

Stichting Glazenkamp

Jaarverslag Glazenkamp 2019-2020

TOTAALBEELD

In 2019 heeft de stichting de voorgenomen activiteiten volgens plan kunnen uitvoeren en hebben we de gebruikelijke ondersteuning kunnen leveren vanuit de helpdesk (info@glazenkamp.nl) en het honk). In dat jaar hadden we te maken met de in 2018 door Telfort opgestarte vervanging van glasvezelmodems en settop-boxen. Daarnaast is vanuit de taskforce Nieuwe Toepassingen het project "Handig in Hazenkamp" na de opstart in 2018 in 2019 ten uitvoering gebracht.

Het zal duidelijk zijn dat 2020 met de corona-uitbraak een heel ander jaar was. Niettemin hebben we ook toen een groot deel van de gebruikelijke werkzaamheden van Glazenkamp kunnen uitvoeren, zij het voor een belangrijk deel op een andere manier.

Vanaf 7 maart moesten we het honk sluiten, terwijl de overgang van Telfort naar KPN en de bijbehorende "mailmigratie" er aan kwamen. De hierbij benodigde omzetting van instellingen en wachtwoorden leidden bij veel deelnemers tot vragen en problemen. Via het front office (info@glazenkamp.nl) is een groot aantal meldingen binnengekomen en opgepakt, via mail, telefoon of huisbezoek. En ook is een deel doorgeleid naar het honk, waar op de zaterdagen in augustus en september zo'n 85 mensen, op afspraak en coronaproof, geholpen zijn.

Een gevolg van corona was helaas ook dat het project Handig in Hazenkamp in 2020 stil is komen te liggen en wacht op herstart.

Wat gewoon door kon gaan was het uitkeren van de tariefcompensatie. Op basis van de in 2015 opgezette deelnemersadministratie is deze deelnemersvergoeding in 2019 en 2020 voor de derde en vierde keer uitgekeerd. In 2019 betrof het € 61,-, in 2020 € 71,-. Verder waren qua financiën de resultaten in lijn van de vastgestelde begroting.



In 2020 kon ook de jaarlijkse deelnemersvergadering niet plaats vinden. Deze was gepland net na het ingaan van de eerste lockdown. Met inachtneming van de statuten van de stichting heeft het bestuur op 19 maart de besluiten genomen waarvoor geen uitstel mogelijk was. Dit betrof de hoogte van de jaarlijkse tariefcompensatie en de veranderingen in de samenstelling van het bestuur. Alle deelnemers zijn via rondzendbrieven hierover geïnformeerd.

Stichting Glazenkamp

Een gevolg van alles was ook dat in de deelnemersvergadering geen afscheid genomen kon worden van de vertrekkende voorzitter en penningmeester, Jean Popma en Boudewijn Nederkoorn. Niet alleen is hen heel veel dank verschuldigd voor het jarenlange werk als bestuurslid, maar ook – in het begin van deze eeuw - als pioniers en “founding fathers” van Glazenkamp. Gelukkig blijven zij betrokken bij Glazenkamp en zijn we hun kennis en ervaring niet kwijt.

In het vervolg van dit jaarverslag werken we het algemene beeld nader uit via een zestal thema's die we achtereenvolgens toelichten:

1. Deelnemersadministratie en de ontwikkeling van aantallen aansluitingen en deelnemers
2. Financiën en uitvoering contracten KPN (incl. tariefcompensatie)
3. De geleverde ondersteuning
4. Aan Glazenkamp verbonden initiatieven
5. De communicatie met de deelnemers
6. Personele bezetting en vergaderingen bestuur en taskforces

1. DEELNEMERSADMINISTRATIE EN DE ONTWIKKELING VAN AANTALLEN AANSLUITINGEN EN DEELNEMERS

In 2015 is door Glazenkamp een eigen deelnemersadministratie opgezet. Alleen wie in onze deelnemersadministratie is opgenomen, kan meedelen in de tariefcompensatie en kunnen we op de hoogte houden van alle ontwikkelingen aangaande Glazenkamp. Ook het stemrecht in de deelnemersvergadering is hieraan gekoppeld. Vanwege de jaarlijkse uitvoering van de tariefcompensatie is een gedegen, veilige en zo volledig mogelijke deelnemersregistratie extra van belang. De taskforce Deelnemersadministratie draagt hier zorg voor en heeft ook in 2019 en 2020 de mutaties verwerkt en waar nodig de administratie verbeterd, met inachtneming van de privacybepalingen vanuit de in mei 2018 ingevoerde AVG.

Het aantal geregistreerde glasvezelgebruikers is gedurende 2019 en 2020 licht gestegen, van 2177 aan het begin van 2019 naar 2230 begin 2021. Dat is ongeveer 75,9% van alle woningen in het Glazenkampgebied, tot dusver het hoogst behaalde percentage.

Van de glasvezelgebruikers waren eind 2018 (de bewoners van) 1627 adressen geregistreerd als deelnemer aan de stichting Glazenkamp. Eind 2020 was dit aantal licht gedaald naar 1611. Dat betekent een deelnemingsgraad van 72,2% op alle glasvezelgebruikers. Al deze deelnemers komen in aanmerking voor de tariefcompensatie.



Driekwart in de wijk heeft glasvezel

De (lichte) deelnemersafname over 2019 en 2020 is de resultante van afmeldingen (m.n. verhuizing en overstap naar een andere provider) en aanmelding van (voornamelijk) nieuwe bewoners. Voor wat betreft het stimuleren van aanmelding is in 2019 extra inspanning verricht. Door een daarvoor in het leven geroepen vrijwilligersgroepje zijn nieuwe wijkbewoners actief benaderd. Dat leidde tot bijna 60 nieuwe deelnemers. In 2020 kon deze actie niet worden herhaald.

Daarnaast wordt jaarlijks een artikel (“advertorial”) in Hart van Nijmegen gepubliceerd, ter informatie maar ook als werving van nieuwe deelnemers.

2. FINANCIËN EN UITVOERING CONTRACTEN KPN (INCL. TARIEFCOMPENSATIE)

In financieel opzicht is alles in 2019 en 2020 goed en volgens de begroting verlopen. Vanaf 2017 verkeert Stichting Glazenkamp in een gunstige positie door de overeenkomst met de netwerkeigenaar (KPN). Eerder (in 2008) met toenmalig netwerkeigenaar Reggefiber afgesloten contracten zijn in 2016 samen met KPN (die Reggefiber overgenomen heeft) uitgewerkt en vertaald in werkafspraken. Het belangrijkste resultaat daarvan was dat KPN de gebruikers van het Glazenkamp-netwerk compenseert voor het feit dat de landelijke tarieven die aan providers in rekening gebracht worden, hoger zijn dan de door Glazenkamp bedongen maximumtarieven. Die compensatie wordt – ongeacht de glasvezel-provider – via de stichting Glazenkamp uitgekeerd aan geregistreerde deelnemers. De betalingen aan de deelnemers worden geheel bestreden uit de bijdrage van netwerkeigenaar KPN. In 2017 werd voor de eerste keer de tariefcompensatie ter hoogte van €50 uitgekeerd. In 2018 was deze €56, in 2019 €61 en in 2020 €71. De uitvoering van de werkafspraken inclusief de betaling van de compensatie is naar wens verlopen.

De overeenkomst met KPN biedt naast de tariefcompensatie ruimte voor dekking van de kosten van de stichting. Met name betekent dat dat we daarmee een langjarige garantie hebben op de dekking van lopende uitgaven voor materiële zaken t.b.v. het vrijwilligerswerk.

Voor de financiële administratie heeft het bestuur in 2019 besloten professionele assistentie in te roepen bij een extern bureau. De reden hiervoor was met name dat het al bij al een intensieve en verantwoordelijke taak is en dat door professionele ondersteuning de risico’s in de hand kunnen worden gehouden. Tegen beperkte kosten bleek het mogelijk de stichting te ontlasten van een belangrijk deel van het administratieve werk. Met ingang van 1 januari 2020 voert het bureau de betreffende werkzaamheden uit.

3. DE GELEVERDE ONDERSTEUNING

De praktische ondersteuning van onze deelnemers wordt ingevuld door Glazenkamp **Info** (de vraagbaak via e-mail info@glazenkamp.nl of telefoon: 024 89 000 67) en het wekelijkse Glazenkamp **Honk** in het schoolgebouw van de NSV in de Lamastraat (’s zaterdags 11.00-13.00u).

Zowel in 2019 als in 2020 hebben we met een ingrijpende migratie van Telfort te maken gehad. De eerste migratie, die al ingezet was in 2018 en in 2019 verder is uitgevoerd, had betrekking op de vernieuwing van modems en settopboxen en de daarbij behorende aansluitingen. De tweede migratie, in 2020, betrof de overgang van Telfort naar KPN. Deze had vooral gevolgen voor het mailproces. Instellingen en wachtwoorden van deelnemers met Glazenkampadressen moesten worden aangepast.

Stichting Glazenkamp

Glazenkamp Honk

Het Glazenkamp Honk wordt verzorgd door een coördinator met circa 15 vrijwilligers. Het aantal bezoeken in 2019 was 233 (nagenoeg gelijk als in 2018). Naast bezoekers die al eerder het honk hadden bezocht ontving het honk in 2019 zo'n 40 nieuwe bezoekers. In het voorjaar en direct na de zomer werkte de migratie van Telfort inzake de nieuwe modems en settopboxen nog door op het bezoekersaantal. Later in het jaar, met name in december was er een behoorlijke daling.

Zoals in het begin onder het totaalbeeld aangegeven is het honk in 2020 maar heel beperkt open geweest, nl. tot begin maart. In die periode zijn er 48 bezoeken geweest. Daarna is het honk een aantal zaterdagen in augustus en september open geweest om mensen te kunnen helpen met de volgende migratie, nl. de overgang van Telfort naar KPN en de gevolgen die dat heeft gehad voor mailinstellingen en wachtwoorden. Deze openstelling vond plaats binnen de coronaprotocolen (via online afspraken op tijd, bewaren afstand, etc.). Door de vrijwilligers zijn op deze manier 85 mensen geholpen.



Glazenkamp Info

Glazenkamp Info heeft in 2019 en 2020 het gehele jaar gedraaid, ook in vakantieperioden. Zes vrijwilligers zorgen bij toerbeurt dat op alle vragen zo veel mogelijk binnen 24 uur wordt gereageerd. Daarbij is het vrijwel altijd gelukt dit streven (reageren binnen 24 uur) waar te maken. In een enkel geval konden melders niet tevreden gesteld worden, maar 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 kon, volgde er een huisbezoek.

Alle vragen die bij Info binnenkomen worden als meldingen vastgelegd in een registratiesysteem. In dat systeem worden ook vragen die bij het honk neergelegd worden opgenomen.

In totaal zijn er in 2019 ruim 800 meldingen geregistreerd, nagenoeg evenveel als het jaar daarvoor. Voor het grootste deel kwamen deze meldingen binnen via e-mail, voor het overige telefonisch. Bij ruim 200 registraties ging het om vragen die naar het honk zijn doorgespeeld. Het zwaartepunt lag in 2019 (m.n. in het voorjaar en rond de zomer) bij vragen en problemen rondom de (eerste) migratie m.b.t. de omwisseling van modems en settopboxen.

Het aantal meldingen in 2020 bij Glazenkamp info was over het hele jaar gezien iets lager (bijna 750). Hierbij had een groot deel (150 tot 200) te maken met de (tweede) migratie medio dit jaar rondom het opgaan van Telfort in KPN. Bij 60 adressen waar de problemen met de instellingen en wachtwoorden wat groter waren zijn huisbezoeken afgelegd.

Alles bij elkaar hebben we vanuit Glazenkamp honk en Info in 2019 en 2020 veel ondersteuning kunnen bieden, naast de reguliere hulp vooral de ondersteuning bij beide migraties. Na oorspronkelijk grote problemen in 2018 waren de klachten en problemen beperkter en waren voorkomende problemen met de ondersteuning vanuit Info en Honk meestal goed op te lossen. Verder moesten we het laatste jaar natuurlijk terughoudend zijn met verzoeken voor thuisondersteuning, maar niettemin zijn er toch waar het niet anders kon en met de nodige voorzorgsmaatregelen door enkele leden van de taskforce thuisbezoeken afgelegd. De dankbaarheid van de mensen die een beroep doen op info en honk is groot. De ondersteuning blijft in een duidelijke behoefte voorzien en wordt gewaardeerd door de deelnemers die er gebruik van maken.

4. AAN GLAZENKAMP VERBONDEN INITIATIEVEN

Wijkalarmering

In 2015 werd op initiatief van Glazenkampvrijwilligers gestart met de wijkalarmering. Het aantal deelnemers aan het initiatief is in 2020 gestegen naar 482, 32 meer dan in 2019. Er zijn per straat of cluster straten aparte groepen gevormd met ieder een eigen coördinator. De coördinatoren en de wijkagent vormen samen ook een groep. Deelnemers geven aan dat ze blij zijn met de buurtapp, de politie ook. Het voorziet duidelijk in een behoefte en is daarmee een mooi succes. Vanaf begin 2020 is de nieuwe wijkagent actief in de coördinatoren groep.

Handig in Hazenkamp

In 2018 is door de werkgroep Nieuwe Toepassingen van Glazenkamp een start gemaakt met het project Handig in Hazenkamp. Het project is erop gericht bewoners die daar baat bij hebben in contact te brengen met technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen. De werkgroep heeft in 2019 een groot aantal activiteiten uitgevoerd om het project vorm te geven, in samenwerking met een groep vrijwilligers en een adviesbureau. Zo zijn met een groot aantal personen en instellingen gesprekken gevoerd om ze te informeren en te betrekken. Vrijwilligers die cliënten moeten ondersteunen hebben trainingen gehad. En op verschillende manieren zijn potentiële deelnemers en mantelzorgers geïnformeerd, o.a. door een artikel in Hart voor Nijmegen, de verspreiding van wervingsfolders en vooral ook door een voorlichtingsbijeenkomst in de Goffertboerderij (bezoekt door 70 belangstellenden en een groot deel van de betrokken professionals). December 2019 waren er 21 deelnemers die zich hadden aangemeld, van wie er 16 gebruik maken of hebben gemaakt van de hulpmiddelen. Sommigen zijn meteen al overgegaan tot aanschaf van een hulpmiddel.

In het begin van 2020 is er een vervolgplan opgesteld met thema's als financiering, de te gebruiken hulpmiddelen, promotie, aansluiting HAN en scholing vrijwilligers. Door de corona-maatregelen is de uitvoering hiervan vanaf eind februari stil komen te liggen. Bekeken wordt wanneer het project herstart kan worden en welke acties hiervoor nodig zijn. Vooruitlopend op de herstart van het project is alvast een nieuwe flyer gemaakt.

Stichting Glazenkamp

Ook is er op basis van de opgedane ervaringen een Toolbox opgesteld, waarin een overzicht wordt gegeven van de verschillende instrumenten die tot nu toe ontwikkeld zijn bij het project en die gebruikt kunnen worden bij andere projecten vergelijkbaar met Handig in Hazenkamp. Het gaat hierbij om zaken als een tekst voor op de website, flyer voor deelnemers, uitleenlijst van hulpmiddelen, informatieboekje voor vrijwilligers, spelregels voor deelnemers en toe te passen formulieren.



Proof-of-concept

Samen met Stichting Fiber Overal (SFO) is Glazenkamp de afgelopen jaren actief geweest in het POC-project (proof-of-concept). Dit project moest aantonen of er een businesscase is voor een provider die zich uitsluitend concentreert op de levering van zeer snel (1 Gigabyte per seconde) en zeer betrouwbaar internet. Veel leden van de Taskforce Techniek participeerden in het project. Het project is in 2014 gestart en tot 2018 verder uitgebouwd en onderhouden. Het project is in 2018 afgesloten. SFO had eerder aangegeven bereid te zijn het gerealiseerde netwerk in de lucht te houden en over te nemen. In 2019 is dit geëffectueerd. Dat betekent dat Glazenkamp het eigendom van het demonetwerk heeft overgedragen en dat SFO het Glazenkampnetwerk integreert in haar eigen netwerk. Het netwerk is om niet overgedragen. Daartegenover nam SFO alle kosten voor haar rekening die te maken hebben met noodzakelijke vervangingsinvesteringen, onderhoud en beheer.

5. DE COMMUNICATIE MET DE DEELNEMERS

Ook in 2019 en 2020 zijn de deelnemers via rondzendbrieven op de hoogte gehouden van de activiteiten en ontwikkelingen rondom Glazenkamp. Behalve informatie over de ondersteuning is bericht over de stand van zaken m.b.t. de migraties, Handig in Hazenkamp en de uitbetaling van de tariefcompensatie. In 2020 zijn extra rondzendbrieven uitgegaan i.v.m. de aanpassing van de ondersteuning vanwege corona en de jaarlijkse deelnemersvergadering.

Als externe communicatie wordt elk jaar in het wijkblad Hart van Nijmegen gepubliceerd over de Glazenkamp en het project Handig in Hazenkamp.

In 2019 zijn bewonersenquête's uitgevoerd in de Hazenkampseweg. Dit is in twee gedeelten gebeurd, resp. voor de even en oneven nummers. Beide onderzoeken leveren een positief beeld op. De tevredenheid met de aansluiting (zowel internet als telefoon en televisie) is groot. Hetzelfde geldt voor het glasvezelabonnement als geheel. Tenslotte is ook de waardering voor de Glazenkamp als vrijwilligersorganisatie hoog.

Eén van beide enquêtes is afgenomen na de (eerste) migratie. De conclusie mag zijn dat die niet tot grote onvrede of tot een daling van deelnemersaantallen geleid, ondanks het feit dat er hier en daar zeker wel problemen zijn geweest. Mogelijk dat die niet meer zo'n rol spelen bij de waardering wanneer alles uiteindelijk naar tevredenheid functioneert.

Ondersteuning aanleg glasvezelbekabeling t.b.v. Natuurtuin

In 2019 is voor de educatieve Natuurtuin de aansluiting op het SFO-netwerk gerealiseerd. Hiermee kan de tuin gebruik maken van sneller internet en sneller emailverkeer. Stichting Glazenkamp heeft de aanleg financieel ondersteund.

6. PERSONELE BEZETTING EN VERGADERINGEN BESTUUR EN TASKFORCES

Het grootste deel van 2019 en 2020 heeft het bestuur gefunctioneerd met 4 leden, de voorzitter, secretaris, penningmeester en bestuurslid. De voorzitter was in 2019 aftredend, maar was bij het ontbreken van een kandidaat bereid om voorlopig de voorzittersfunctie te blijven vervullen zolang niet in opvolging was voorzien en heeft dat uiteindelijk tot maart 2020 gedaan. Ook voor de vacante penningmeesterfunctie bleek geen kandidaat te vinden. De functie is, eveneens tot maart 2020, ingevuld door een van de bestuursleden.

In maart 2020 zijn beide vacatures, voorzitter en penningmeester ingevuld, en zijn voor deze functies twee nieuwe bestuursleden benoemd.

Door het bestuur zijn de gebruikelijke beheers- en bestuurstaken gedurende beide jaren uitgevoerd. Zeven maal heeft het bestuur een bestuursvergadering uitgeschreven, tweemaal is vergaderd samen met de voorzitters van de taskforce.

De 5 taskforces (techniek, honk, frontoffice, deelnemersadministratie en nieuwe toepassingen) hebben alle hun reguliere werkzaamheden en projecten, gegeven de coronamaatregelen, kunnen uitvoeren en zijn alle qua bezetting goed op peil gebleven. Wel is er bij enkele ruimte voor nieuwe vrijwilligers.

Pim Ketelaar, voorzitter
Kees Goderie, secretaris
Kathinka Droogleever Fortuyn, penningmeester
René Hemmer, bestuurslid

Nijmegen, maart 2021