

Jaarplan Glazenkamp 2017

Algemeen

Glazenkamp heeft drie doelen die centraal staan: **belangenbehartiging, ondersteuning** van de deelnemers en **vernieuwing**.

De belangrijkste uitdaging voor 2017 is het ten uitvoer brengen van de jaarlijkse compensatiekorting die, na langdurige onderhandeling met KPN/Reggefiber, van kracht geworden is voor alle glasvezelgebruikers (ongeacht de provider) in de Hazenkamp en Park Heijendaal ("Glazenkampgebied"). Stichting Glazenkamp gaat deze compensatiekorting uitkeren, om te beginnen over het jaar 2016. Deze korting komt voort uit de bij de start van het netwerk door Stichting Glazenkamp gemaakte afspraken met de netwerkeigenaar.

Daarnaast blijft de ondersteuning op niveau: de vraagbaak van Glazenkamp Info die toegankelijk is via e-mail en telefoon en het Glazenkamp Honk waar iedere bewoner elke zaterdag terecht kan om getrainde vrijwilligers persoonlijk hun vragen en problemen op ICT-gebied voor te leggen blijven onverkort actief.

De vernieuwing krijgt vorm in de rol die Glazenkamp speelt bij het onderzoeken van de levensvatbaarheid van een nieuw model internet provider het zogenaamde Proof-of-Concept (POC). Dit project loopt al enkele jaren. Het project verloopt trager dan voorzien maar de uitvoering van het plan zal in 2017 voortgezet worden.

Langere termijn ambities zoals het POC die door hun omvang alleen samen met anderen kunnen worden behaald, zijn al in 2014 opgepakt, samen met andere wijkinitiatieven in de Nijmeegse regio, verenigd in Stichting Fiber Overal, en deze zullen in 2017 voortgezet worden.

De Glazenkamp organisatie is opgebouwd uit het bestuur en een vijftal werkgroepen ("Taskforces"): Techniek, Nieuwe Toepassingen, Glazenkamp Info, Glazenkamp Honk en (sinds oktober 2016) Deelnemersadministratie. Bestuur en Taskforces doen hun werk voor Glazenkamp op vrijwillige basis.

Belangenbehartiging en ondersteuning

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 zes vrijwilligers 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

In mei 2013 is het Glazenkamp Honk van start gegaan in Basisschool NSV2 in de Lamastraat. Iedere zaterdag van 11.00 tot 13.00 uur staat het Glazenkamp Honk open voor alle bewoners van de Hazenkamp en Park Heijendaal. In het Honk kan men onder andere terecht met vragen over het gebruik van glasvezeldiensten, met problemen met de provider, met vragen over computerveiligheid of met problemen bij het instellen van tablet of smartphone.

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Glazenkamp houdt vanaf 2011 systematisch per straat tevredenheidsonderzoeken. Eind 2017 zal weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Elk tevredenheidsonderzoek krijgt waar nodig follow-up als deelnemers problemen ervaren of mogelijke verbeteringen aankaarten.

Belangenbehartiging

De overeenkomsten die Stichting Glazenkamp bij de start van de aanleg van het netwerk heeft afgesloten met eerst XMS en later Telfort, hebben er voor gezorgd dat de Glazenkampdeelnemers steeds hebben kunnen profiteren van bijzondere kortingen op hun abonnementsstarieven. Als laatste is dat gebeurd bij de overgang van XMS naar Telfort. Ook de uitgaven van Stichting Glazenkamp konden worden bekostigd uit de inkomsten die voortvloeiden uit deze overeenkomsten.

Naast de overeenkomsten met XMS en Telfort, die inmiddels zijn afgelopen, werd er ook een langjarige overeenkomst afgesloten met de netwerkeigenaar (toen Reggefiber, nu overgenomen door KPN) met afspraken over de technische kwaliteit en de openheid van het netwerk en over de tarieven. Een provider die een glasvezelnetwerk van Reggefiber/KPN gebruikt, betaalt daarvoor een maandelijks tarief. Door de afspraken in het Glazenkampcontract hoeven providers hier minder aan KPN te betalen dan elders. Dit voordeel zouden de providers via hun tarieven doorgeven aan hun abonnees in onze wijk. Dit had tot gevolg dat Glazenkampers tot 2016 eerst bij XMS en later bij Telfort voordeligere contracten konden afsluiten dan mensen buiten het Glazenkampgebied. Intussen maken steeds meer providers gebruik van het netwerk. Het systeem is door deze ontwikkeling te complex is geworden om het afgesproken voordeel nog via providers te laten uitbetalen. KPN en Glazenkamp hebben een eenvoudiger oplossing gevonden: Glazenkamp doet het voortaan zelf. KPN berekent aan de providers haar normale tarieven en betaalt het voordeel voor de deelnemers rechtstreeks aan Glazenkamp. De Deelnemersvergadering beslist jaarlijks welk deel van het totale bedrag, dat Glazenkamp ontvangt van KPN, naar de deelnemers gaat en welk deel gebruikt wordt voor de activiteiten van Glazenkamp zelf. Vast staat, dat het bestuur minimaal 80% van het bedrag in gelijke mate zal verdelen onder de deelnemers. Tenminste 8.000 euro blijft jaarlijks bij de stichting voor de bekostiging van haar activiteiten.

Naast financiële zijn er ook andere belangen. Glazenkamp zorgt er voor dat Telfort de komende jaren het gebruik blijft faciliteren van de e-mailadressen die eindigen op @glazenkamp.net. Verder is Glazenkamp bereid om ook bij andere providers dan Telfort directe ingangen te zoeken die nuttig zijn bij het oplossen van storingen en andere problemen die Glazenkampers met hun provider kunnen ervaren.

Deelnemersregistratie

Vanaf mei 2015 is het deelnemersbestand van Glazenkamp uitsluitend opgebouwd uit deelnemers die zich sindsdien expliciet als zodanig hebben geregistreerd. In de huis-aan-huis uitgereikte GlazenkampKrant3 werd in mei 2015 een oproep gedaan aan alle bewoners met een glasvezelabonnement zich te registreren. Op peildatum maart 2017 had circa tweederde van alle betrokken gebruikers aan die oproep gehoor gegeven. Glazenkamp zal zich ook in 2017 inspannen om de nog niet geregistreerde deelnemers te overtuigen van de voordelen van registratie, zodat ze kunnen profiteren van de compensatiekorting over 2017 die in 2018 zal worden uitgekeerd.

Overige werkgroepactiviteiten

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 2017 ligt het accent op de volgende activiteiten.

Werkgroep deelnemersadministratie

Het inrichten en verder professionaliseren van een administratie van geregistreerde Glazenkamp deelnemers. Doel van de administratie is het op een veilige en verantwoorde manier kunnen uitkeren van de compensatiekorting aan deelnemers en het faciliteren van de communicatie tussen bestuur en deelnemers.

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.

Themabijeenkomsten in het Glazenkamp Honk

Tijdens speciale themabijeenkomsten in het Glazenkamp Honk wordt voorlichting gegeven over actuele onderwerpen. Die bijeenkomsten worden doorgaans druk bezocht. In 2017 worden twee themabijeenkomsten voorzien.

Streaming video vanuit de Kinderboerderij

Het plan dat samen met Kinderboerderij de Goffert is ontwikkeld om vanuit een aantal stallen beeld en geluid van de dieren te “streamen” heeft vertraging opgelopen, deels door technische problemen maar vooral door een gebrek aan capaciteit bij de betrokken vrijwilliger(s). Het bestuur en de Kinderboerderij hebben nog steeds de intentie om deze voorziening gezamenlijk te realiseren.

Wijkalarmering

De in 2016 opgezette wijkalarmering is een succes gebleken. Ca. 370 wijkbewoners nemen daar aan deel. In 2017 zal de ondersteuning aan het project wijkalarmering worden voortgezet. De wijkalarmering is geregeld op initiatief en onder verantwoordelijkheid van de betrokken vrijwilligers.

Langer thuis in Hazenkamp

De werkgroep Nieuwe Toepassingen bereidt een project voor om samen met andere partijen en met subsidie van provincie Gelderland bewoners die daar baat bij hebben in contact te brengen van technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen.

Jongeren en Glazenkamp

De plannen om jongeren meer bij Glazenkamp te betrekken zijn nog niet verwezenlijkt. Het blijft een aandachtspunt, ook in 2017.

Ontwikkeling

Proof of concept (POC-project)

Glazenkamp heeft vanaf de start de filosofie gehad dat het aanbieden van een compleet dienstenpakket (Internet, Radio/TV, Interactieve TV en Telefonie) op termijn vervangen zal worden door een model waarin alle diensten over internet aangeboden worden. De deelnemer neemt dan een snelle en veilige internetaansluiting en kan zelf diensten afnemen bij leveranciers die zich overal kunnen bevinden. Net als bij mobiel internet worden ook toepassingen met beeld en geluid dan verzorgd door apps die niet gebonden zijn aan de leverancier van de internetdienst (denk bijvoorbeeld aan Skype, Whatsapp en Youtube) . Glazenkamp is, samen andere wijkinitiatieven verenigd in Stichting Fiber Overal, in 2014

gestart met een *proof of concept* dat moet aantonen dat het door ons voorgestane model van internetdiensten levensvatbaar is. Dit proof-of-concept wordt geheel door vrijwilligers gebruikt en gerund. In 2017 hebben 12 vrijwilligers een aansluiting. De geplande opschaling naar ca 30 aansluitingen met een hoge quality-of-service vraagt meer voorbereidingstijd en meer investeringen dan was voorzien, met name van Stichting Fiber Overal. Voor Glazenkamp kunnen de kosten voor het POC-project in 2017 gedekt worden uit de nog resterende voorziening op de balans.

Begroting

De begroting 2017 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2017. In de begroting zijn voor de eerste keer ook de bijdrage van de netwerkeigenaar en de uitkeringen aan de deelnemers opgenomen. Daarmee krijgt de begroting een andere orde van grootte. Bij de actie om deelnemers tot registratie te bewegen is de eerste jaren een jaarlijkse bijdrage van ca 50 euro in het vooruitzicht gesteld. Wellicht mede daardoor is de actie een groot succes geworden maar dat bedrag is wel hoger dan kan worden bekostigd uit alleen de bijdrage van netwerkeigenaar KPN/Reggefiber (dat is ca 41 euro). Het bestuur stelt voor om eenmalig in 2017 de uit te keren tariefcompensatie vast te stellen op 50 euro (incl. btw) per deelnemer en het tekort van in totaal ca 11.000 ten laste te brengen van de reserves. In latere jaren zal de uitkering steeds geheel bekostigd moeten worden uit de bijdrage van de netwerkeigenaar.

Jean Popma, voorzitter
Esther Makaay, secretaris
Boudewijn Nederkoorn, penningmeester
Kathinka Droogleever Fortuyn, bestuurslid
Jochem van Hal, Bestuurslid

Nijmegen, mei 2017