

Stichting Glazenkamp

Jaarverslag Glazenkamp 2017

Voor de gebruikelijke activiteiten van Glazenkamp zoals de ondersteuning in het wekelijkse Glazenkamp Honk en de permanente vraagbaak Glazenkamp Info was 2017 een normaal jaar. In 2017 heeft het opzetten van de deelnemers-administratie en de uitkering van de tariefcompensatie van € 50,- per geregistreeerde deelnemer veel aandacht gevraagd, vooral ook omdat het de eerste keer was dat dit gebeurde.

BELANGENBEHARTIGING

De in 2008 met Reggefiber afgesloten contracten zijn in 2016 samen met KPN (de nieuwe eigenaar van Reggefiber) uitgewerkt en vertaald in werkafspraken. Het belangrijkste resultaat daarvan was dat KPN de gebruikers van het Glazenkamp-netwerk compenseert voor de te hoge tarieven die in Glazenkamp gebied in rekening gebracht worden aan providers. Die compensatie wordt – ongeacht de glasvezel-provider – via de stichting Glazenkamp uitgekeerd aan geregistreeerde deelnemers. De uitvoering van die werkafspraken is in 2017 soepel verlopen.

DEELNEMERSADMINISTRATIE

Sinds mei 2015 is door Glazenkamp een eigen deelnemersadministratie opgezet. Alleen wie in onze deelnemersadministratie is opgenomen, kunnen wij laten meedelen in de tariefcompensatie en kunnen wij op de hoogte houden van alle ontwikkelingen aangaande Glazenkamp. Ook het stemrecht in de deelnemersvergadering is hieraan gekoppeld. Omdat nu ook een jaarlijkse tariefcompensatie wordt verbonden met het deelnemerschap, is het belang van een gedegen, veilige en zo volledig mogelijke deelnemersregistratie nog groter geworden. Een nieuw opgezette taskforce Deelnemersadministratie heeft daar veel werk voor verzet. Begin 2017 waren er 1352 geregistreeerde deelnemers in Glazenkamp die een tariefcompensatie van € 50,= ontvangen hebben. Medio februari 2018 bedroeg het aantal geregistreeerde deelnemers 1635, ongeveer 77% van alle woningen met een glasvezelabonnement in onze wijk. Dit aantal is gestegen dankzij de campagne en de directe benadering van nog niet geregistreeerde adressen in de wijk.

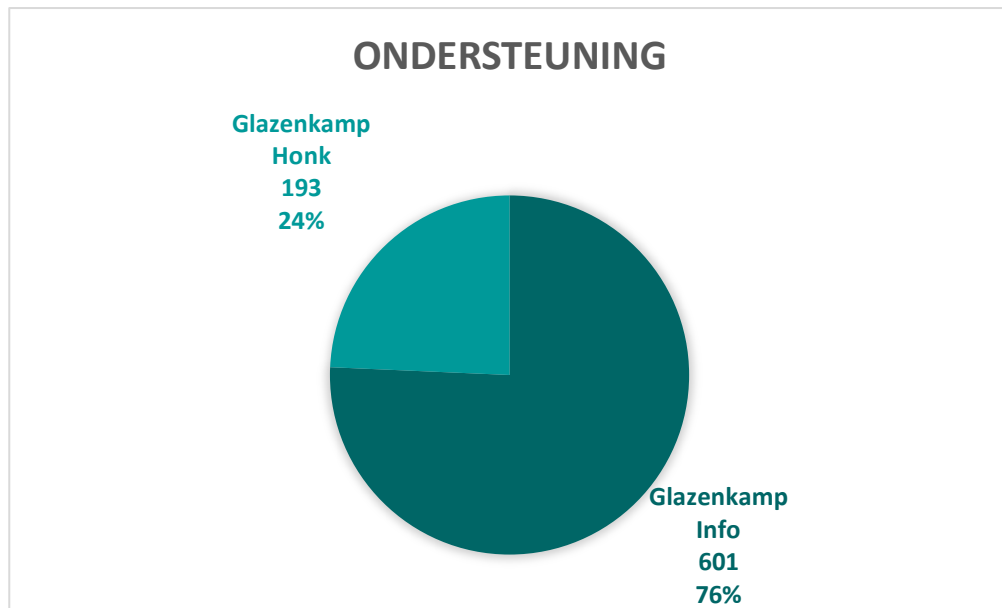


Nog niet alle glasvezelgebruikers hebben de Glazenkampseweg weten te vinden...

Stichting Glazenkamp

ONDERSTEUNING

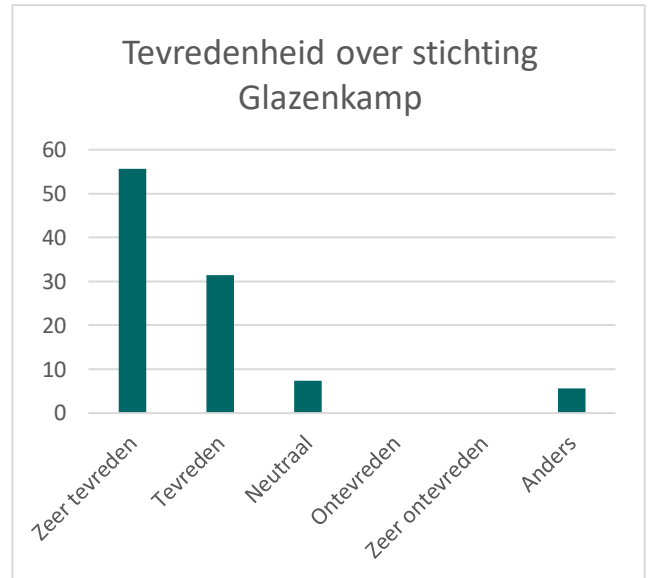
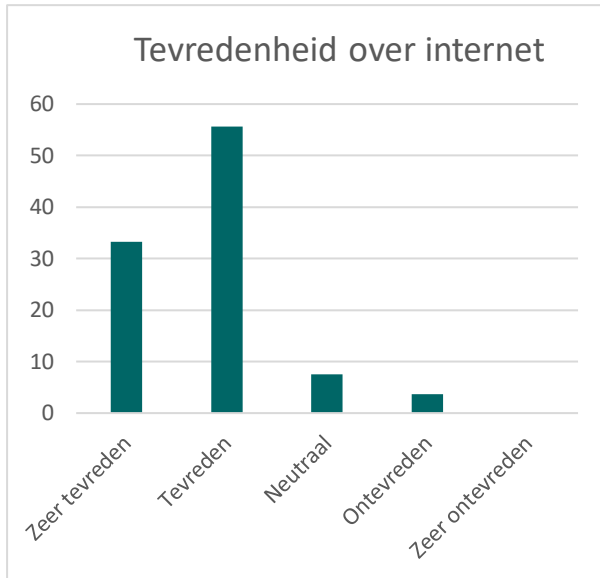
De praktische ondersteuning van onze deelnemers werd en wordt ingevuld door **Glazenkamp Info** (de vraagbaak via e-mail info@glazenkamp.nl of telefoon: 024 89 000 67) en het wekelijkse **Glazenkamp Honk**. Ook nu weer werden deelnemers geregeld vanuit Info doorverwezen naar het Honk als er problemen zijn die per mail of telefonisch lastig op te lossen zijn. Daarnaast bleven vrijwilligers ook geregeld op huisbezoek gaan om de problemen ter plekke op te lossen.



Glazenkamp Info werd in 2017 in totaal 601 keer benaderd, voor het grootste deel via e-mail en voor het overige telefonisch. Het overgrote deel van de meldingen en vragen betrof de deelnemersregistratie, die door de werkgroep deelnemersadministratie afgehandeld zijn. Zes vrijwilligers zorgen bij toerbeurt dat op alle meldingen zo veel mogelijk binnen 24 uur wordt gereageerd. Meestal kunnen verzoeken en problemen via de e-mail of telefoon of een verwijzing naar het Honk worden afgehandeld. Indien dat om praktische redenen niet anders kan, volgt er een huisbezoek. Het Glazenkamp Honk is in 2017 verzorgd door 15 vrijwilligers. Er zijn in 2017 193 geregistreerde bezoekers geweest.

In 2017 is op de wederom een straat-enquête uitgevoerd, deze keer op de Wezenlaan. Van de 90 adressen hebben er 55 (61%) hun mening gegeven. De overgrote meerderheid van de respondenten is positief of zeer positief, zowel over hun internetaansluiting als over de Stichting Glazenkamp. Voor zover gebruikers ontevreden waren, had dat wat betreft internet nog steeds voornamelijk betrekking op de kwaliteit van de wifi-verbindingen. Wat betreft de telefonie werd ontevredenheid geuit over het verdwijnen van de mogelijkheid om voicemail per e-mail te kunnen ontvangen. Televisie en radio roepen nog steeds de meest kritische reacties op. Voor de interactieve rtv gaven de lastige bediening en de kuren van de Amino settopbox het vaakst aanleiding tot ontevredenheid, maar ook het probleem van korte tijd wegvallend geluid. Dat laatste doet zich met enige regelmaat voor. Over Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie is een grote meerderheid zeer tevreden of tevreden. De door

Stichting GlazenKamp bevochten tariefcompensatie bij de netwerkeigenaar die jaarlijks door GlazenKamp wordt uitgekeerd, zal aan die tevredenheid een steentje hebben bijgedragen.



AAN GLAZENKAMP VERBONDEN INITIATIEVEN

Proof-of-concept

Samen met Stichting Fiber Overall en Stichting CWNetwerk is GlazenKamp actief in het POC-project (proof-of-concept). Dit project moet aantonen dat er een businesscase is voor een provider die zich uitsluitend concentreert op de levering van zeer snel (1 Gigabit per seconde) en zeer betrouwbaar internet. Alle diensten die nu nog door een internetprovider worden geleverd worden dan vervangen door apps, zoals we dat ook al zien bij mobiel internet. Veel leden van de Taskforce Techniek participeren in het project. Het project is in 2014 gestart en verliep in 2016 en 2017 duidelijk langzamer dan gepland, voornamelijk omdat de betrokken vrijwilligers meer tijd nodig bleken te hebben dan zij beschikbaar hadden. In 2017 is het netwerk verder uitgebreid. Het plan is nu om het project voor de zomer van 2018 af te sluiten.

Wijkalarmering

In 2015 werd op initiatief van GlazenKamp vrijwilligers gestart met de **wijkalarmering**. Inmiddels telt dit initiatief al ca. 400 deelnemers. Er zijn per straat of straten aparte groepen gevormd met ieder een eigen coördinator. De coördinatoren en de wijkagent vormen samen ook een groep.



De gecoördineerde aanpak van de alarmering in de hele wijk, samen met de interactie met de politie maken, onderscheidt onze wijkalarmering van veel initiatieven elders

Langer thuis in Hazenkamp

De werkgroep Nieuwe Toepassingen heeft plannen gemaakt om samen met andere partijen en met subsidie van provincie Gelderland bewoners die daar baat bij hebben in contact te brengen met technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen. Het bestuur ondersteunt dit initiatief omdat het past binnen de doelstelling van Glazenkamp. Definitieve besluitvorming zal plaatsvinden op basis van concrete plannen die nog uitgewerkt moeten worden.

FINANCIEEL

Vanaf 2017 verkeert Stichting Glazenkamp door de overeenkomst met de netwerkeigenaar in de gunstige positie van een langjarige garantie op de dekking van haar lopende uitgaven voor materiële zaken t.b.v. het vrijwilligerswerk. In 2017 werd ook voor de eerste keer de tariefcompensatie uitgekeerd. Vooraf was een schatting gemaakt van het aantal gerechtigden voor een uitkering en dat resulteerde in een geschatte hoogte van de uitkering op 50 euro. Die schatting is breed bekend gemaakt en heeft er mede toe geleid dat het aantal gerechtigden aanzienlijk hoger uitkwam dan voorzien. Om teleurstellingen te voorkomen heeft het bestuur, met instemming van de deelnemersvergadering, besloten om de uitkering aan te vullen tot 50 euro en de kosten daarvan ter hoogte van 11.000 euro te bestrijden uit de reserves van Glazenkamp. Het daardoor begrote verlies van 12.800 euro kon uiteindelijk beperkt blijven tot 9.349 euro. Vanaf 2018 zullen alle betalingen aan de deelnemers geheel worden bestreden uit de bijdrage van netwerkeigenaar KPN.

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

Nijmegen, februari 2018