitingen en daarnaast instellingen en wachtwoorden van inlogs en mailprogramma's. In 2021 is het op dit front rustig gebleven en dat heeft ook zijn effecten gehad op de behoefte aan ondersteuning.

Glazenkamp Honk

Het Glazenkamp Honk wordt verzorgd door een coördinator met 12 vrijwilligers. Het aantal bezoeken in de afgelopen jaren was steeds ruim boven de 200 per jaar. Na een heel jaar sluiting ging het Honk na de zomervakantie Van 2021 weer open. Ondanks signalen dat 't honk gemist werd en de verwachting dat er nogal wat vragen i.v.m. de corona-app en DigiD zouden zijn kwam er toch heel weinig bezoek. De indruk is ook dat de mensen de afgelopen jaren blijkbaar goed zijn geholpen met de vragen en problemen rondom mailmigratie, wachtwoordomzettingen etc. Na een aantal weken herstart is besloten om de frequentie terug te brengen naar 1x per maand.



Vanaf eind november moest door de lockdown het Honk opnieuw dicht blijven. Per februari 2022 is het weer open en zal worden bekeken hoe de vraag naar ondersteuning op het honk zich ontwikkelt en of de loop er wellicht weer in komt, wellicht naar aanleiding van de nieuwe aanwas als gevolg van de KPNbrief.

Glazenkamp Info

Glazenkamp Info heeft in 2021 zijn normale werkzaamheden kunnen uitvoeren, ook in de vakantieperioden. Zes vrijwilligers draaien weekdiensten en zorgen bij toerbeurt dat op alle vragen zo veel mogelijk binnen 24 uur wordt gereageerd, hetgeen ook het afgelopen jaar nagenoeg steeds is gelukt. Meestal kunnen verzoeken en problemen via de e-mail of telefoon worden afgehandeld. In het algemeen wordt terughoudend omgesprongen met verzoeken voor thuisondersteuning. Van de andere kant zijn in de huidige omstandigheden veel mensen afhankelijk van een goed functionerende internetaansluiting, voor werk en sociale contacten. In die gevallen waarin dat om praktische redenen niet anders kon zijn door enkele leden van het team daarom wel huisbezoeken afgelegd.



Alle vragen die bij Info binnenkomen worden als meldingen vastgelegd in een registratiesysteem. In dat systeem worden ook vragen die bij het honk neergelegd worden opgenomen. In totaal zijn er in 2021 443 tickets geregistreerd. Dat betekent een daling van 40% t.o.v. 2020. Deze tickets zijn voor een groot deel (naar schatting meer dan de helft) administratief van aard (deelnemersadministratie, aanmelding deelnemersvergadering). Daarbij heeft Info ook de vragen kunnen opvangen die in verband met de sluiting niet door het Honk konden worden behandeld. Het laatste deel van het jaar zijn er extra vragen gekomen over de deelnemersadministratie, n.a.v. de verzending van de genoemde “wervingsbrief” in samenwerking met KPN. Dat alles bij elkaar het aantal meldingen is teruggelopen in vergelijking met het jaar daarvoor heeft waarschijnlijk te maken met dezelfde redenen als bij de terugloop bij het honk, nl. een stabiele situatie na de migraties van de afgelopen jaren en de succesvolle hulp vanuit Glazenkamp.

4. AAN GLAZENKAMP VERBONDEN INITIATIEVEN

Wijkalarmering

In 2015 werd op initiatief van Glazenkampvrijwilligers gestart met de wijkalarmering. Er zijn per straat of cluster straten aparte groepen gevormd met ieder een eigen coördinator. De coördinatoren en de (nieuwe) wijkagent vormen samen ook een groep. Het aantal deelnemers aan het initiatief was in 2021 486, 4 meer dan een jaar eerder. Er waren diverse mutaties i.v.m. afmeldingen en verhuizing. Het was een zeer rustig jaar. Er zijn bijna geen meldingen binnen gekomen. Sinds half mei is er nieuwe wijkagent, die ook deelneemt aan de beide apps van de wijkalarmering. Er zijn geen bijeenkomsten geweest met de coördinatoren.

Handig in Hazenkamp

In 2018 is door de werkgroep Nieuwe Toepassingen van Glazenkamp een start gemaakt met het project Handig in Hazenkamp. Het project is erop gericht bewoners die daar baat bij hebben in contact te brengen met technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen. De werkgroep heeft in 2019 een groot aantal activiteiten uitgevoerd om het project vorm te geven, in samenwerking met een groep vrijwilligers en een adviesbureau (trainingen, pr en voorlichting). Eind 2019 waren er 21 deelnemers die zich hadden aangemeld, van wie er 16 gebruik maken of hebben gemaakt van de hulpmiddelen. Sommigen zijn meteen al overgegaan tot aanschaf van een hulpmiddel. In het begin van 2020 is er een vervolgplan opgesteld. Door corona en de daarmee samenhangende maatregelen is de uitvoering hiervan vanaf eind februari 2020 tot nu toe stop gezet. In 2021 zijn er wel drie aanvragen, waarvan een via het Gezondheidscentrum Hazenkamp, binnen gekomen en afgehandeld. Ook is er met een groep studenten van de HAN contact geweest in verband met een door hen te organiseren voorlichtingsbijeenkomst over domotica (digitale hulpmiddelen in huis).

In het najaar van 2021 heeft de werkgroep bekeken wanneer het project herstart kan worden en welke acties hiervoor nodig zijn. Belangrijke onderdelen hiervan zijn de te gebruiken hulpmiddelen, promotieactiviteiten, de aansluiting bij de HAN en het onderhouden van contact met de professionals. Niet eerder dan begin 2022 lijkt er uitzicht te komen om hier echt werk van te maken. Voorsnog is besloten nog even te wachten met het werven van nieuwe vrijwilligers en te beginnen met het actualiseren van de te gebruiken hulpmiddelen.



5. DE COMMUNICATIE MET DE DEELNEMERS

Ook in 2021 zijn de deelnemers via nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van de activiteiten en ontwikkelingen rondom Glazenkamp. Behalve informatie over de ondersteuning tijdens corona is bericht over de (online) deelnemersvergadering, de stand van zaken m.b.t. Handig in Hazenkamp en de uitbetaling van de tariefcompensatie.

Als externe communicatie wordt elk jaar in het wijkblad Hart van Nijmegen gepubliceerd over de Glazenkamp en het project Handig in Hazenkamp. In december is dat nu ook weer gebeurd. De in dit verslag aan de orde gekomen bewonersbrief van de KPN inzake stimulering van de registratie is geïnstigeerd door en gecommuniceerd met Glazenkamp.

In mei is er een enquête gehouden onder de deelnemers van Glazenkamp in de Steenbokstraat, de Dobbelmanweg en de Hindestraat. Periodiek houden we zo'n enquête met het oog op de kwaliteit

van onze dienstverlening. In de drie straten zijn bij elkaar bijna 100 enquêtes uitgezet, de respons was 58%. De resultaten wijzen op een hoge mate van tevredenheid, zowel met het abonnement als de dienstverlening door Glazenkamp. Na de migraties van de afgelopen jaren en de overgang van Telfort naar KPN lijkt de tevredenheid in vergelijking met de bevindingen van 2019 (Hazenkampseweg) licht toegenomen.

6. PERSONELE BEZETTING EN VERGADERINGEN BESTUUR EN TASKFORCES

In 2021 bestond het bestuur uit 4 leden, voorzitter, secretaris, penningmeester en bestuurslid. Van een van de leden (secretaris) verliep de driejaarstermijn, welke in de deelnemersvergadering is verlengd.

Door het bestuur zijn de gebruikelijke beheers- en bestuurstaken uitgevoerd. Vijfmaal is het bestuur voor een bestuursvergadering (fysiek of online) bij elkaar gekomen. Aan het begin van het jaar is vergaderd samen met de voorzitters van de taskforce.

De 5 taskforces (techniek, honk, frontoffice, deelnemersadministratie en nieuwe toepassingen) hebben alle hun reguliere werkzaamheden en projecten, binnen de context van de coronamaatregelen, kunnen uitvoeren en zijn alle qua bezetting goed op peil gebleven. Wel is er bij enkele ruimte voor nieuwe vrijwilligers.

Zoals gezegd kon ook in 2021 het jaarlijkse diner voor alle vrijwilligers (circa 35) bij Jan Klaassen geen doorgang vinden. Als blijk van waardering voor alle inzet heeft het bestuur – in de hoop en verwachting dat het er in 2022 wel van komt – de vrijwilligers rond Kerstmis bedacht met een dinerbon.

Pim Ketelaar, voorzitter
Kees Goderie, secretaris
Kathinka Droogleever Fortuyn, penningmeester
René Hemmer, bestuurslid

Nijmegen, maart 2022

