

# Stichting Glazenkamp

## Jaarverslag Glazenkamp 2022

### TOTAALBEELD

In het begin van 2022 kwam er gelukkig een einde aan de coronamaatregelen. Die hadden zo'n twee jaar een zwaar stempel gedrukt op de activiteiten van Glazenkamp. Het Honk kon in februari weer open en het project Handig in Hazenkamp kon weer worden opgestart. En na een tweede diner via bonnen tijdens de kerst konden we in december 2022 het vrijwilligersdiner bij Jan Klaassen in ere herstellen.

De stichting kon dus in 2022 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. Net als in 2021 bleek hierbij 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 2022 voor de zesde keer uitgekeerd. De compensatie bedroeg 77 euro per deelnemer. Dit bedrag is ietsje lager dan in 2021. Dat is het resultaat van enerzijds de hogere KPNUitkering met daar tegenover het behoorlijk hogere aantal deelnemers door een wervingsbrief van KPN en Glazenkamp eind 2021. Verder waren qua financiën de resultaten in lijn met de vastgestelde begroting.

Nadat in 2021 de jaarlijkse deelnemersvergadering online plaats had gevonden vond die dit jaar weer fysiek plaats met ruim 60 bezoekers, en wel voor het eerst in de aula van de SSGN. Dit was nog ingegeven door corona, maar is zo goed bevallen dat we deze plaats continueren.

In deze deelnemersvergadering zijn naast de behandeling van de gebruikelijke agendapunten veel opmerkingen en vragen naar voren gebracht over nieuwe initiatieven en een bredere uitvoering van het jaarlijkse bewonersonderzoek.



# Stichting GlazenKamp

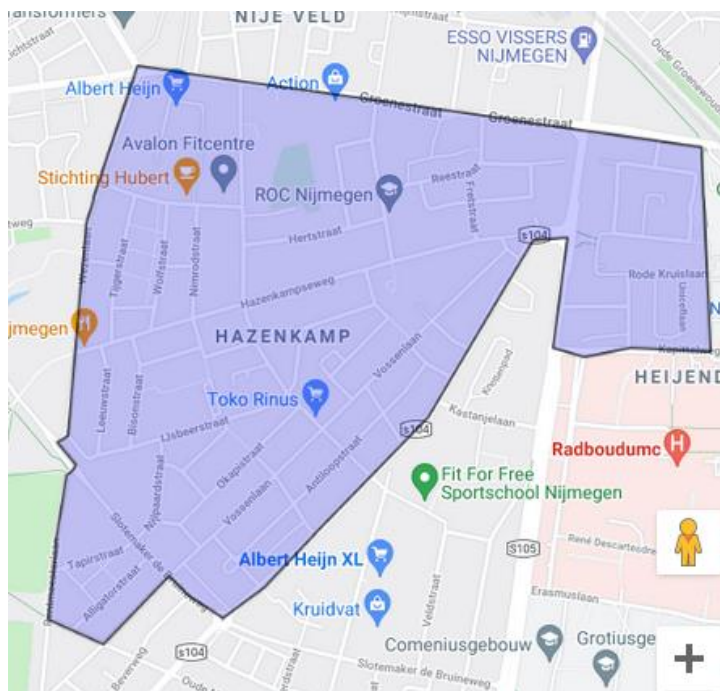
In het vervolg van dit jaarverslag werken we het algemene beeld nader uit via een zestal thema's die we achtereenvolgens toelichten:

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 2022 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 2022 toegenomen, van 2243 aan het begin van 2022 tot 2289 begin 2023. Daarmee betreft het 77,9% van alle woningen in het GlazenKampgebied, tot dusver het hoogst behaalde percentage.



# Stichting Glazenkamp

Van de glasvezelgebruikers waren eind 2021 de bewoners van 1753 adressen geregistreerd als deelnemer aan de stichting Glazenkamp, na de gebruikelijke check door KPN per 1 januari. Gedurende het afgelopen is dit aantal stabiel gebleven (1751). Dat betekent een deelnemingsgraad van 78% op alle glasvezelgebruikers. Al deze deelnemers komen in aanmerking voor de tariefcompensatie.

In het laatste nummer van het wijkblad Hart van Nijmegen is het jaarlijkse artikel (“advertorial”) gepubliceerd, ter informatie maar ook ter werving van nieuwe deelnemers.

## 2. FINANCIËN EN UITVOERING TARIEFCOMPENSATIE

Qua financiën is 2022 een normaal jaar geweest. Wel zijn een aantal posten uit de begroting wat verlaagd. 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, in 2021 €79 en in 2022 €77, De uitvoering van de werkafspraken inclusief de betaling van de compensatie is ook in 2022 naar wens verlopen.

Door landelijke tariefdalingen die KPN gaat invoeren is het te verwachten dat de compensatie zal afnemen. Dit kan gedeeltelijk worden gecompenseerd door inflatie.



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 2022 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](mailto:info@glazenkamp.nl) of telefoon: 024 89 000 67) en het Glazenkamp Honk in het schoolgebouw van de NSV in de Lamastraat (eerste zaterdag van de maand 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. Net als in 2021 is het ook in 2022 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 9 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. Deze frequentie is in 2022 aangehouden. Het totaal aantal bezoekers bedroeg 33.



## GlazenKamp Info

GlazenKamp Info heeft in 2022 zijn normale werkzaamheden kunnen uitvoeren, ook in de vakantieperiodes. Zes vrijwilligers draaien wekdiensten 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 een aantal gevallen worden ook thuisbezoeken 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 376 tickets geregistreerd (een daling van 15% t.o.v. 2021). Deze tickets zijn voor een groot deel (schatting: meer dan de helft) administratief van aard (deelnemersadministratie, reacties n.a.v. aanmelding deelnemersvergadering).

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 dat meedoet aan de WhatsApp buurt App was in 2022 457. Er zijn 26 afmeldingen geweest en 5 nieuwe aanmeldingen. Het was een zeer rustig jaar. Sinds half mei is er een nieuwe wijkagent, die ook deelneemt aan de beide apps van de wijkalarmering. Er dit jaar 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). 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 begin 2022 toe stop gezet.



In maart 2022 is er een aangepast actieplan opgesteld en zijn er door de werkgroep een aantal acties uitgevoerd:

- Voor het actualiseren van de te gebruiken hulpmiddelen is het Zlimthuis voor veilig en zorgeloos thuiswonen in Doetinchem bezocht.
- Er is gebruik gemaakt van nieuwe lijst van hulpmiddelen die door K & E advies aangeraden werd. Op grond hiervan zijn nieuwe hulpmiddelen aangeschaft.
- In het hart van Nijmegen is een artikel over het project geplaatst.
- Er is een voorlichting over het project gegeven bij Kwiek Hazenkamp/St.Anna en bij de Hazenontmoeting .
- Er zijn flyers neergelegd bij het gezondheidscentrum Vossenlaan en Apotheek, de Coöp, Bibliotheek Muntweg en de ZZG zorggroep
- Bij de zorgprofessionals in de wijk is het project in september opnieuw onder de aandacht gebracht via de mail en is met enkelen van hen nader contact opgenomen.



## 5. DE COMMUNICATIE MET DE DEELNEMERS

Ook in 2022 zijn de deelnemers via nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van de activiteiten en ontwikkelingen rondom Glazenkamp. Behalve informatie over de ondersteuning via het Honk 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.

In mei 2021 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 deelnemersvergadering van maart 2022 zijn de resultaten gepresenteerd. Ze wijzen op een hoge mate van tevredenheid, zowel met het abonnement als de dienstverlening door Glazenkamp. Op de vergadering is gesproken over het verbreden van de een volgende enquête onder wellicht alle deelnemers. Het doel was wat meer informatie "uit de markt" te halen met het oog op dienstverlening en de initiatieven voor de toekomst. Een plan hiervoor wordt voorbereid voor de periode eind 2022 - begin 2023.

## 6. PERSONELE BEZETTING EN VERGADERINGEN BESTUUR EN TASKFORCES

In 2022 bestond het bestuur uit 4 leden, voorzitter, secretaris, penningmeester en bestuurslid. Van een van de leden (penningmeester) verliep de driejaarstermijn, welke in de deelnemersvergadering is verlengd.

Door het bestuur zijn de gebruikelijke beheers- en bestuurstaken uitgevoerd. Driemaal is het bestuur voor een bestuursvergadering 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 kunnen uitvoeren en zijn alle qua bezetting goed op peil gebleven. Wel is er bij enkele ruimte voor nieuwe vrijwilligers.

Zoals gezegd kon eind 2022 het jaarlijkse diner voor alle vrijwilligers (circa 35) bij Jan Klaassen na twee keer afgelasting weer doorgang vinden.

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

Nijmegen, maart 2023

