

Stichting Glazenkamp

Jaarverslag Glazenkamp 2024

TOTAALBEELD

In 2024 heeft de Stichting Glazenkamp de voorliggende werkzaamheden volgens schema uitgevoerd, maar met het introduceren van thema-bijeenkomsten in het Honk is er ook een nieuwe weg ingeslagen. Dit is mede het gevolg van het beëindigen van het Honk als inloopcentrum op zaterdag voor vragen en problemen. De organisatie van de bijeenkomsten wordt uitgevoerd door de Task Force Honk in samenwerking met die voor Nieuwe Toepassingen. Daarnaast richt deze laatste werkgroep zich ook op mogelijke andere nieuwe initiatieven. Verderop in dit verslag gaan we hier nader op in.

De stichting kon in 2024 verder de voorgenomen activiteiten wederom volgens plan uitvoeren. Zo hebben we de gebruikelijke ondersteuning kunnen leveren vanuit de helpdesk (info@glazenkamp.nl). Het aantal "tickets" dat in 2024 is uitgegeven is iets toegenomen, zij het dat een groot deel administratief van aard was (deelnemersadministratie, aanmelding deelnemersvergadering).

Wat ook normaal kon worden uitgevoerd was het uitkeren van de tariefcompensatie. Op basis van de deelnemersadministratie is deze deelnemersvergoeding in 2024 voor de achtste keer uitgekeerd. De compensatie is hierbij een stuk afgenomen, van 74 naar 50 euro, omdat KPN lagere landelijke aansluitingstarieven ("wholesale") is gaan rekenen. Daardoor is het verschil met het door ons afgesproken prijsplafond verminderd.

Verder waren qua financiën de resultaten in lijn met de vastgestelde begroting.

In 2024 vond de jaarlijkse deelnemersvergadering weer plaats in de aula van de SSGN, met 35 deelnemers als bezoeker en een aantal machtigingen.



Stichting GlazenKamp

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

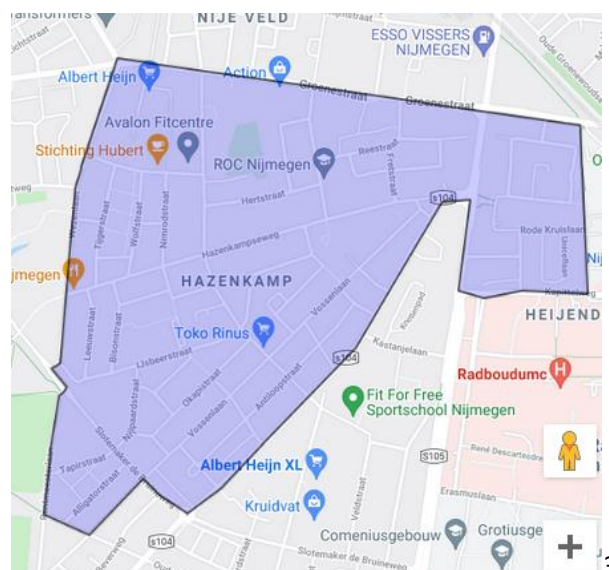
1. Deelnemersadministratie en de ontwikkeling van aantallen aansluitingen en deelnemers
2. Financiën en uitvoering tariefcompensatie
3. De geleverde ondersteuning
4. Aan GlazenKamp verbonden initiatieven
5. De communicatie met de deelnemers
6. Personele bezetting en vergaderingen bestuur en taskforces

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 2024 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 2024 iets gedaald, van 2331 aan het begin van 2024 tot 2307 begin 2025. Daarmee betreft het 78,5% van alle woningen in het GlazenKampgebied, een iets lager percentage dan een jaar eerder (79,3%).

Van de glasvezelgebruikers waren eind 2023 de bewoners van 1694 adressen geregistreerd als deelnemer aan de stichting GlazenKamp, na de gebruikelijke check door KPN per 1 januari. Gedurende het afgelopen jaar is dit aantal per eind 2024 gedaald naar 1626 (van 72,7% naar 70,5%). 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 2024 een normaal jaar geweest, inclusief een aantal posten uit de begroting die net als in 2023 wat verlaagd zijn, dat wil zeggen wederom die voor het Honk en voor het stopgezette project Handig in Hazenkamp. Het resterende budget voor dit project is als aparte post in de begroting neergezet.

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. Zoals eerder is aangegeven is de uitkering in 2024 geringer geweest, 50€. De landelijke tariefdalingen die KPN is gaan invoeren hebben als gevolg gehad dat de compensatie behoorlijk is afgenomen. Door de lagere aansluitingstarieven is het verschil met het door ons afgesproken prijsplafond verminderd. Voor 2025 verwachten we weer stabilisatie met vorig jaar.

De uitvoering van de werkafspraken inclusief de betaling van de compensatie is ook in 2024 naar wens verlopen.



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€.

Stichting Glazenkamp

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 2024 zijn de werkzaamheden tot volle tevredenheid uitgevoerd.

3. DE GELEVERDE ONDERSTEUNING

De praktische ondersteuning van onze deelnemers is in 2024 helemaal ingevuld door Glazenkamp Info. Met het haast volledig teruglopen van de toeloop naar het Glazenkamp Honk in het schoolgebouw van de NSV is een definitief einde gemaakt aan de openstelling. Dit heeft in dit jaar geleid tot een koerswijziging voor het Honk, van hulp- en adviespost naar het organiseren van periodieke thema-bijeenkomsten.

Functiewijziging Glazenkamp Honk: van ondersteuning naar thema-bijeenkomsten

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. 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. Echter, vanaf dat tijdstip is de toeloop i.v.m. vragen en problemen heel beperkt gebleven. Het is ook een bewijs dat de mensen de afgelopen jaren blijkbaar goed zijn geholpen met de vragen en problemen rondom mailmigratie, wachtwoordomzettingen etc.



In samenspraak met de coördinator en de vrijwilligers is besloten om de dienstverlening op de zaterdagen te stoppen. In plaats daarvan werd de functie van het honk vervangen door thema-bijeenkomsten te organiseren, zoals eerder in de tijd ook is toegepast, op deze manier ook rekening houdend met het behoud van de (ontmoetings)functie van het Honk in de wijk.

In oktober en november 2023 zijn de eerste twee geweest. Deze bijeenkomsten werden goed bezocht en zijn in 2024 voortgezet voor andere thema's, dit alles in samenwerking met de task force Nieuwe Toepassingen.

Alles bij elkaar hebben er zes goed bezochte themabijeenkomsten plaats gevonden met de volgende onderwerpen :

1. Digitale Nalatenschap. In deze presentatie werd duidelijkheid gegeven over de wijze waarop de nalatenschap geregeld zou kunnen worden. Is een digitaal testament opgesteld? Kunnen nabestaanden bij alle gegevens van bijvoorbeeld abonnementen, accounts, mediaprofielen, foto's, wachtwoorden en pincodes? Wie mag wat regelen. Deze bijeenkomst heeft door de grote belangstelling tweemaal plaats gevonden.
2. Het omgaan met digitale foto's. Drie bijeenkomsten gingen achtereenvolgens over de opslag en het verwerken van deze foto's via Apple IOS, Google Android, en Microsoft OneDrive.
3. De betekenis van de Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. In de voortschrijdende digitalisering van de samenleving komen maatschappelijke waarden in toenemende mate onder druk te staan

Glazenkamp Info

Glazenkamp Info is de vraagbaak via e-mail info@glazenkamp.nl of telefoon (024 89 000 67).

De helpdesk heeft in 2024 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 2024 359 tickets geregistreerd. Deze tickets zijn voor een belangrijk deel ook administratief van aard (deelnemersadministratie, reacties n.a.v. aanmelding voor de

deelnemersvergadering en de themabijeenkomsten). In totaal zijn er 395 tickets geregistreerd. Dat komt neer op een stijging van 9% t.o.v. 2023.

Dat alles bij elkaar het aantal meldingen niet het niveau heeft van jaren eerdere 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

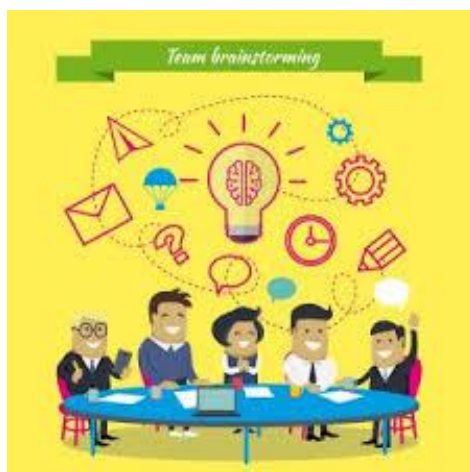
Wijkalarmering

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. In 2024 deden 453 deelnemers mee aan de WhatsApp buurt App. Dit zijn er 4 minder dan in 2023. Er is een bijeenkomst in oktober geweest met de coördinatoren. Helaas kon de wijkagent daar niet bij zijn.

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 geweest 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) en zijn er met enkele tientallen mensen contacten geweest en hulpmiddelen verstrekt. Door corona en de daarmee samenhangende maatregelen is de uitvoering stil komen te liggen. De vervolgacties vanaf maart 2022 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 moesten hebben. De werkgroep heeft toen besloten voorlopig geen verdere activiteiten naar huisartsen en gezondheidscentra te ondernemen, alleen op binnenkomende aanvragen voor technische hulpmiddelen te reageren. In 2024 heeft de TF besloten het project helemaal stop te zetten.

Zij gaat zich nu vooral bezighouden met het organiseren van themabijeenkomsten in het Honk (zie ook paragraaf 3).



5. DE COMMUNICATIE MET DE DEELNEMERS

Rondzendbrieven

In 2024 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 en de uitbetaling van de tariefcompensatie. Ook is bericht over de thema-bijeenkomsten in het Honk.

Zoals eerder al aangegeven wordt als externe communicatie elk jaar in het wijkblad Hart van Nijmegen gepubliceerd over de Glazenkamp. In december 2024 is dat nu ook weer gebeurd.



6. PERSONELE BEZETTING EN VERGADERINGEN BESTUUR EN TASKFORCES

In 2024 bestond het bestuur uit 4 leden, voorzitter, secretaris, penningmeester en bestuurslid. Van een van de leden (secretaris) verliep de driejaarstermijn. Zijn functie is in de deelnemersvergadering verlengd. Verder is de penningmeestersfunctie overgegaan van Kathinka Droogleever Fortuyn naar Irma Weitenberg.

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.

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 2024 vond het jaarlijkse diner plaats voor alle vrijwilligers (circa 25) bij bistro Van Loon, aan de Nijmeegsebaan.

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

Nijmegen, maart 2025