

Stichting Glazenkamp

Jaarverslag Glazenkamp 2023

TOTAALBEELD

In 2023 heeft de Stichting Glazenkamp de voorliggende werkzaamheden volgens schema uitgevoerd. Wel zijn er wat wijzigingen tot stand gekomen als gevolg van de afnemende vraag naar ondersteuning bij problemen met verbindingen en apparatuur. Met name heeft dit geleid tot een verandering van de taak van het Honk. Tevens is in het begin van het jaar een uitgebreid onderzoek gedaan onder alle deelnemers in de Stichting. Hieruit kwamen suggesties voor zowel behoud als ontwikkeling van initiatieven. Op basis hiervan hebben we een aantal bijeenkomsten gehad waarin we met bestuur en vrijwilligers gesproken hebben over ideeën voor de toekomst. Voor een deel zijn die voorlopig uitgewerkt in de genoemde taakverandering van het Honk, ook rekening houdend met het behoud van de (ontmoetings)functie in de wijk. Daarnaast wordt een uitwerking van de wensen in 2024 neergelegd bij de Task Force Nieuwe Toepassingen. Verderop in dit verslag gaan we hier nader op in.

De stichting kon in 2023 verder de voorgenomen activiteiten volgens plan uitvoeren. Zo hebben we de gebruikelijke ondersteuning kunnen leveren vanuit de helpdesk (info@glazenkamp.nl). Zij het dat ook hier de behoefte aan hulp bij vragen en problemen af is genomen. Net als in 2022 bleek hierbij dat we de ontwikkelingen van de jaren daarvoor met KPN helemaal 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 2023 voor de zevende keer uitgekeerd. De compensatie bedroeg 74 euro per deelnemer. De realiteit is dat de compensatie de komende jaren een stuk verder zal dalen omdat KPN lagere aansluitingstarieven ("wholesale") gaat rekenen en daardoor het verschil met het door ons afgesproken prijsplafond vermindert. Verder waren qua financiën de resultaten in lijn met de vastgestelde begroting.

In 2023 vond de jaarlijkse deelnemersvergadering weer plaats in de aula van de SSGN, met een wat lager bezoekersaantal (ca. 40) dan in 2022.

In deze deelnemersvergadering zijn naast de behandeling van de gebruikelijke agendapunten de onderzoeksresultaten van het bewonersonderzoek gepresenteerd.



Stichting GlazenKamp

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

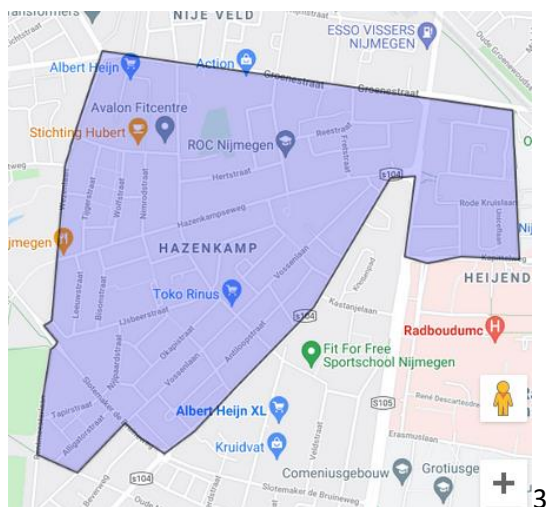
1. Deelnemersadministratie en de ontwikkeling van aantallen aansluitingen en deelnemers
2. Financiën en uitvoering tariefcompensatie
3. De geleverde ondersteuning
4. Aan GlazenKamp verbonden initiatieven
5. De communicatie met de deelnemers, inclusief de belangrijkste resultaten van het deelnemersonderzoek en de ideeën over verdere toekomst-initiatieven
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 2023 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 2023 toegenomen, van 2289 aan het begin van 2023 tot 2331 begin 2024. Daarmee betreft het 79,3% van alle woningen in het GlazenKampgebied, een weer wat hoger percentage dan een jaar eerder (77,9%).

Van de glasvezelgebruikers waren eind 2022 de bewoners van 1751 adressen geregistreerd als deelnemer aan de stichting GlazenKamp, na de gebruikelijke check door KPN per 1 januari. Gedurende het afgelopen is dit aantal iets afgenomen naar 1732 (van 75,8% naar 74,3%). Al deze deelnemers komen in aanmerking voor de tariefcompensatie.



In het laatste nummer van het wijkblad Hart van Nijmegen, december 2024, is het jaarlijkse artikel (“advertorial”) gepubliceerd, ter informatie maar ook ter werving van nieuwe deelnemers.

2. FINANCIËN EN UITVOERING TARIEFCOMPENSATIE

Ook qua financiën is 2023 een normaal jaar geweest, inclusief een aantal posten uit de begroting die net als in 2022 wat verlaagd zijn. 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, in 2022 €77 en in 2023 €74. 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 reëel, zoals al aangegeven in het totaalbeeld, dat de compensatie zal afnemen, omdat KPN lagere aansluitingstarieven (“wholesale”) gaat rekenen en daardoor het verschil met het door ons afgesproken prijsplafond vermindert. Dit kan voor een beperkt deel mogelijk 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 2023 zijn de werkzaamheden tot volle tevredenheid uitgevoerd.

3. DE GELEVERDE ONDERSTEUNING

De praktische ondersteuning van onze deelnemers is in 2023 voor het overgrote deel ingevuld door Glazenkamp Info. De toeloop naar het Glazenkamp Honk in het schoolgebouw van de NSV was zover teruggelopen dat het eerste half jaar het honk alleen de eerste zaterdag van de maand open was. Ook hierbij bleven de aantallen bezoekers heel beperkt. Dit heeft geleid tot een koerswijziging voor het Honk, van hulp- en adviespost naar het organiseren van thema-bijeenkomsten.

Glazenkamp Honk

Het Glazenkamp Honk werd al meer dan 10 jaar verzorgd door een coördinator met circa 10 tot 15 vrijwilligers. Het aantal bezoeken in het gebouw van NSV aan de Lamastraat in de afgelopen jaren was tot en met 2020 ruim boven de 200 per jaar.

Met name in 2019 en 2020 hebben we te maken gehad met ingrijpende aanpassingen ("migratie") van Telfort en vervolgens KPN. 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. En toen kwam ook corona er nog bij. Na een heel jaar sluiting vanwege de pandemie 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 weinig bezoek. En ook de periode daarna is het op dit front rustig gebleven. 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 met weinig toeloop is in 2021 besloten om de frequentie terug te brengen naar 1x per maand. Deze frequentie is in 2022 aangehouden. Het totaal aantal bezoekers bedroeg 33. Ook in 2023 was het honk tot en met juli eenmaal per maand open. In totaal kwamen er 15 bezoekers en werden naar aanleiding daarvan een beperkt aantal huisbezoeken gedaan. In het voorjaar en direct na de zomer van 2023 is in samenspraak met de coördinator en de vrijwilligers besloten om de dienstverlening op de zaterdagen te stoppen. In plaats daarvan werd het nut van de plaats in de buurt van het honk gehandhaafd door thema-bijeenkomsten te organiseren, zoals eerder in de tijd ook is toegepast. In oktober en november 2023 zijn de eerste twee geweest rondom het gebruik van tablets van respectievelijk iPads (Apple) en Android. Deze bijeenkomsten zijn goed bezocht en zullen in de 2024 worden voortgezet voor andere thema's, vanuit de task force Nieuwe Toepassingen. Zie daarvoor ook paragraaf 4 en 5.

Glazenkamp Info

Glazenkamp Info is de vraagbaak via e-mail info@glazenkamp.nl of telefoon (024 89 000 67). De helpdesk heeft in 2023 zijn normale werkzaamheden kunnen uitvoeren, ook in de vakantieperiodes. 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 een aantal gevallen worden ook thuisbezoeken afgelegd.



Alle vragen die bij Info binnenkomen worden als meldingen vastgelegd in een registratiesysteem. In totaal zijn er in 2023 359 tickets geregistreerd. Deze tickets zijn voor een deel ook administratief van aard (deelnemersadministratie, reacties n.a.v. aanmelding deelnemersvergadering). Na de daling van 15% in 2022 t.o.v. 2021 is er nu opnieuw sprake van een lichte afname (376 tickets in 2022). Dat alles bij elkaar het aantal meldingen opnieuw 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 2023 naar schatting nagenoeg hetzelfde als in 2022 (457).

Het was een zeer rustig jaar. Sinds half mei 2022 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, zoals het aanschaffen van nieuwe hulpmiddelen, voorlichting over het project en het hernieuwen van contacten met zorgprofessionals in de wijk. Deze acties hebben helaas te weinig opgeleverd. In 2023 bleek uit overleg met professionals dat hun contact met bewoners te weinig intensief was met het oog op het project en dat we derhalve weinig verwachtingen moeten hebben. De werkgroep heeft besloten voorlopig geen verdere activiteiten naar huisartsen en gezondheidscentra te ondernemen, alleen op binnenkomende aanvragen voor technische hulpmiddelen te reageren. Zij gaat zich nu vooral bezighouden met het organiseren van themabijeenkomsten in het Honk. In principe zal er elke eerste zaterdag van de maand een themabijeenkomst georganiseerd worden.



5. DE COMMUNICATIE MET DE DEELNEMERS

Rondzendbrieven

In 2023 zijn de deelnemers zoals gebruikelijk via rondzend- of nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van de activiteiten en ontwikkelingen rondom Glazenkamp. Behalve informatie over (de verandering in) ondersteuning via het Honk is bericht over de deelnemersvergadering, de resultaten van het deelnemersonderzoek en de uitbetaling van de tariefcompensatie. Ook is bericht over de bijeenkomsten over nieuwe initiatieven en de daaruit voortvloeiende thema-bijeenkomsten in het Honk.

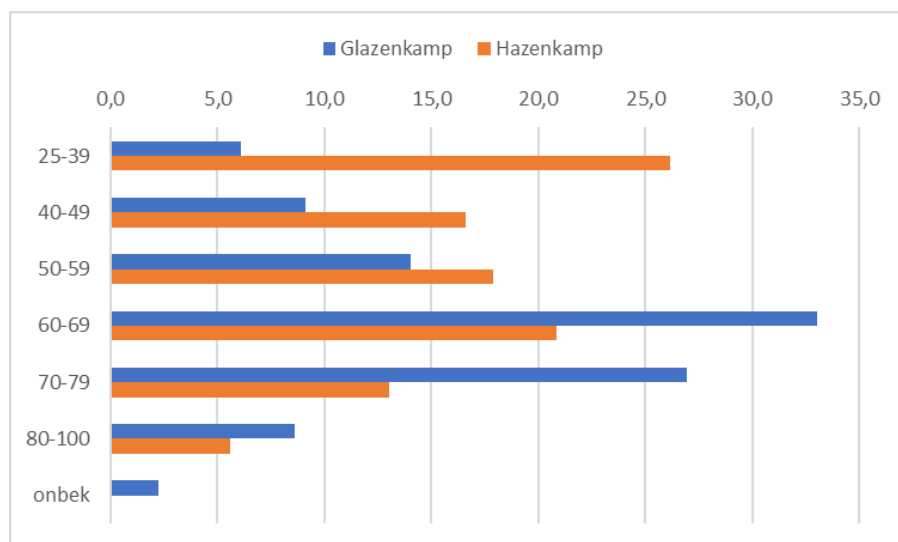
Als externe communicatie wordt elk jaar in het wijkblad Hart van Nijmegen gepubliceerd over de Glazenkamp. In december 2023 is dat nu ook weer gebeurd.

Deelnemersenquête

In januari en februari is er een enquête gehouden onder alle deelnemers in de Stichting. Dit was een verbreding van de onderzoeken tot nu toe. Sinds 2011 hebben we bijna jaarlijks een onderzoek gedaan in een of meer straten binnen het glazenkampgebied. Voorjaar 2021 was de laatste straatenquête gehouden in de Dobbelmanweg, Steenbokstraat en Hindestraat. Het doel van de enquêtes is op deze manier steekproefsgewijs de vinger aan de pols te houden: zijn/blijven deelnemers tevreden over abonnement, verbindingen en ondersteuning?

Zoals bleek zijn we de afgelopen periode in een relatief stabiele situatie terecht gekomen, waarbij de vragen richting front office en honk fors terugliepen. In het bestuur kwam de vraag dan ook op wat dit betekent voor de doelen en plannen van de stichting in de komende periode. In de discussie kwam daarbij ook het idee naar voren om het deelnemersonderzoek te verbreden naar alle deelnemers en daarbij ook vragen te stellen over de toekomst. Het leverde een goede respons op, 769 enquêtes, 43%. In de figuur is te zien dat er een flinke oververtegenwoordiging van ouderen was. Ook hebben we geprobeerd informatie van niet-deelnemers in de wijk met een glasvezelverbinding op te halen, d.m.v. een link via een QRcode in een artikel in Hart van Nijmegen. De respons daarop was zeer beperkt, te weinig om verslag over te doen.

Figuur 3: Leeftijdsverdeling Glazenkamp en Hazenkamp (bij benadering)



De onderzoeksresultaten lieten (opnieuw) een hoge tevredenheid zien met het functioneren van de glasvezelapparatuur en de dienstverlening van de Stichting. Verder was de kennis van de activiteiten van Glazenkamp goed, uitgezonderd van specifieke projecten. Bij de suggesties voor activiteiten vormden wijksites en zorg in de buurt de belangrijkste aangrijpingspunten. Daarnaast thema's als betrekken van jongeren, wonen en techniek. Een aantal deelnemers heeft aangegeven misschien vrijwilliger te willen worden.

Vervolg: bespreking nieuwe initiatieven

Op 15 juni is er met bestuur en vrijwilligers in de Maranathakerk een bijeenkomst geweest over nieuwe initiatieven voor de Glazenkamp, als vervolg op de deelnemersvergadering en aansluitend op de resultaten van de enquête van begin dit jaar.

Uit deze bijeenkomst bleek dat communicatie een onderwerp was dat bij meerdere van de aangevoerde thema's een rol speelt. De verspreiding van informatie via wijkwebsites, informeren van nieuwe bewoners, de ontsluiting van zorgactiviteiten en voorlichting over sociale media en privacy zijn daar voorbeelden van. Het project Handig in Hazenkamp werkt al in die richting doordat ze contacten legt met onder anderen huisartsen en ouderenwerkers. Andere thema's waren de uitbreiding van digitale ondersteuning vanuit huisartsenposten en een (markt)presentatie van wat de Glazenkamp te bieden heeft.

Ook ontstond in de bijeenkomst over nieuwe initiatieven het idee het Honk in te zetten voor themabijeenkomsten. In het verleden werden deze druk bezocht en zeer gewaardeerd. Denk hierbij aan thema's als het inloggen op DigiD, vermijden bank- en identiteitsfraude en de opslag van foto's in clouds of op harde schijf. Inmiddels zijn er in oktober en november, zoals al eerder gezegd, twee goed bezochte bijeenkomsten geweest over het veilig gebruik van iPads (Apple) en Android tablets.



6. PERSONELE BEZETTING EN VERGADERINGEN BESTUUR EN TASKFORCES

In 2023 bestond het bestuur uit 4 leden, voorzitter, secretaris, penningmeester en bestuurslid. Van twee van de leden (voorzitter en bestuurslid) verliep de driejaarstermijn. De voorzitter was herkiesbaar, zijn functie is in de deelnemersvergadering verlengd. Voor het niet-herkiesbare bestuurslid (René Hemmer, verhuizing naar buiten Glazenkamp) is in het voorjaar Irma Weitenberg in de plaats gekomen.

Door het bestuur zijn de gebruikelijke beheers- en bestuurstaken uitgevoerd. Viermaal is het bestuur voor een bestuursvergadering bij elkaar gekomen. Aan het begin van het jaar is vergaderd samen met de voorzitters van de taskforce. Daarnaast hebben bestuursleden meegedaan in besprekingen over nieuwe initiatieven en het Honk.

Stichting Glazenkamp

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.

Eind 2023 vond het jaarlijkse diner plaats voor alle vrijwilligers (circa 30) bij bistro Van Loon, niet meer in de wijk gevestigd, maar aan de Nijmeegsebaan.

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

Nijmegen, maart 2024