

Jaarplan Glazenkamp 2024

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.

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 vooralsnog geen veranderingen aangekondigd bij KPN die door Glazenkamp actief gevolgd en waar mogelijk begeleid worden.

Deelnemersregistratie

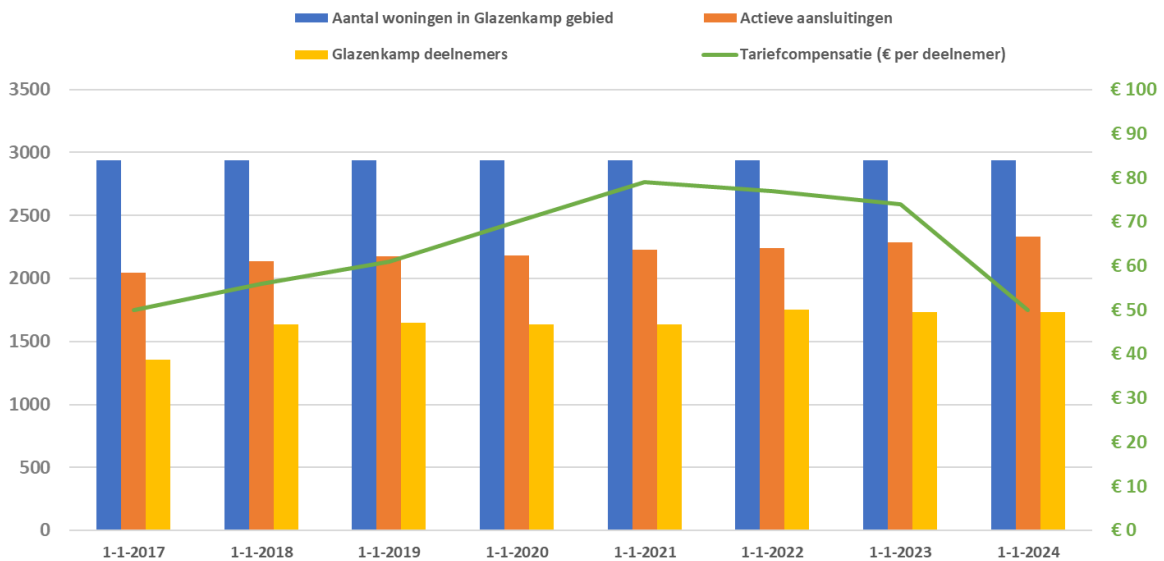
Het Glazenkamp gebied omvat 2.938 adressen. Daarvan hebben per 1 januari 2024 79,3% (2331 adressen) een actieve glasvezelaansluiting (t.o.v. 77,9% een jaar eerder). Van deze actieve aansluitingen is – op dezelfde peildatum – 74,3% (1.732 woningen) geregistreerd als deelnemer (t.o.v. 75,8% een jaar eerder).

In 2024 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 blijft 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 (front-office) 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

Het Glazenkamp Honk is al jarenlang een waardevolle ontmoetingsplek voor Glazenkamp deelnemers. Sinds 2013 konden zij op zaterdagen terecht voor technische vragen, voor een kop koffie en voor een praatje op de vertrouwde locatie in de Basisschool NSV2.

Glazenkamp vrijwilligers zorgden voor de ontvangst, voor technische ondersteuning, voor verbinding en gezelligheid. De afgelopen jaren is de aanloop op het honk afgenomen doordat de ondersteuningsbehoefte is afgenomen.

Zowel werkgroep Nieuwe Toepassingen, de Honk vrijwilligers en het bestuur van Glazenkamp hechten aan het Honk als een waardevolle en laagdrempelige ontmoetingsplek, in het hart van het Glazenkamp gebied. Daarom is er nagedacht over – en begonnen met – een programmering van het Honk voor themabijeenkomsten.

Na de evaluatie van de eerste twee themabijeenkomsten (najaar 2023, over veilig gebruik van een tablet) kwamen we tot de conclusie: de themabijeenkomsten voorzien in een behoefte en waren een succesvolle en waardevolle invulling van het Honk. De betrokken vrijwilligers en de deelnemers waren enthousiast. We formuleerden daarom de ambitie om in 2024 maandelijks (uitgezonderd vakanties) themabijeenkomsten te programmeren. Daarmee beginnen we in maart 2024. Onderwerpen die op de programmering staan zijn: digitale nalatenschap en het omgaan met digitale foto's. De werkgroep Nieuwe Toepassingen gaat dit coördineren.

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Glazenkamp hield vanaf 2011 jaarlijks, systematisch per straat tevredenheidsonderzoeken. Begin 2023 hebben we een uitgebreid online tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle deelnemers in het Glazenkamp gebied tegelijkertijd.

Hieruit kwam naar voren dat de Glazenkamp deelnemers over het algemeen zeer tevreden zijn over hun Glasvezel aansluiting en over de ondersteuning vanuit Glazenkamp. De respondenten brachten ook nieuwe ideeën naar voren met betrekking tot de ondersteuning door Glazenkamp en nieuwe initiatieven. Hiermee zijn we in 2023 aan de slag gegaan, wat onder andere resulteerde in het regelmatig organiseren van themabijeenkomsten in het Glazenkamp honk.

We zijn van plan om in 2025 weer een nieuw onderzoek te doen onder Glazenkamp deelnemers om zo goed te monitoren wat de tevredenheid is en wat de wensen en ideeën onder de deelnemers zijn.

Vernieuwing

Glazenkamp heeft haar demonstratienetwerk in 2019 overgedragen aan Stichting Fiber Overall (SFO), met instemming van de deelnemersvergadering. Glazenkampvrijwilligers blijven ook in 2024 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 2024 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. In 2023 zijn de beschikbare hulpmiddelen geactualiseerd en zijn de contacten met de zorg- en welzijnsprofessionals in de wijk aangehaald. Het animo voor Handig in Hazenkamp vanuit de bewoners is echter beperkt. Daarom is besloten om in 2024 Handig in Hazenkamp niet actief te vervolgen.

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 2026
- Kees Goderie, secretaris
bestuurslid sinds 2018 en aftredend in 2024 en herkiesbaar
- Kathinka Droogleever Fortuyn, penningmeester
bestuurslid sinds 2013 en aftredend in 2025
- Irma Weitenberg, bestuurslid
bestuurslid sinds 2023, aftredend in 2026

De deelnemersvergadering kan kandidaten voorstellen.

Voor 2024 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 aantal vrijwilligers is de afgelopen jaren teruggelopen naar nu zo'n 30 in de verschillende werkgroepen en het bestuur.

In 2024 willen we het aantal vrijwilligers voor Glazenkamp uitbreiden, door voor specifieke activiteiten (zoals de themabijeenkomsten en voor het front office) vrijwilligers te zoeken.

Begroting

De begroting 2024 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2024. 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.

De afgelopen jaren bleek 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 tariefcompensatie over 2023 is (volgens verwachting) lager dan de voorgaande jaren. De reden hiervoor is als volgt: KPN hanteert sinds augustus 2022 lagere wholesale tarieven (zogenaamde ODF tarieven), na besluit van de Autoriteit Consument en Markt (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 ontvangt. Dit calculeren we in voor de begrotingen van Glazenkamp, vanaf 2023 en verder.

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

Pim Ketelaar, voorzitter
Kees Goderie, secretaris
Kathinka Droogleever Fortuyn, penningmeester
Irma Weitenberg, bestuurslid

Nijmegen, februari 2024