

Jaarverslag Glazenkamp 2016

Voor de gebruikelijke activiteiten van Glazenkamp zoals de ondersteuning in het wekelijkse Glazenkamp Honk en de permanente vraagbaak Glazenkamp Info was 2016 een normaal jaar. Wel rustiger dan 2015 omdat de dienstverlening van de grootste provider in de wijk (Telfort) stabiel was en er geen migraties aan de orde waren. Maar op het punt van de belangenbehartiging was 2016 een veelbewogen jaar dat positief eindigde met een langjarige overeenkomst met de netwerkeigenaar (KPN) over jaarlijkse tariefcompensaties.

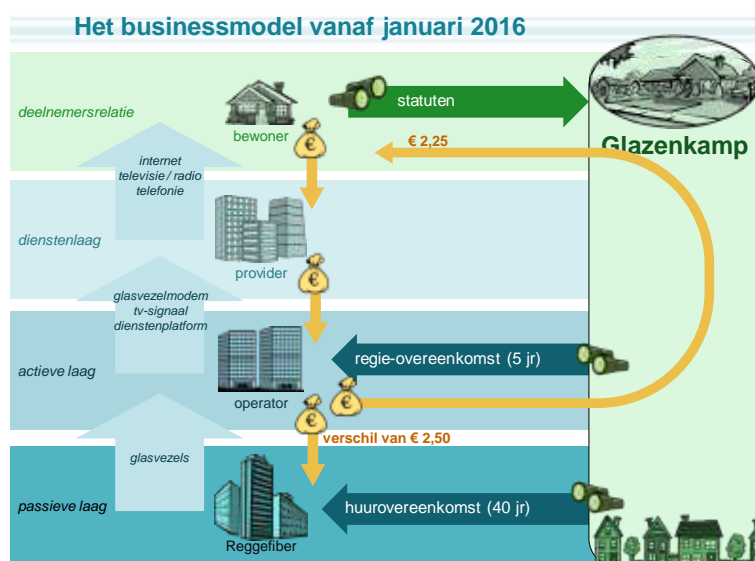
BELANGENBEHARTIGING

Reggefiber (inmiddels overgenomen door KPN) is de investeerder van het glasvezelnetwerk in onze wijk. Stichting Glazenkamp heeft in 2008 een langjarige overeenkomst gesloten met Reggefiber over het gebruik van het glasvezelnetwerk. In die overeenkomst zijn onder andere bovengrenzen opgenomen voor de tarieven die Reggefiber in rekening mag brengen aan operators/providers die de glasvezels naar de woningen gebruiken om daarover hun diensten aan te bieden aan de bewoners. De opzet daarbij was dat dit tariefvoordeel via de operator (groothandel) en de provider bij de bewoners terecht zou komen. Toen steeds meer providers in het Glazenkamp-gebied actief werden bleek het systeem echter te complex te worden.



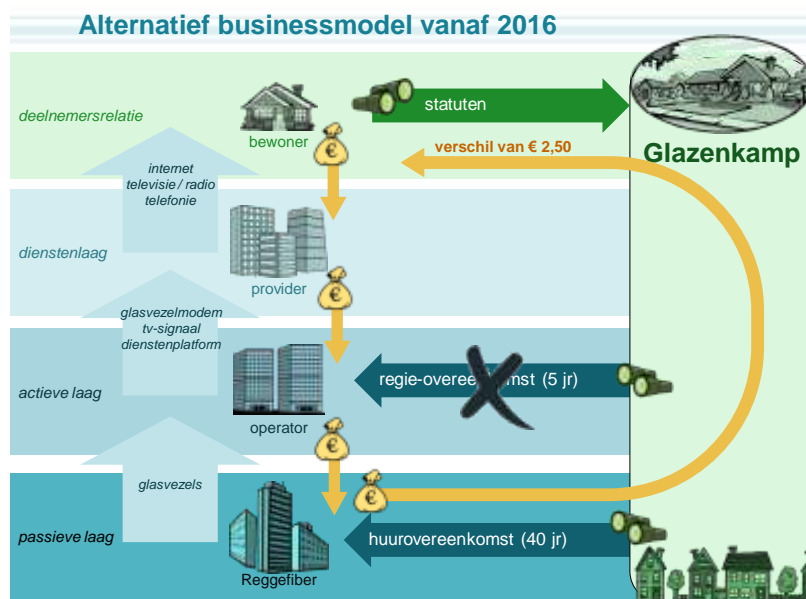
Providers die in 2016 actief waren in het Glazenkamp-gebied. De activiteiten van Vodafone werden in 2016 overgenomen door T-Mobile.

Om een en ander te vereenvoudigen heeft het bestuur vanaf januari 2016 het businessmodel herzien:



Stichting Glazenkamp

De landelijke tarieven die Reggefiber ook in het Glazenkamp-gebied hanteert zijn hoger dan het overeengekomen plafond. Het aangepaste businessmodel gaat ervan uit dat het verschil via de operator en Stichting Glazenkamp wordt uitgekeerd aan de deelnemers. Dat vereist echter de medewerking van zowel Reggefiber als operators waaronder KPN. Daarover zijn in het najaar van 2015 onderhandelingen gestart. Reggefiber/KPN bleek bereid tot een constructieve opstelling maar wenste, alvorens tot afspraken te komen het groene licht van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) om niet in regulatorische problemen te raken. In augustus deed de ACM uitspraak. Die hield in dat het businessmodel zoals gepresenteerd op bezwaren stuitte, maar een verdere vereenvoudiging, waarbij ook de operators buiten zicht blijven werd door ACM wel acceptabel gevonden.



De daarop volgende onderhandelingen verliepen constructief en werden op 29 november 2016 afgesloten met een overeenkomst van Glazenkamp met netwerkeigenaar KPN. Het resultaat is dat de tariefcompensatie rechtstreeks vanuit Reggefiber/KPN wordt overgemaakt aan Glazenkamp, die op haar beurt het voordeel in gelijke mate distribueert over haar deelnemers.

DEELNEMERSADMINISTRATIE

Sinds mei 2015 is door Glazenkamp een eigen deelnemersadministratie opgezet. In de GlazenkampKrant3 van mei 2015 werd voor de eerste keer iedere gebruiker van glasvezel in onze wijk opgeroepen zich te registreren als deelnemer van Glazenkamp. Alleen wie in onze deelnemersadministratie is opgenomen, kunnen wij op de hoogte houden van alle ontwikkelingen. 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. Eind 2016 bedroeg het aantal geregistreerde deelnemers ruim 700, ongeveer een derde van alle woningen met een glasvezelabonnement in onze wijk. Glasvezelgebruikers bleken zich er vaak niet van bewust zijn dat

ze zonder registratie niet meer bereikt kunnen worden door Glazenkamp. Eind 2016 werd gestart met een campagne om bewoners aan te moedigen zich als deelnemer te registreren.



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

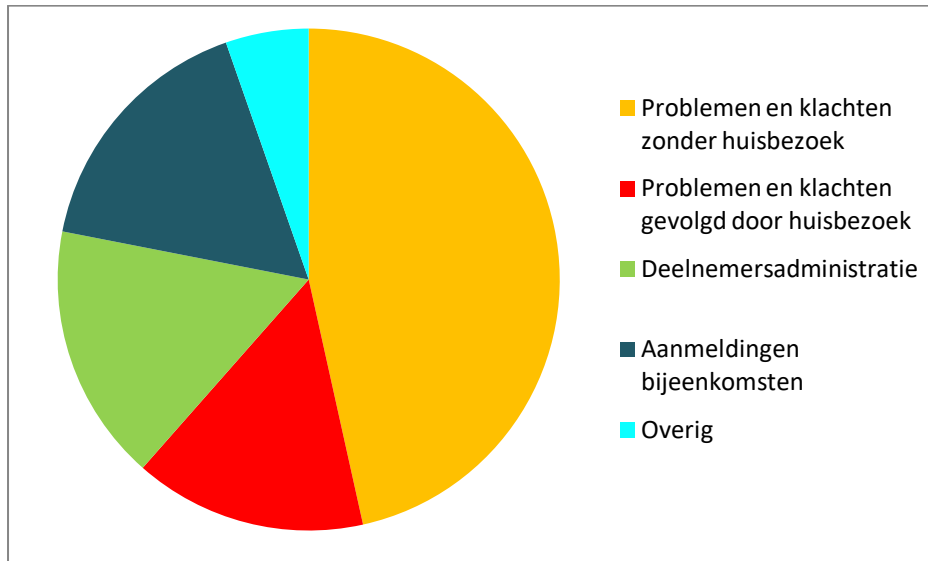
ONDERSTEUNING

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.



Voor het Honk waren dertien vrijwilligers bij toerbeurt actief. In totaal hebben 206 deelnemers het honk bezocht, in een aantal gevallen gevolgd door huisbezoek. Daarboven was er nog een themabijeenkomst met circa 30 bezoekers.

Glazenkamp Info werd in 2016 in totaal 187 keer benaderd, voor het grootste deel via e-mail en voor het overige telefonisch. 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.



Verdeling van de 187 meldingen in 2016 bij GlazenKamp Info

In 2016 zijn er geen tevredenheidsonderzoeken in de vorm van straatenuquête's uitgevoerd. Het ligt in het voornemen om in 2017 de draad daarvan weer op te pakken.

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 duidelijk langzamer dan gepland, voornamelijk omdat de betrokken vrijwilligers meer tijd nodig bleken te hebben dan zij beschikbaar hadden. Er is wel goede voortgang geboekt en er is ook geen reden om het project te heroverwegen.

Wijkalarmering

In 2015 werd op initiatief van GlazenKamp vrijwilligers gestart met de **wijkalarmering**. Inmiddels telt dit initiatief al 370 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

Hazenweb

Glazenkamp heeft in het verleden een ondersteunende rol gespeeld bij de totstandkoming en de instandhouding van de wijkwebsite **Hazenweb**. De nieuwe ontwikkelingen rond het wijkblad Hazannekamp, dat in een ruimere opzet overging in Hart van Nijmegen, had ook gevolgen voor Hazenweb. Eind 2016 werd Hazenweb gestopt. Andere sites met buurtinitiatieven hebben het stokje overgenomen.

FINANCIEEL

2016 was het eerste jaar waarin Glazenkamp voor de materiële kosten van haar vrijwilligersactiviteiten geen financiële bijdrage meer ontving van Telfort (voorheen XMS). Zolang er geen zekerheid bestond over een nieuwe inkomstenbron, is er een terughoudend uitgavenbeleid gevoerd. De inmiddels opgebouwde reserves zijn echter zodanig dat de bekostiging van de gebruikelijke ondersteuningsactiviteiten en voortzetting van de lopende vernieuwingsprojecten nog geruime tijd zouden kunnen doorgaan. De overeenkomst met KPN van november 2016 impliceert ook een jaarlijkse bijdrage aan Glazenkamp. Daarmee is de bestrijding van de materiële kosten van de vrijwilligersactiviteiten voor lange tijd verzekerd. Omdat de overeenkomst met KPN er is gekomen zonder dat juridische kosten hoefden te worden gemaakt en omdat dergelijke kosten voorlopig ook niet meer worden verwacht, acht het bestuur het verantwoord om de voorziening op de balans voor dergelijke kosten te verlagen van € 14.000 naar € 10.000. Met deze vrijval van € 4.000 en omdat de kosten van het POC ook ten laste konden worden gebracht van een voorziening op de balans, kon het verlies in 2016 beperkt worden tot een bedrag van € 514.

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

Nijmegen, april 2017