

Jaarplan Glazenkamp 2021

Algemeen

Glazenkamp heeft drie doelen die centraal staan:

1. **Belangenbehartiging**
2. **Ondersteuning** van de deelnemers en
3. **Vernieuwing.**

In dit jaarplan gaan we achtereenvolgens op alle drie in. Aansluitend volgt een beknopte beschrijving van de activiteiten vanuit de werkgroepen en tenslotte enkele opmerkingen m.b.t. bestuurssamenstelling en begroting.

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 het met KPN-Reggefiber afgesloten langjarige contract nauwlettend bewaken. Uit dit contract vloeit voort dat Glazenkamp jaarlijks een compensatiekorting kan uitkeren aan de bij Glazenkamp geregistreerde deelnemers. Tegelijk voorziet dit contract er in dat Stichting Glazenkamp een gestage bron van inkomsten heeft waaruit de vrijwilligersactiviteiten en vernieuwingsprojecten kunnen worden bekostigd.

Glazenkamp ondersteunt alle deelnemers, ongeacht bij welke provider zij diensten afnemen. In de praktijk is de grote meerderheid van de deelnemers klant geweest bij Telfort en is nu klant bij KPN. In 2020 is Telfort onderdeel geworden van KPN. Dat ging gepaard met de nodige wijzigingen en migraties, die inmiddels goeddeels achter de rug zijn.

Het komende jaar zijn er geen veranderingen aangekondigd bij KPN die door Glazenkamp actief gevolgd en waar mogelijk begeleid worden.

Deelnemersregistratie

Het Glazenkamp gebied omvat 2.940 adressen. Daarvan heeft per 1 januari 2021 75,9% (2230 adressen) een actieve glasvezelaansluiting (t.o.v. 74,3% een jaar eerder). Van deze actieve aansluitingen is – op dezelfde peildatum – 73% (1.637 woningen) geregistreerd als deelnemer. De afgelopen jaren is campagne gevoerd om de nog niet als deelnemer aangesloten glasvezelgebruikers te bewegen zich te melden (waaronder een jaarlijkse advertorial in *Hart van Nijmegen*).

In 2021 zetten we deze inspanningen voort, met het doel dat uiteindelijk 80% of meer van de woningen met een glasvezelabonnement als Glazenkamp-deelnemer is geregistreerd.

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 actief. De mate van ondersteuning (met name de huisbezoeken en de toegankelijkheid van het Glazenkamp Honk) zijn uiteraard afhankelijk van de corona maatregelen.

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 (en mogelijk i.v.m. de corona maatregelen) volgt een bezoek aan huis om eventuele problemen te onderzoeken en zo mogelijk te verhelpen.

Glazenkamp Honk

Sinds mei 2013 is het Glazenkamp Honk te vinden 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. In 2021 worden de activiteiten van het honk voortgezet, met inachtneming van de coronamaatregelen.

Tevredenheidsonderzoek

Stichting Glazenkamp houdt vanaf 2011 systematisch per straat tevredenheidsonderzoeken. In 2021 zal weer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. Elk tevredenheidsonderzoek krijgt waar nodig follow-up als deelnemers problemen ervaren of mogelijke verbeteringen aankaarten.

Vernieuwing

Glazenkamp heeft haar demonstratienetwerk in 2019 overgedragen aan Stichting Fiber Overall (SFO), met instemming van de deelnemersvergadering. Glazenkampvrijwilligers blijven ook in 2021 actief betrokken bij het gebruik, beheer en de ondersteuning van dit netwerk, e.e.a. onder regie en verantwoordelijkheid van SFO.

Overige werkgroep activiteiten

De Glazenkamp organisatie is opgebouwd uit het bestuur en een viertal werkgroepen ("Taskforces"): Techniek, Nieuwe Toepassingen, Glazenkamp Info en 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 2021 zijn de volgende activiteiten voorzien.

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. 482 wijkbewoners nemen daar aan deel. In 2020 is de ondersteuning aan het project wijkalarmering voortgezet. De wijkalarmering is geregeld op initiatief en onder verantwoordelijkheid van de betrokken vrijwilligers. Het project wijkalarmering gaat in 2021 eigenstandig verder, met beperkte ondersteuning vanuit Glazenkamp.

Handig in Hazenkamp

De werkgroep Nieuwe Toepassingen is in 2018 een project gestart om, samen met andere partijen en met subsidie van Gemeente Nijmegen en Stichting RCOAK, bewoners die daar baat bij hebben in contact te brengen en te ondersteunen bij het gebruik van technische hulpmiddelen die het hen makkelijker maakt om langer thuis te blijven wonen. Ook Glazenkamp levert een bijdrage aan dit project genaamd Handig in Hazenkamp. In 2019 zijn met deze uitleenservice vele mensen in de wijk geholpen.

Begin 2020 is er een vervolgplan voor opgesteld. Belangrijke onderdelen hiervan waren de financiering, de te gebruiken hulpmiddelen, promotieactiviteiten, de aansluiting bij de HAN, het betrekken van vrijwilligers bij het project en de scholing van hen en het contact onderhouden met de professionals.

Door Corona en de daarmee samenhangende maatregelen is de uitvoering hiervan vanaf eind februari 2020 uiteindelijk het gehele jaar stop gezet en is besloten in begin 2021 opnieuw te bekijken wanneer het project herstart kan worden en welke acties hiervoor nodig zijn.

Overige projecten

Nieuwe projecten kunnen zich in de loop van het jaar aandienen. Voor dit doel is een begrotingspost opgenomen die gedekt wordt uit de reserve van € 3.400 in de vorm van een balansvoorziening die daar in vorige jaren voor getroffen is.

Vernieuwing bestuur en vrijwilligers

Met zeer veel dank voor hun bewezen diensten zijn in 2020 Jean Popma en Boudewijn Nederkoorn als bestuurslid afgetreden. René Hemmer en Pim Ketelaar zijn toegetreden tot het Glazenkamp bestuur.

Voor 2021 en verder zijn we altijd op zoek naar vernieuwing van het bestuur én naar andere enthousiastelingen die een vrijwillige bijdrage willen leveren aan Glazenkamp en de doelen die we nastreven. Glazenkamp is een initiatief van én voor de wijkbewoners, vóór elkaar en mét elkaar; alleen samen maken we het verschil!

Dus wil je je steentje bijdrage, heb je goede ideeën over hoe we Glazenkamp nog waardevoller kunnen maken voor onze prachtige wijk? Meld je dan bij één van onze bestuursleden.

Begroting

De begroting 2021 van Glazenkamp vormt een bijlage bij dit Jaarplan 2021. In de begroting zijn ook de bijdrage van de netwerkeigenaar en de uitkeringen aan de deelnemers opgenomen.

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

Nijmegen, februari 2021