

Jaarplan Glazenkamp 2023

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 volgen een beknopte beschrijving van de activiteiten vanuit de werkgroepen en tenslotte enkele opmerkingen m.b.t. bestuursamenstelling en begroting.

2023 hebben we kunnen aftrappen zonder corona beperkingen – voor het eerst sinds twee jaar.

1. 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 KPN.

Het komende jaar zijn er voorsnog geen veranderingen aangekondigd bij KPN die door Glazenkamp actief gevolgd en waar mogelijk begeleid worden.

Deelnemersregistratie

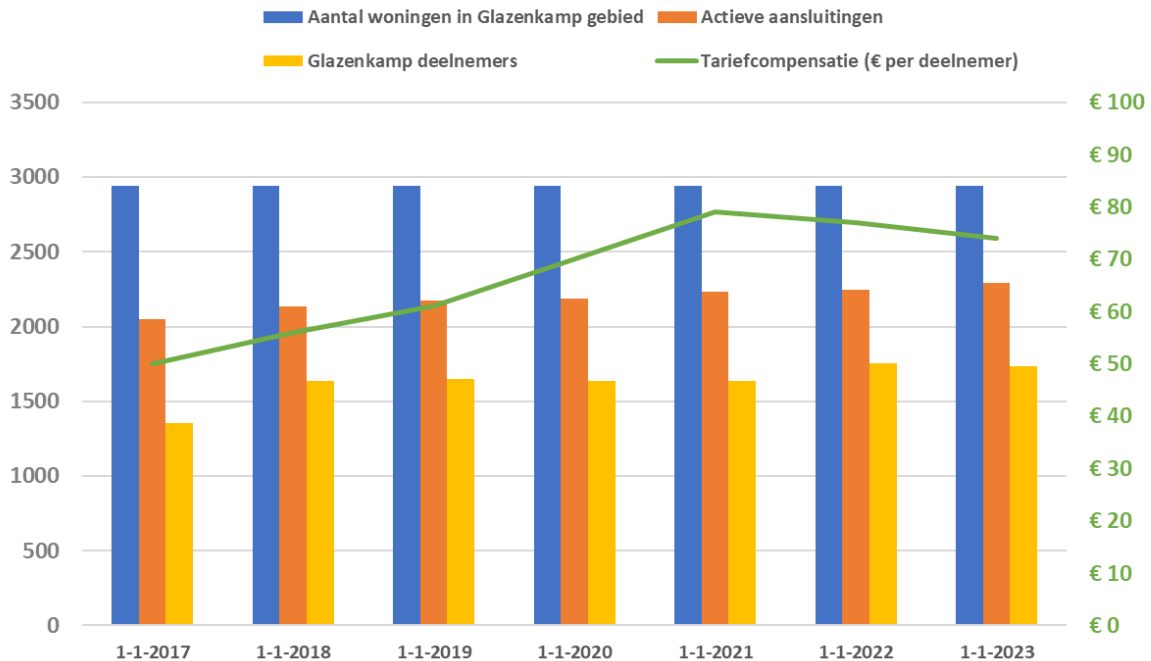
Het Glazenkamp gebied omvat 2.940 adressen. Daarvan hebben per 1 januari 2023 77,9% (2289 adressen) een actieve glasvezelaansluiting (t.o.v. 76,3% een jaar eerder). Van deze actieve aansluitingen is – op dezelfde peildatum – 75,8% (1.735 woningen) geregistreerd als deelnemer (t.o.v. 78,2% een jaar eerder). In 2021 is campagne gevoerd om de resterende glasvezelgebruikers te bewegen zich te melden (waaronder een advertorial in *Hart van Nijmegen* en een mailing i.s.m. KPN).

In 2023 zal dit voortgezet worden, met het doel dat 80% of meer van de woningen met een glasvezelabonnement als Glazenkamp-deelnemer is/blijft geregistreerd.

Hierbij zullen we ons beraden op hoe om te gaan met de eventuele nieuwe woningen die in het Glazenkamp gebied de komende jaren zullen worden gerealiseerd.

Zie de voor de ontwikkeling van het aantal aansluitingen, Glazenkamp deelnemers en de tariefcompensatie sinds 2017 onderstaande grafiek.

Glazenkamp Cijfers



2. 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 deelnemer terecht kan om getrainde vrijwilligers persoonlijk hun vragen en problemen op ICT-gebied voor te leggen, blijven actief. De mate van ondersteuning stemmen we af op de vraag van de deelnemers.

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 vrijwilligers hanteert daarbij het principe dat deelnemers in de regel binnen 24 uur een reactie ontvangen op hun melding. Waar nodig (en mogelijk i.v.m. de corona maatregelen) 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. In principe staat iedere eerste zaterdag van de maand, van 11.00 tot 13.00 uur, het Glazenkamp Honk open voor alle Glazenkamp deelnemers. 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 2023 worden de activiteiten van het Honk voortgezet, op basis van de behoefte.

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Glazenkamp houdt vanaf 2011 systematisch per straat tevredenheidsonderzoeken. In 2023 zal weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Dit jaar doen we dat niet per straat, maar voor alle deelnemers in het Glazenkamp gebied tegelijkertijd. Ook worden niet-deelnemers bevroegd. In deze brede enquête vragen we deelnemers en niet-deelnemers naar hun tevredenheid over hun glasvezel aansluiting, naar hun beeld over

Glazenkamp en naar hun behoeften en ideeën met betrekking tot ondersteuning of nieuwe projecten. Dit onderzoek gaan we vervolgen op basis van de uitkomsten.

Vernieuwing

Glazenkamp heeft haar demonstratienetwerk in 2019 overgedragen aan Stichting Fiber Overall (SFO), met instemming van de deelnemersvergadering. Glazenkampvrijwilligers blijven ook in 2023 actief betrokken bij het gebruik, beheer en de ondersteuning van dit netwerk, e.e.a. onder regie en verantwoordelijkheid van SFO.

Overige werkgroep activiteiten

De Glazenkamp organisatie is opgebouwd uit het bestuur en een vijftal werkgroepen ('Taskforces'): Techniek, Nieuwe Toepassingen, Deelnemersadministratie, 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 2023 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 (vanuit de werkgroep Nieuwe Toepassingen) is een succes gebleken. Ca. 457 wijkbewoners nemen daar aan deel. Het project wijkalarmering gaat sinds 2021 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. Sinds 2019 zijn met deze uitleenservice vele mensen in de wijk geholpen.

Voor 2023 zal Handig in Hazenkamp vervolgd worden. Hiertoe worden de beschikbare hulpmiddelen geactualiseerd en worden de contacten met de zorg- en welzijnsprofessionals in de wijk aangehaald.

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.

Bestuur en vrijwilligers

De huidige samenstelling van het bestuur is als volgt:

- Pim Ketelaar, voorzitter
bestuurslid sinds 2020 en aftredend in 2023, herkiesbaar
- Kees Goderie, secretaris
bestuurslid sinds 2018 en aftredend in 2024

- Kathinka Droogleever Fortuyn, penningmeester
bestuurslid sinds 2013 en aftredend in 2025
- René Hemmer, bestuurslid
bestuurslid sinds 2020, aftredend in 2023

De deelnemersvergadering kan kandidaten voorstellen.

Voor 2023 en verder zijn we altijd op zoek naar vernieuwing van het bestuur én naar andere enthousiastelingen die een vrijwillige bijdrage willen leveren aan Glazenkamp en de doelen die we nastreven.

Glazenkamp is een initiatief van én voor de wijkbewoners, vóór elkaar en mét elkaar; alleen samen maken we het verschil. Glazenkamp is waardevoller dan ooit. We hebben een mooi netwerk onder de grond. Maar het netwerk boven de grond, de deelnemers en wij - de vrijwilligers - zorgen voor de echte verbinding.

Het onderzoek onder Glazenkamp deelnemers dat we begin 2023 uitvoerden liet zien welke ideeën er zijn voor nieuwe initiatieven. Een aantal mensen heeft ook aangegeven zich als vrijwilliger voor Glazenkamp te willen inzetten. Met hen gaan we in 2023 in gesprek.

Begroting

De begroting 2023 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2023. In de begroting zijn ook de bijdrage van de netwerkeigenaar en de uitkeringen (tariefcompensatie) aan de deelnemers opgenomen.

Tariefcompensatie

In 2008, bij de start van het netwerk, heeft Stichting Glazenkamp met Reggefiber (nu KPN) een langjarige overeenkomst gesloten. Hierin zijn afspraken gemaakt over de tarieven. Er werd een tariefplafond vastgesteld: een maximum indexering per jaar.

Nu blijkt dat de verhoging van de tarieven die KPN landelijk toepast de afgelopen jaren hoger is dan deze maximum indexering. De stichting krijgt dat verschil terug van KPN.

De stichting is gehouden dat bedrag te verdelen onder haar deelnemers: jaarlijks wordt minimaal 80% van de tariefcompensatie uitgekeerd. Anderzijds blijft minimaal € 8000 in de stichting. Daarmee worden de activiteiten van Glazenkamp gefinancierd.

De verwachting is overigens wel dat de tariefcompensatie per Glazenkampdeelnemer in de komende jaren zal afnemen: KPN hanteert sinds augustus 2022 lagere wholesale tarieven (zogenaamde ODF tarieven), na besluit van de ACM, waar KPN zich tot 2030 aan moet houden. Dat betekent dat het verschil met het overeengekomen tariefplafond ook afneemt en daarmee dus ook de tariefcompensatie die Glazenkamp vanaf 2023 tegemoet mag zien. Dit zullen we dus incalculeren in de begrotingen van 2023 en verder.

Het besluit van de ACM is overigens bedoeld om concurrentie op markt voor snel internet (via glasvezel) te stimuleren.

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

Nijmegen, februari 2023