

Verslag deelnemersvergadering Glazenkamp 24 maart 2022

19u30-21.30 aula SSGN.

Aantal aanwezige deelnemers: 55 (over 54 adressen)

Aantal gemachtigden: 6

1. Opening door de voorzitter.

Pim Ketelaar heet iedereen welkom en stelt het bestuur voor. René Hemmer kan vanwege een op handen zijnde operatie niet aanwezig zijn.

Pim geeft vooral voor degenen die “nieuw” zijn een beknopte uitleg over Glazenkamp en de ontstaansgeschiedenis. Meer dan 15 jaar geleden begon het met een aantal pioniers vanuit de wijk en het interesseren van de wijk voor de aanleg van glasvezel met zogenaamde ambassadeurs. De grote belangstelling leidde tot overeenkomsten met (en de daadwerkelijke aanleg door) glasvezelbedrijf Reggefiber en met providers. Door de jaren heen heeft de stichting de belangen behartigd van de deelnemers en op verschillende manieren ondersteuning verleend. De destijds gemaakte overeenkomsten gelden nog steeds, nu met KPN, inclusief de jaarlijkse uitkering aan de stichting.

2. Verslag deelnemersvergadering van 24 maart 2021

Het verslag, vorig jaar als conceptverslag gepubliceerd op de site, levert geen opmerkingen of vragen op en wordt ongewijzigd vastgesteld.

Marja Quick complimenteert het bestuur met de wijze waarop vorig jaar de vergadering online vorm is gegeven en soepel uitgevoerd.

3. Jaarverslag 2021

Kees Goderie geeft aan de hand van de sheets uit de presentatie een beknopte toelichting op het afgelopen jaar, met daarin met name aandacht voor de gevolgen van corona, de geboden ondersteuning vanuit honk en frontoffice en de toename van het aantal deelnemers door de wervingsbrief van KPN in samenwerking met Glazenkamp aan het eind van het jaar

De vergadering stemt in met het verslag dat daarmee wordt vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag zijn er enkele vragen en opmerkingen uit de zaal:

- “Wanneer neem je contact op met de helpdesk van een provider en wanneer ga je naar het honk of leg je je vraag neer bij het frontoffice?”.
Voor reguliere storingen (problemen met de internetverbinding, functioneren modem etc.) is het logisch om eerst een beroep te doen op de helpdesk. Word je niet goed geholpen of leidt dat niet tot oplossing, dan is het goed om een beroep te doen op honk of frontoffice. Daarnaast staan honk en frontoffice altijd open voor vragen over en problemen met het functioneren van apparaten, het niet werken van de mail, etc. Wanneer we kunnen helpen doen we dat, maar we geven ook aan wanneer dat niet lukt.
- Door Bas Vermeulen wordt de vraag gesteld wat we weten van de groep glasvezelgebruikers die nog geen deelnemer is. Daar weten we eigenlijk niet veel van. KPN stelt vanwege privacyredenen geen data beschikbaar om daar inzicht in te krijgen. Redenen dat mensen geen deelnemer zijn

kunnen te maken hebben met het ontbreken van kennis over Glazenkamp en de wisselingen van bewoning. We hebben daar al wel enige actie op ondernomen in de communicatie en in enkele gevallen ook via benadering van verhuizers, maar we hebben daaruit geen algemeen beeld. Blijft wel een punt van aandacht.

4. Jaarrekening 2021

Kathinka Droogleever Fortuyn licht jaarrekening en balans toe aan de hand van de diverse uitgaveposten (bestuur, kantoor, verzekeringen, administratiekantoor, vrijwilligersdiner, etc.) en de jaarlijkse KPNuitkering, zoals die als tariefcompensatie verdeeld wordt onder de deelnemers, met aftrek van de 8000€ die jaarlijks afgezonderd worden ter dekking van de stichtingskosten.

In de jaarrekening van dit jaar is – na bezwaren uit eerdere deelnemersvergaderingen - de reservering voor eventuele juridische uitgaven (bijvoorbeeld in verband met de overeenkomst met KPN) teruggezet naar de liquide middelen.

De rekening kan worden afgesloten met een positief resultaat van 3500€. Alles bij elkaar is de stichting financieel gezond en hebben we een goede buffer. Het is daarbij niet de opzet om die buffer steeds te laten groeien. Een mogelijkheid zou zijn om de uitkering aan deelnemers (incidenteel) te verhogen. Maar de stichting ziet vooral graag de ontwikkeling van nieuwe initiatieven, waarvoor dan geld beschikbaar is. Later in de vergadering komt dit terug bij het agendapunt nieuwe initiatieven.

Naar aanleiding van vragen vanuit de vergadering:

- De automatiseringskosten betreffen de abonnering op Microsoft Teams ten behoeve van een veilige opslag van de data van de stichting.
- Er zijn geen kosten voor de website (vrijwilligerswerk).
- Als bank heeft de stichting ABN AMRO.
- De vraag is of bewoners van nieuwe woningcomplexen binnen het Glazenkampgebied opgenomen kunnen worden als deelnemer. Bijvoorbeeld geldt dit voor het terrein van Willem Smit (aan de Groenestraat) en de toekomstige nieuwbouw aan de Vossenlaan (ROCgebouw). In principe lijkt dat niet mogelijk. In de huidige situatie is er namelijk sprake van een maximale capaciteit en KPN zal niet van zins zal zijn om de benodigde technische maatregelen te nemen. Niettemin is het een punt om te onderzoeken. Voor KPN is het voordelig wanneer zich vanzelf een flinke groep klanten aandient. En daarnaast vangt Glazenkamp met zijn ondersteuning vragen af voor de klantenservice van KPN.
- Het project Handig in Hazenkamp heeft subsidies ontvangen. Hiervoor is verantwoording afgelegd. De subsidiegevers hebben akkoord gegeven op de activiteiten, de uitgaven en de benutting van nog niet uitgegeven geld.
- In relatie tot de statuten wordt gevraagd naar het doel van de stichting. Wat bepaalt de richting van de activiteiten? Er zijn drie hoofddoelen:
 - = belangenbehartiging (inzake internetaansluiting, tariefcompensatie)
 - = ondersteuning van de deelnemers
 - = vernieuwing (via projecten en wijkactiviteiten)Bij de behandeling van het jaarplan na de pauze komt dit terug. Overigens kan de deelnemersvergadering de statuten aanpassen. De stichting is er voor en door deelnemers.

De kascommissie, bestaande uit Hans Wolters en Baukje Bos heeft met het administratiekantoor en de penningmeester overlegd en de controle op de jaarrekening uitgevoerd. In de rekening zijn enkele correcties aangebracht, waarna de commissie akkoord ging. De commissie adviseert de deelnemersvergadering decharge te verlenen aan het bestuur. Hier zijn geen bezwaren tegen vanuit de vergadering. Kathinka bedankt Baukje en Hans.

Gegeven de dechargeverlening stemt de vergadering in met de financiële verantwoording in de jaarrekening.

Op de vraag aan de vergadering of er belangstellenden zijn voor de kascommissie voor volgend jaar melden zich twee twee gegadigden: Irma Weitenberg en Christof Kerkhof.

5. Straatenquêtes en overige zaken m.b.t. communicatie

Kees Goderie geeft een beknopte uitleg van de straat- c.q. bewonersenquêtes die de stichting uitvoert. Het doel van de enquêtes is steekproefsgewijs de vinger aan de pols te houden: zijn/blijven deelnemers tevreden over abonnement, verbindingen en ondersteuning? Doen zich nieuwe vragen of problemen voor?

Sinds een jaar of 10 is er elk jaar een enquête gehouden in een straat of een groepje straten. De bewoners krijgen een mail met toelichting en verzoek om deel te nemen en een link naar de internetenquête die steeds zo'n 6 à 7 gesloten vragen omvat en een open vraag om vragen of problemen toe te lichten en eventueel ondersteuning te krijgen. Voorjaar 2021 is de laatste straatenquête gehouden in de Dobbelmanweg, Steenbokstraat en Hindestraat. Kees laat laar nog een aantal resultaten van zien. Het plan is om in het najaar van 2022 de volgende enquête te houden.

Vanuit de zaal komt de vraag waarom niet alle deelnemers in de enquête worden opgenomen. De aanpak per straat vloeit voort uit de keuze in de beginperiode van de aanleg toen ook de situatie en knelpunten per straat konden verschillen. Later is deze wijze van steekproef trekken zo doorgezet. Maar het is een goed punt om te bezien of een andere werkwijze zinnig is, bijv. een grotere enquête, maar dan niet jaarlijks.

Uit de vergadering wordt spontaan het aanbod gedaan voor medewerking aan doorontwikkeling van de enquëtering door (de partner van) een van de deelnemers.

Pauze

6. Terug- en vooruitblik honk en frontoffice

Pim Ketelaar licht de werkwijze van het front office toe. Heel het jaar kunnen via mail of telefoon vragen of problemen worden voorgelegd, die dan door het frontoffice worden opgepakt. Soms wordt verwezen naar het honk, maar ook komt huisbezoek voor. Het aantal meldingen bedroeg vorig jaar 440, minder dan een jaar eerder. Het front office heeft 6 vrijwilligers, die met een rooster werken, met als streven elke vraag binnen 24u respons te geven.

Daarnaast is er het Honk. Madeleine Manning geeft een beeld van de stand van zaken. Vanaf 2013 tot aan het begin van corona draaide het honk iedere zaterdag van elf tot een in het gebouw van NSV in de Lamastraat. Uit de totale vrijwilligersgroep van 12 tot 15 waren steeds 4 vrijwilligers aanwezig. Alle jaren is het bezoek heel stabiel geweest, met zeker in de jaren van de migraties (2018 tot 2020) veel aanloop. De afgelopen 2 jaar is het honk grotendeels dicht geweest. In september vorig jaar is

het weer open gegaan (voor enkele maanden). Tegen de verwachting in was het bezoek heel beperkt. Daarom is de frequentie teruggedraaid naar eenmaal per maand (de eerste zaterdag). Behalve het minder voorkomen van vragen en problemen na de migraties zouden toegenomen zelfredzaamheid of het gebruik van andere kanalen een rol kunnen spelen bij het teruglopen van de aanloop.

Tot juli is het honk in ieder geval elke eerste zaterdag van de maand open. We blijven het verloop volgen en staan klaar om als dat nodig is weer vaker open te gaan. Anderzijds kan het ook gebeuren dat het niet zinnig is het honk nog open te houden.

In de discussie met de zaal komen verschillende zaken aan de orde:

- Hoe is de samenstelling van de vragen die het honk krijgt? Op zich is (of liever was) die heel divers, variërend van laptopproblemen en mailinstellingen tot het gebruik van apps op telefoon of tablet. We hadden gedacht vorig jaar ook vragen te krijgen over de corona-app of DigiD, maar dat is niet gebeurd.
- Mogelijke redenen die, in aanvulling op de toelichting van Madeleine, geopperd worden zijn de onwetendheid over het bestaan van het honk, met name bij deelnemers die zich pas recent hebben aangemeld, en wellicht ook verjonging van de wijk.
- Dit alles leidt tot de suggestie om nader te onderzoeken waarom het honk minder wordt bezocht. Bij zo'n onderzoek is het ook mogelijk een analyse te maken van de gestelde vragen. De laatste jaren is dat (digitaal) vastgelegd.
- Een onderzoekssuggestie is ook om meer te weten te komen van de mensen die deelnemer zijn en de demografische samenstelling van het deelnemersbestand te bekijken, zowel met het oog op de te bieden ondersteuning als de ontwikkeling van nieuwe activiteiten.
- De tip wordt aangereikt dat het hobbycentrum Nijmegen begint met een Ipadcursus. Binnen Glazenkamp hebben we eerder vergelijkbare gebruikersavonden gehad. Glazenkamp zou wellicht opnieuw op een eventuele behoefte kunnen inspelen door een eigen aanbod of in een verwijzfunctie.

7. Samenstelling bestuur

Dit jaar loopt de termijn af van Kathinka Droogleever Fortuyn (penningmeester). Zij is herbenoembaar voor een volgende termijn (3 jaar). Er hebben zich geen andere kandidaten gemeld en ook de deelnemersvergadering stelt geen andere kandidaten voor. De vergadering gaat unaniem akkoord met de herbenoeming van Kathinka.

Pim geeft nog eens aan dat we open staan voor versterking en richt daarom de aansporing aan de vergadering om als je iemand bent of kent met interesse om dat aan het bestuur door te geven. Bijvoorbeeld kun je daarbij denken aan nieuwe wijkbewoners of (jongere) mensen met kennis van sociale media.

Bas Vermeulen suggereert voor wat betreft de betrokkenheid van jongeren, voor wie de afstand tot Glazenkamp wat groter zal zijn, om te kijken of je een bepaald project kunt definiëren of een commissie in het leven kunt roepen waar vooral jongeren zich toe geroepen kunnen voelen.

8. Jaarplan en begroting 2022, inclusief de uitkering van de tariefcompensatie

Het jaarplan en de begroting 2022 vereisen de goedkeuring van de deelnemersvergadering en worden door Pim nader toegelicht. Beide stukken hebben voor een groot deel betrekking op de werkzaamheden van de vrijwilligers, verenigd in op dit moment 5 werkgroepen (task forces) en op de uitvoering van de overeenkomst met de netwerkeigenaar, met name het uitvoeren van de teruggaveregeling.

Pim maakt bij de taken voor komend jaar ook nu onderscheid tussen de drie hoofddoelstellingen van de stichting:

- belangenbehartiging: KPNzaken, deelnemersadministratie (met als doel 80% van de glasvezelgebruikers in het gebied als Glazenkampdeelnemers), regelen uitkering, waar nodig aankaarten van zaken
- ondersteuning: op dezelfde voet voortgaan, met name via honk en frontoffice
- vernieuwing: voortgaan met de projecten Handig in Hazenkamp en wijkalarmering en daarnaast het ontwikkelen van nieuwe projecten met vrijwilligers; daarbij gebruik maken van de (vele) kennis die er in de wijk is.

Op basis van de aantallen glasvezelaansluitingen en deelnemers stelt het bestuur voor om de in 2022 uit te keren tariefcompensatie vast te stellen op 77€ (inclusief btw) per deelnemer. Het bedrag is ietsje lager dan vorig jaar. Dat is het resultaat van enerzijds de hogere KPNuitkering met anderzijds het behoorlijk hogere aantal deelnemers. Het geld komt komende week op ieders rekening.

De benodigde middelen voor de uitkering worden gedekt uit een groot deel (93%) van de gelden die KPN als netwerkeigenaar op basis van het contract met Glazenkamp betaalt. De overige 7% (€ 8.000) wordt aangewend voor de bekostiging van de activiteiten van de stichting zelf in 2022. Het bedrag van 8000 euro dat elk jaar bestemd wordt voor de stichting is statutair vastgelegd. Hierbij wordt geen indexering inbegrepen.

Een en ander is verwerkt in de begroting voor 2022. Pim benoemt verder de verschillende kostenposten.

Vanuit de vergadering wordt nog gevraagd of en hoe het bedrag dat de KPN uitkeert voor de tariefcompensatie elk jaar verandert? Dat is inderdaad zo. Het bedrag wordt elk jaar vastgesteld op basis van het verschil tussen het afgesproken tariefplafond (de inflatie) en de tariefaanpassing die de KPN toepast. Door het groter worden van het verschil maakt het bedrag van de KPNbijdrage tot nu toe elk jaar een sprongetje.

Ook wordt gevraagd naar het aantal vrijwilligers dat betrokken is bij Glazenkamp. Momenteel is dat circa 35.

Zonder tegenstemmers en onthoudingen gaat de vergadering akkoord met jaarplan en begroting.

9. Vervolg project Handig in Hazenkamp

In 2018 zijn opzet en uitvoering van het project Handig in Hazenkamp gestart vanuit de Werkgroep Nieuwe Toepassingen van Glazenkamp. In 2020 en 2021 heeft het project grotendeels stilgelegen.

Vanuit de werkgroep licht Eddy Jansen herstart en plannen toe.

Kerdoel van het project is het ondersteunen van bewoners die daar baat bij hebben bij het gebruik van technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen.

Voorbeelden van “nieuwe snufjes” voor thuis zijn de Dayclock (waarmee familie en mantelzorgers van buiten kunnen communiceren) of een alarmketting (waarmee snel contact met hulpverleners gemaakt kan worden, bijvoorbeeld bij een val). Deelnemers aan het project kunnen een hulpmiddel enkele maanden gebruiken ter kennismaking en daarna aanschaffen. Zo’n 20 keer is er inmiddels een hulpmiddel uitgeleend.

De werkgroep is recent bij de organisatie Zlim Thuis in Doetinchem op bezoek geweest en heeft daar veel ideeën opgedaan.

Nu is er gelukkig weer gelegenheid om een daadwerkelijke herstart te maken met de 7 vrijwilligers en contacten te gaan leggen met huisartsen, en vooral ook bij de mensen achter de deur te komen.

En in het budget van het project zijn er mogelijkheden voor nieuwe plannen. Ook de samenwerking met de HAN kan weer worden opgepakt.

Van het project Handig in Hazenkamp is een folder beschikbaar.

10. Wensen nieuwe initiatieven

In aansluiting op de bespreking van het jaarplan en de toelichting op het project Handig in Hazenkamp wordt bij dit agendapunt verder ingegaan op mogelijke toekomstige plannen en nieuwe projecten voor Glazenkamp. Vanuit een van de deelnemers, die niet aanwezig kon zijn, is tevoren een suggestie rondom energietransitie naar voren gebracht. De aanwezigen worden uitgenodigd ook ideeën of voorstellen voor het werk van Glazenkamp naar voren te brengen. Dit leidde in de vergadering nog niet tot reacties waarop Pim Ketelaar al wel een aantal suggesties naar voren bracht zoals die bij bestuursvergaderingen de revue zijn gepasseerd, zoals het organiseren van lezingen (bijvoorbeeld over de veiligheid op internet), projecten die te maken hebben met stimuleren van ontmoetingen in de wijk, projecten met inbreng van jongeren (bijvoorbeeld rondom het gebruik van sociale media) of het zorgen voor aansluiting/verbinding met andere initiatieven in wijk en stad. Pim vraagt de aanwezigen er nog eens goed over na te denken, er met anderen over te hebben en suggesties aan te dragen.

11. Rondvraag

Er wordt gelegenheid geboden voor het stellen van vragen. Hier wordt geen gebruik van gemaakt.

12. Sluiting

Onder dankzegging aan de aanwezigen voor hun aanwezigheid en bijdrage sluit Pim Ketelaar de vergadering om 21u40.

