

JAARVERSLAG GLAZENKAMP 2014

Net als in voorgaande jaren heeft Glazenkamp zich in 2014 geconcentreerd op haar kerntaken: belangenbehartiging, ondersteuning en vernieuwing.

In termen van **belangenbehartiging** hebben de ontwikkelingen rond de overname van Reggefiber en XMS door KPN en de gevolgen daarvan voor Glazenkamp veel aandacht gevergd. In het vorige jaarverslag schreven we het al: *“De realiteit is anders dan we bij de start van Glazenkamp voorzien hebben. De marktpartijen die zich met Glasvezel bezig houden, de open markt van netwerk en dienstenleveranciers, is niet tot wasdom gekomen. Vrijwel alle partijen die zich bezig houden met glasvezel in Nederland zijn overgenomen door KPN, en met partijen van de orde van grootte als KPN is het voor het kleine Glazenkamp lastig zaken doen. De gesloten overeenkomsten zijn weliswaar rechtsgeldig en afdwingbaar, maar het risico is er altijd dat we gelijk krijgen maar de strijd verliezen.”*

In die situatie kwam het afgelopen jaar maar langzaam verandering. Als provider verschenen naast XMS ook Telfort (waar XMS begin 2015 in zal opgaan), KPN, XS4ALL, Vodafone en Fiber. Op kleine schaal zijn deelnemers daadwerkelijk naar andere providers overgestapt, maar zonder goede voorbereiding en advisering door Glazenkamp is dat niet altijd een succesverhaal gebleken.

Het Glazenkamp bestuur heeft ook in 2014 ingezet op het maken van afspraken met marktpartijen, zodanig dat de belangen van de Glazenkamp deelnemers zo goed mogelijk gediend worden. Dat heeft geleid tot een overeenkomst met Telfort waarin een tariefaanbod is uitonderhandeld voor de overgang van XMS naar Telfort dat voor de meeste Glazenkampers voordeliger uitpakt dan de tarieven van XMS en ook voordeliger of van betere kwaliteit is dan het standaard aanbod van Telfort. Ook werd geregeld dat de deelnemers gebruik kunnen blijven maken van hun e-mail adressen die eindigen op @glazenkamp.net. Voorts hebben we met Telfort afspraken kunnen maken over rechtstreekse contacten met de support-organisatie van Telfort (de deskundigen achter de klantenservice). Hiermee kan de ondersteuning die de Glazenkamp deelnemers van de vrijwilligers gewend zijn, worden voortgezet. Met andere providers zijn dergelijke afspraken in 2014 (nog) niet van de grond gekomen.

In termen van **ondersteuning** heeft Glazenkamp in 2014 twee sporen gevolgd.

Allereerst het spoor van het vertrouwde Glazenkamp Info, de helpdesk die bijspringt als Glazenkamp deelnemers problemen ervaren die de provider niet kan of niet wil oplossen. In het hele jaar hebben we via dit kanaal ongeveer 460 vragen en problemen kunnen oplossen.

Het tweede ondersteuningskanaal betreft het Glazenkamp Honk. Dit is in principe elke zaterdag (m.u.v. vakantieperiodes) van 11 tot 13 uur geopend. Alle Glazenkamp deelnemers kunnen daar terecht voor advies en ondersteuning. In 2014 hebben circa 330 bezoeken aan het Honk plaats gevonden. Deels voor persoonlijke adviezen en deels voor de themabijeenkomsten in het Honk, zoals bijvoorbeeld rond het gebruik van de IPAD en over informatiebeveiliging.

Stichting Glazenkamp



Het Honk in bedrijf. Op de achtergrond laat burgemeester Bruls zich over Glazenkamp informeren.

De ondersteuning door Glazenkamp wordt in de regel zeer gewaardeerd door de deelnemers die er gebruik van maken. Naast de directe ondersteuning via Glazenkamp Info en het Honk zijn er in 2014 ook diverse nieuwsbrieven verschenen. De nadruk lag daarbij op de voorbereiding van de overgang van XMS naar Telfort en op de aankondiging van themabijeenkomsten in het Honk. Tenslotte zijn er ook weer tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, dit jaar in de Rode Kruislaan en de Dingo- en Dromedarisstraat. De tevredenheid over de glasvezeldiensten is nog steeds goed. Daar waar men ontevreden was had dat in veel gevallen met oplosbare problemen te maken, gerelateerd aan de huissituatie. In vijf gevallen is een vrijwilliger van Glazenkamp op huisbezoek geweest om problemen te verhelpen.

Een groep vrijwilligers heeft zich in 2014 sterk gemaakt om een derde GlazenkampKrant samen te stellen voor iedereen in de wijk (de eerste twee verschenen in de beginfase van Glazenkamp in 2008). De krant geeft een actueel beeld van de activiteiten en de rol van Glazenkamp in de wijk en zal in 2015 huis aan huis worden bezorgd.

Wat betreft **vernieuwing** heeft het bestuur van Glazenkamp ingezet op het – samen met andere wijkinitiatieven verenigd in Stichting Fiber Overall in Nijmegen – ontwikkelen van een alternatief model voor een toekomstige provider, die zich zal beperken tot uitsluitend een zeer hoogwaardige internetverbinding (1 Gb/s internet of sneller). Glazenkamp heeft daartoe haar demonstratienetwerk ingebracht, en participeert actief in het betreffende project, ook in financiële zin. Het bestuur acht het van groot belang dat tegenover het duopolie van KPN en Ziggo (voorheen UPC) nieuwe alternatieven ontwikkeld worden.

Stichting Glazenkamp

Het project is in 2014 van start gegaan, en diverse werkgroepen zijn aan het werk. Het project is opgedeeld in een viertal fasen die van medio 2014 tot medio 2016 hun beslag krijgen.

Aan een oude wens om een speciale videoservice voor de Kinderboerderij op poten te zetten werd in 2014 wel verder gewerkt maar tot een concrete dienst kwam het nog niet.

In **financiële** zin heeft Glazenkamp in 2014 geen slecht jaar gehad, ook al werd er verlies geleden. De voorziene uitgaven zijn lager uitgevallen dan begroot waardoor het verwachte tekort voor 2014 van € 15.300 beperkt bleef tot € 3.546. Dit bedrag is conform de begrotingsafspraken ten laste gebracht van de reserves van Glazenkamp. De kascommissie heeft de administratie en de jaarrekening gecontroleerd en alles in orde bevonden. Conclusie is dat de stichting financieel gezond is en dat er op een verantwoorde wijze met de middelen omgegaan is.

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

Nijmegen, mei 2015