

Jaarplan Glazenkamp 2018

Algemeen

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

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 de met KPN-Reggefiber afgesloten contracten nauwlettend bewaken. Als uitvloeisel van deze contracten zal Glazenkamp ook de compensatiekorting uitkeren aan bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers.

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. Naast deze overeenkomsten, werd er ook een langjarige overeenkomst afgesloten met de netwerkeigenaar (toen Reggefiber, inmiddels 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. Het bleek te ingewikkeld om dit voordeel via de verschillende providers door te geven aan de deelnemers in Glazenkamp. KPN en Glazenkamp hebben daarom afgesproken dat KPN aan de providers haar normale tarieven in rekening brengt en het voordeel voor de deelnemers rechtstreeks aan Glazenkamp betaalt. 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

In het Glazenkamp gebied zijn er 2940 woningen. Daarvan heeft 72% (2134 woningen) een actieve glasvezelaansluiting.

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 glasvezelabbonnement zich te registreren. In 2017 is dat gevolgd door brieven die op alle nog niet geregistreerde adressen bezorgd zijn, en een artikel in de wijkkrant. Op peildatum maart 2018 had circa 80 % (in maart 2017 was dat nog ca. 65%) van alle gebruikers met een actieve glasvezelaansluiting aan die oproep gehoor gegeven. Glazenkamp blijft er naar streven dat zoveel mogelijk deelnemers zich registreren, zodat ze kunnen profiteren van de compensatiekorting over 2018 die in 2019 zal worden uitgekeerd.

Ondersteuning

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.

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. In 2018 zal weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Elk tevredenheidsonderzoek krijgt waar nodig follow-up als deelnemers problemen ervaren of mogelijke verbeteringen aankaarten.

Vernieuwing

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), samen met Stichting Fiber Overal, de koepel van wijkinitiatieven in Nijmegen. Dit project loopt al enkele jaren en zal medio 2018 worden afgesloten met een eindrapportage. Hoewel de doorlooptijd langer is gebleken dan voorzien, zijn de kosten binnen de oorspronkelijke begroting gebleven. Het in het kader van het POC gerealiseerde SFO-netwerk (ca. 30 gebruikers verdeeld over een vijftal wijken) zal door Stichting Fiber Overal worden voortgezet voor haar rekening en risico waarbij de gebruikers het merendeel van de

kosten zullen dragen. Glazenkamp brengt daarbij haar demonstratienetwerk in. Dit demonetwerk heeft nog wel een moderniseringsslag die in de periode 2018-2019 wordt voorzien en die grotendeels door Glazenkamp zal worden gefinancierd.

Overige werkgroepactiviteiten

De Glazenkamp organisatie is opgebouwd uit het bestuur en een vijftal werkgroepen ("Taskforces"): Techniek, Nieuwe Toepassingen, Glazenkamp Info, Glazenkamp Honk en Deelnemersadministratie. 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 2018 zijn de volgende activiteiten voorzien.

Werkgroep deelnemersadministratie

Het verder uitbouwen, professionaliseren en waar mogelijk vereenvoudigen 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.

Wijkalarmering

De in 2017 opgezette wijkalarmering is een succes gebleken. Ca. 400 wijkbewoners nemen daar aan deel. In 2018 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. Inmiddels is een plan uitgewerkt waarvan de uitvoering in 2018 zal starten, als de beoogde subsidie daarvoor verkregen wordt.

Overige projecten

Nieuw projecten kunnen zich in de loop van het jaar aandienen. Gelet op de jaarcyclus waarbij eens per jaar het jaarplan en de begroting voor goedkeuring aan de deelnemersvergadering worden voorgelegd, is het niet mogelijk deze nieuwe projecten tijdig te voorzien van financiële middelen. Daarom stelt het bestuur voor in de begroting van 2018 eenmalig een reservering op te nemen van 9.000 euro en die samen te voegen met een bestaande reservering voor het project Kinderboerderij. Het bestuur vraagt om een machtiging om maximaal tot het totaal gereserveerde bedrag verplichtingen aan te gaan ten behoeve van nieuwe en bestaande projecten. Jaarlijks kan in de deelnemersvergadering beoordeeld worden in welke mate de reservering is aangesproken en of deze aanvulling behoeft.

Begroting

De begroting 2018 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2018. In de begroting zijn ook de bijdrage van de netwerkeigenaar en de uitkeringen aan de deelnemers opgenomen. Waar in 2017 Glazenkamp met een bijdrage uit eigen middelen ervoor gezorgd heeft dat er een uitkering van 50 euro aan iedere geregistreeerde deelnemer uitgekeerd kon worden, is het op basis van het aantal geregistreeerde deelnemers en de verkregen compensatie mogelijk om de uitkering geheel te dekken uit de verkregen inkomsten, na aftrek van de middelen die de bedrijfsvoering van de stichting dekken. Ook de genoemde reservering voor projectkosten maakt deel uit van de begroting die kostendekkend is.

Jean Popma, voorzitter
Esther Makaay, secretaris
Boudewijn Nederkoorn, penningmeester
Kathinka Droogleever Fortuyn, bestuurslid

Nijmegen, maart 2018