

JAARVERSLAG 2012

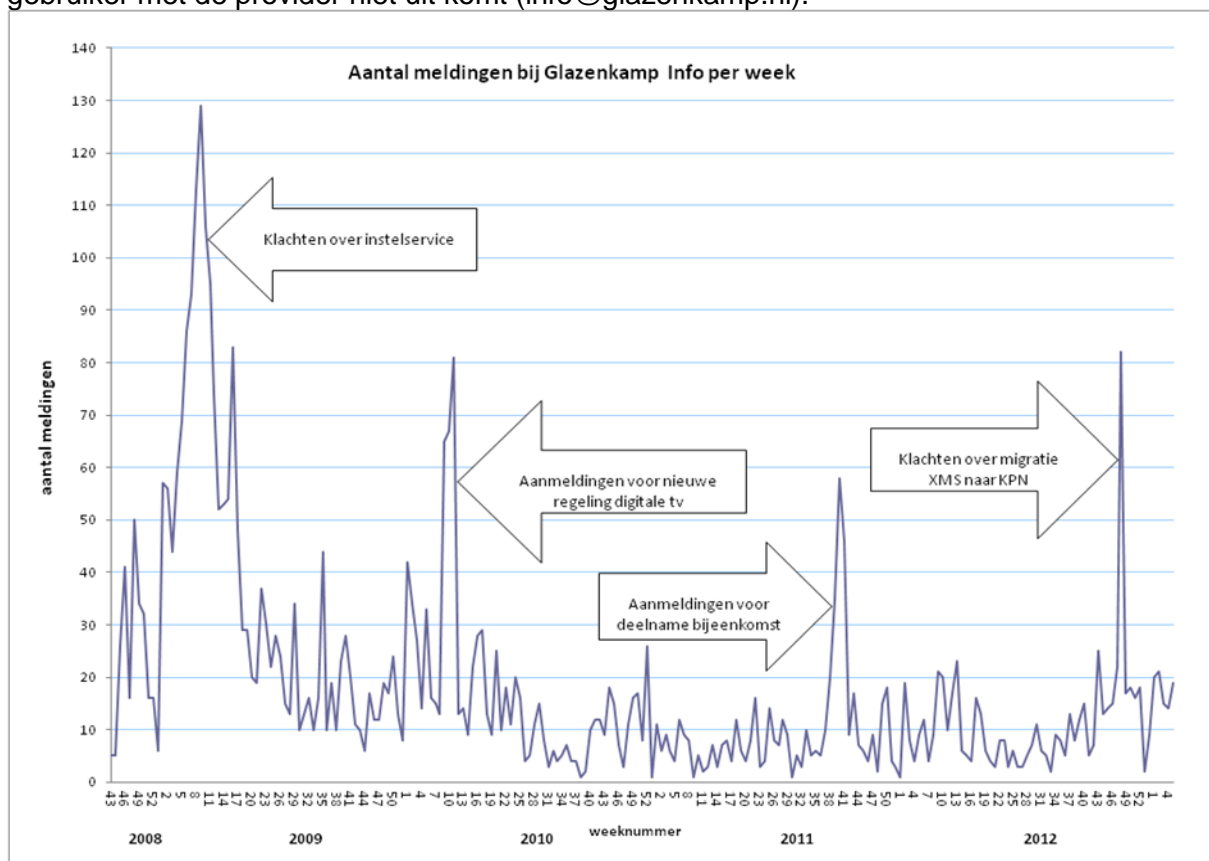
Het jaar 2012 stond voor stichting Glazenkamp in het teken van de veranderingen op de markt van serviceproviders die hun diensten aanbieden over glasvezel. KPN lijfde tal van bedrijven in die tot de Reggefiber groep hoorden. Eerst was het de beurt aan Reggefiber Wholesale die basisvoorzieningen levert voor serviceproviders. Vervolgens werden alle serviceproviders uit de Reggefiber groep overgenomen, waaronder XMS. In de herfst werd een aantal services van XMS ingebed in de KPN-organisatie. De wijze waarop dat gebeurde was onvoldoende doordacht en werd slecht gecommuniceerd met als gevolg dat veel Glazenkampers daar last van hebben gehad.

In 2012 begonnen, naast XMS ook andere providers op het Glazenkamp hun diensten aan te bieden. Van echte competitie op het glasvezelnetwerk is echter nog nauwelijks sprake omdat het merendeel van de providers onderdeel vormen van KPN en anders wel afhankelijk zijn van de basisvoorzieningen die KPN levert.

Te midden van al deze turbulentie heeft Glazenkamp zich hard ingespannen om de nadelige gevolgen voor de gebruikers zo goed mogelijk op te vangen en het glasvezelnetwerk toch tot een gewaardeerde en goed gebruikte voorziening te maken. Glazenkamp behartigt daarbij steeds de belangen van de bewoners tegenover de marktpartijen, organiseert de onderlinge hulpverlening bij het gebruik van het netwerk en zorgt er voor dat zoveel mogelijk toepassingen beschikbaar komen en gebruikt worden. Om die doelen te bereiken zijn in 2012 de volgende activiteiten uitgevoerd.

Belangenbehartiging

Glazenkamp Info is een permanent bemenst meldpunt voor vragen en problemen waar de gebruiker met de provider niet uit komt (info@glazenkamp.nl).



Een team van zes vrijwilligers hanteert daarbij het principe dat binnen 24 uur actie wordt genomen op een melding. Waar nodig wordt dit gevolgd door een bezoek aan huis om eventuele problemen te diagnosticeren en zo mogelijk te verhelpen.

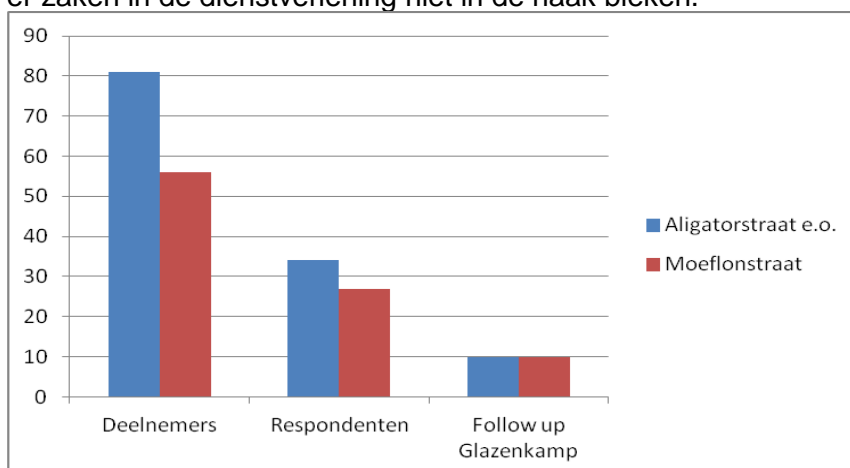
Wanneer problemen onopgelost blijven, kan escalatie plaatsvinden tot aan de directie van de provider. De bovenstaande grafiek geeft nader inzicht in de mate waarin een beroep op Glazenkamp Info werd gedaan. In de herfst van 2012 is een duidelijke piek te zien tijdens de migratie van XMS naar KPN.



In 2012 werden de voorbereidingen getroffen voor de opzet van het Glazenkamp Honk, een plaats waar deelnemers en vrijwilligers op een vast tijdstip in de week elkaar kunnen treffen en waar problemen kunnen worden besproken en zo mogelijk opgelost. Het bleek lastig een geschikte locatie te vinden en daarom kon het Honk niet meer voor het einde van het jaar opgestart worden. Die start is verschoven naar mei 2013.

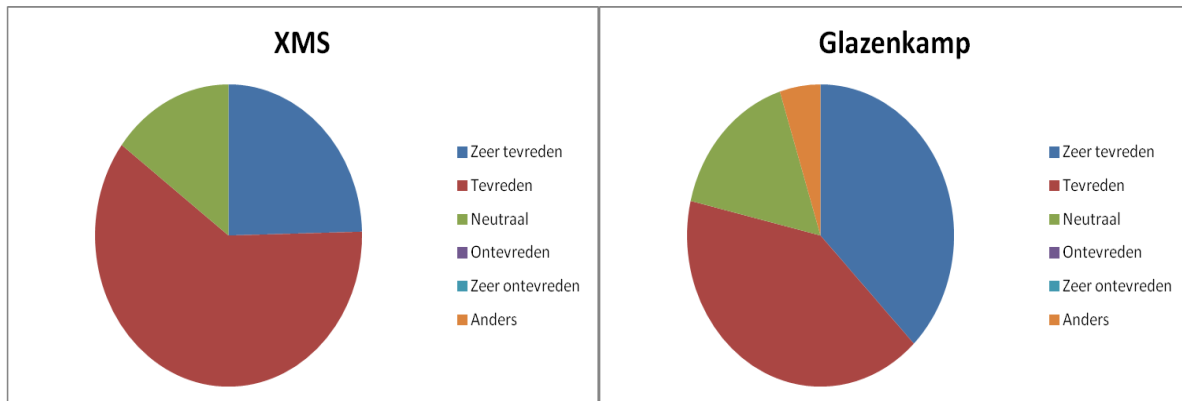
Tevredenheidsonderzoeken

In vervolg op de eerste onderzoeken in 2011 is stichting Glazenkamp in 2012 doorgestaan met het houden van tevredenheidsonderzoeken per straat. Dat gebeurt via internet maar bij de groep deelnemers die alleen telefoon en radio/tv gebruiken (3% van het totaal: doorgaans senioren) wordt dat ook gedaan met een papieren enquête. De straatenuêtes van 2012 vonden plaats in de buurt rond de Aligatorstraat en in de Moeflonstraat. De (niet anonieme) enquêtes hebben aangetoond dat Glazenkamp effectief kan meewerken aan een oplossing, wanneer deelnemers in de enquête aangeven ergens problemen mee te hebben. Het doel daarbij is om hen te adviseren over verbetering van het gebruik van het netwerk. Daar waar technische problemen aan gebruikerszijde werden geconstateerd, hebben Glazenkampvrijwilligers actief bijgedragen aan het oplossen van die problemen. Zo nodig vergezeld van een effectieve en met argumenten onderbouwde communicatie met XMS, als er zaken in de dienstverlening niet in de haak bleken.



De bovenstaande figuur geeft aan hoeveel deelnemers er in de betrokken straten wonen, hoeveel er hebben gereageerd en het aantal keren dat Glazenkamp aan de invulling een follow-up heeft gegeven.

De tevredenheid over XMS als provider en Glazenkamp als bewonersorganisatie werd als volgt gewaardeerd:



De enquêtes werden gehouden vóór de overgang van XMS naar KPN.

Vrijwilligersactiviteiten

Veel vrijwilligerswerk werd ingezet voor de belangenbehartiging. Daarnaast waren meerdere werkgroepen actief op het gebied van techniek, senioren en nieuwe toepassingen.

Technisch onderzoek en voorlichting daarover

De technische werkgroep heeft onderzoek gedaan naar actuele ontwikkelingen op technisch gebied. Voor de deelnemers kwam dat tot uitdrukking in de verschijning van een nieuwe routertest op de website van Glazenkamp. Ook zorgde de werkgroep voor een vernieuwing van de zogenaamde SURFnet Detective. Met dit stuk gereedschap kan de capaciteit van de internetservice van een provider op betrouwbare en exacte wijze worden gecontroleerd.

Hazenweb

De wijkwebsite Hazenweb mocht zich verheugen in een toenemende belangstelling. Hazenweb heeft een redactie met een eigen verantwoordelijkheid die gescheiden is van die van het bestuur van Glazenkamp.

Hazenhulp

Samen met SWON (Seniorennetwerk Nijmegen) heeft de werkgroep Nieuwe Toepassingen het project Hazenhulp opgezet. Dit project is gericht op burenhulpverlening in brede zin, met ondersteuning van ICT.

Volgen en stimuleren in plaats van innoveren

De opkomst van tablets en smartphones en de groei van alle mogelijke apps daarvoor, was het signaal voor de werkgroepen senioren en nieuwe toepassingen dat het accent van hun werk gaat verschuiven van het bedenken en ontwikkelen van nieuwe toepassingen naar het selecteren van geschikte toepassingen en het stimuleren van het gebruik daarvan.

Op communicatiegebied moest een pas op de plaats worden gedaan. Er waren onvoldoende vrijwilligers op communicatiegebied beschikbaar om een nieuwe uitgave van de

Glazenkampkrant te kunnen verzorgen. Het lag in de bedoeling dat met deze krant Glazenkamp (opnieuw) onder de aandacht gebracht zou worden van alle wijkbewoners.

Promotie ontwikkeling glasvezelnetwerken in de Nijmeegse regio

Stichting Glazenkamp heeft een actieve rol gespeeld in de totstandkoming van stichting Fiber Overall, die – in samenwerking met Gemeente Nijmegen – tot doel heeft om regiobreed wijkinitiatieven te steunen die de uitrol van een glasvezelnetwerk in hun wijk nastreven. Eind 2012 waren 11 wijkinitiatieven verenigd in Fiber Overall. In 8 van die wijken is inmiddels glasvezel uitgerold of zal uiterlijk in 2013 uitgerold zijn. In de overige drie wijken wordt een vraagbundelingscampagne voorzien in de tweede helft van 2013.

Door Fiber Overall wordt een demonstratienetwerk in stand gehouden en ter beschikking gesteld van de wijkinitiatieven. Het Glazenkamp ontwikkelnetwerk met 22 aansluitingen, waarvan vier actieve aansluitingen van elk 1 Gb/s, is gekoppeld aan het Fiber Overall demonstratienetwerk. Fiber Overall heeft de ambitie om de concurrentie op de glasvezelnetwerken te versterken door providers aan te moedigen nieuwe concepten toe te passen. Vooruitlopend daarop werkt Fiber Overall samen met Glazenkamp aan een ontwikkelnetwerk waarin die concepten beproefd worden.

Financieel

Stichting Glazenkamp heeft bij de start van de vraagbundelingscampagne in 2008 bedongen dat providers (nu alleen nog XMS) maandelijks een bijdrage per deelnemer aan Glazenkamp afdragen, waaruit de stichting haar activiteiten kan bekostigen. Die inkomsten bedroegen in 2012 ca € 17.600. Daarnaast werd ca € 800 aan rente-inkomsten ontvangen.

Aan de uitgavenkant kwamen de uitgaven van de werkgroepen en de ontwikkelkosten veel lager uit dan begroot. Voor de werkgroepen kwam dat deels omdat er gebruik gemaakt kon worden van gesponsorde apparatuur voor de routertest en het kostbare plan voor de uitgifte van een nieuwe Glazenkamp krant niet doorging. De ontwikkelkosten bleven achter omdat de activiteiten daarvoor voornamelijk vanuit Fiber Overall aangestuurd en bekostigd worden. De kosten voor het ontwikkelnetwerk bleven daardoor vrijwel beperkt tot alleen de afschrijvingskosten.

Er is in 2012 € 3.000 toegevoegd aan de “weerstandskas” om juridische kosten te bestrijden die eventueel gemaakt moeten worden om zo nodig de naleving van de overeenkomsten die Glazenkamp met marktpartijen heeft afgesloten, af te kunnen dwingen.

Bestuur

Het bestuur bestond eind 2012 uit de volgende wijkbewoners:

Jean Popma, Wezenlaan, voorzitter
Esther Makaay, Hazenkampseweg, secretaris
Boudewijn Nederkoorn, Hazenkampseweg, penningmeester
René Hemmer, Hertstraat, bestuurslid
Mac Honigh, Alligatorstraat, bestuurslid

Nijmegen, mei 2013