

JAARVERSLAG 2011

Stichting Glazenkamp heeft zich ook in 2011 ingespannen om het glasvezelnetwerk tot een gewaardeerde en goed gebruikte voorziening te maken.

Glazenkamp heeft als doel de belangen van de bewoners tegenover marktpartijen te behartigen, de onderlinge hulpverlening bij het gebruik van het netwerk te organiseren en te zorgen dat er nieuwe toepassingen beschikbaar komen en gebruikt worden. Om die doelen te bereiken zijn in 2011 de volgende activiteiten uitgevoerd.

Belangenbehartiging

Glazenkamp heeft gezorgd voor een permanent bemenst 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 binnen 24 uur actie wordt genomen op een melding. Waar nodig wordt dit gevolgd door een bezoek aan huis om eventuele problemen te diagnosticeren en zo mogelijk te verhelpen. Wanneer problemen onopgelost blijven, kan escalatie plaatsvinden tot aan de directie van de provider. De onderstaande tabel geeft nader inzicht in de aard van de 384 meldingen in 2011.

Aard/niveau van de melding:	Genomen actie:	Aantal in 2011:
melding deelname aan bijeenkomst; mededelingen	geen bijzondere actie nodig	156
vraag/verzoek	antwoord/uitleg per e-mail of telefoon	144
klacht over provider	uitzoeken en antwoorden per e-mail of telefoon	34
klacht of vraag waarbij huisbezoek nodig is	diagnosticering ter plekke en verhelpen van het probleem c.q advies over verdere acties; zo nodig met inschakeling provider	41
klacht met escalatie naar directie provider	(meestal) diagnosticering ter plekke, documenteren van het klachtenonderzoek, voorleggen aan directie provider en bewaken afhandeling	9

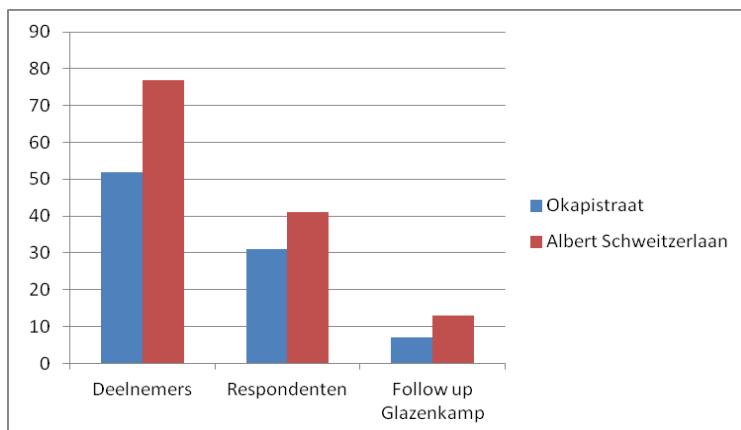
Glazenkamp is een initiatief van en voor de bewoners. Nieuwe bewoners zijn vaak niet op de hoogte van het bestaan van Glazenkamp en weten daardoor niet welke mogelijkheden Glazenkamp hen kan bieden of merken dat pas als ze al verhuisd zijn. Het bestuur roept de deelnemers op om hun (nieuwe) burens zo vroeg mogelijk te informeren over de mogelijkheden die Glazenkamp biedt.

Meerdere dienstverleners op het netwerk

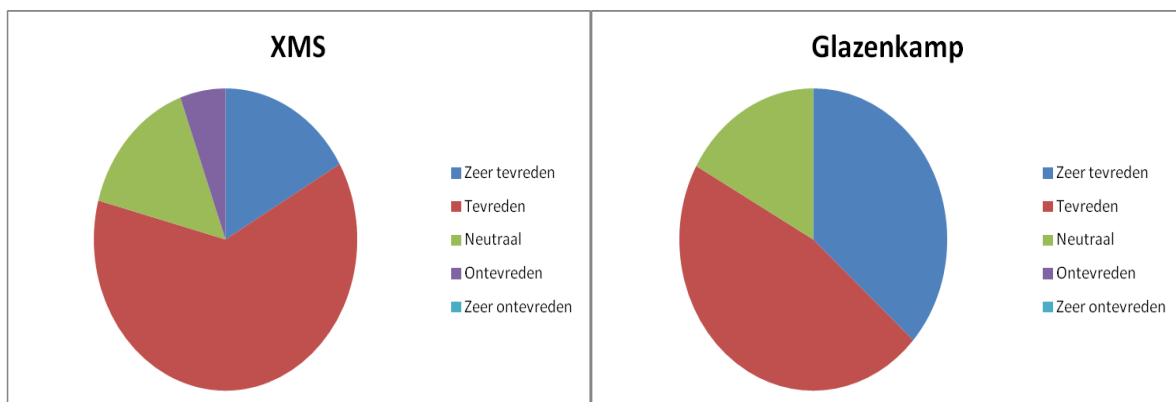
Op 1 mei 2011 is de exclusieve concessie aan XMS voor het leveren van diensten aan Glazenkampdeelnemers afgelopen. Het is de opzet dat er meerdere providers actief worden in Glazenkamp. Door onderlinge concurrentie kan dan een gedifferentieerd productaanbod ontstaan tegen aantrekkelijke tarieven. Stichting Glazenkamp heeft zich in 2011 actief ingezet om nieuwe providers te interesseren voor het leveren van diensten in Glazenkamp. Door een diversiteit van oorzaken heeft dat nog niet tot resultaat geleid. Een belangrijke oorzaak lijkt te liggen in het feit dat het huidige dienstenaanbod in het Glazenkamp-gebied qua prijs en invulling al zeer concurrerend is. Ook na 2011 zal Glazenkamp blijven streven naar meerdere aanbieders.

Tevredenheidsonderzoeken

Stichting Glazenkamp is in 2011 gestart met het houden van tevredenheidsonderzoeken per straat. Dat gebeurt via internet maar bij de groep deelnemers die alleen telefoon en radio/tv gebruiken (3% van het totaal: doorgaans senioren) wordt dat ook gedaan met een papieren enquête. De eerste stratenquêtes vonden plaats in de Okapistraat en de Albert Schweitzerlaan. De (niet anonieme) enquêtes hebben aangetoond dat Glazenkamp effectief kan meewerken aan een oplossing, wanneer deelnemers in de enquête aangeven ergens problemen mee te hebben. Het doel daarbij is om hen te adviseren over verbetering van het gebruik van het netwerk. Daar waar technische problemen aan gebruikerszijde werden geconstateerd, hebben Glazenkampvrijwilligers actief bijgedragen aan het oplossen van die problemen. Zo nodig vergezeld van een effectieve en met argumenten onderbouwde communicatie met XMS, als er zaken in de dienstverlening niet in de haak bleken. De onderstaande figuur geeft aan hoeveel deelnemers er in de beide straten wonen, hoeveel er hebben gereageerd en het aantal keren dat Glazenkamp aan de invulling een follow-up heeft gegeven.



De tevredenheid over XMS als provider en Glazenkamp als bewonersorganisatie werd als volgt gewaardeerd:



Nieuwe ontwikkelingen binnen Glazenkamp

Binnen stichting Glazenkamp zijn vijf taskforces actief: Communicatie, Senioren, Techniek, Glazenkamp Info en Nieuwe Toepassingen. Zij hebben een aantal belangrijke projecten uitgevoerd of in gang gezet, gericht op verbetering en verbreding van het gebruik van het snelle netwerk. Voorbeelden zijn de inrichting van een wijkwebsite met een onafhankelijke redactie (Hazenweb), de voorbereiding van een burenhulpdienst (Hazenhulp), onderzoek naar datatransport via de elektriciteitsleiding (home-plug), beschikbaarstelling van een betrouwbare internet snelheidstest, een pilot op het gebied van zorgtoepassingen en proefaan sluitingen met een snelheid van 1 Gb/s.

Voorlichting over (netwerk) beveiliging

Veilig internetten is essentieel voor het goed functioneren van de computers van deelnemers en dus ook van het Glazenkamp netwerk als geheel. Het voorkomt schade door hackers en internetcriminelen. In een samenwerking van drie taskforces werd een communicatieproject rond veilig internetten uitgevoerd. Alle deelnemers hebben een handige waaier 'Veilig Internetten in 10 stappen' thuisbezorgd gekregen die de gebruiker, in combinatie met een



daarop afgestemd deel van de website, helpt zich veilig op het internet te begeven. Door goede voorlichting te geven hoopt Glazenkamp een bijdrage te leveren aan een veiliger Glazenkamp netwerk. Het is vermeldenswaard dat deze campagne bekroond is met een prijs, de 2011 Internet Award van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (de instantie die alle internetadressen in Nederland beheert).

Deelname aan een pilot met zorgtoepassingen

In vervolg op een pilot met 15 woningen in 2010, is samen met stichting Maat (www.stichtingmaat.nl), een project gestart voor de verdere opschaling en drempelverlaging van eenvoudige en laagdrempelige wijze informatieontsluiting en beeldcommunicatie voor zorgtoepassingen in de hele wijk. Op 14 oktober werd het project 123Hazenkamp gelanceerd tijdens een drukbezochte bijeenkomst in de Goffertboerderij.



Wijk-tv

De plannen voor de opzet van wijk-tv in Glazenkamp bleken vooralsnog te hoog gegrepen. Er konden in de wijk geen vrijwilligers gevonden worden die dit project wilden gaan trekken. Het accent is nu verschoven naar participatie in een breder project waarin verschillende wijken samenwerken met tv-zenders als Wijchen TV en Nijmegen1.

Technisch onderzoek en voorlichting daarover

Net als in vorige jaren hebben technici binnen Glazenkamp onderzoek doen naar trends en apparatuur. Daarbij is onder andere aandacht besteed aan de opkomst van de nieuwe internetstandaard IPv6 en een tweede onderzoek naar thuisrouters. Het resultaat van die

onderzoeken zal door vrijwilligers op het gebied van communicatie vertaald worden naar het brede publiek.

Promotie ontwikkeling glasvezelnetwerken in de Nijmeegse regio

Stichting Glazenkamp heeft een actieve rol gespeeld in de totstandkoming van stichting Fiber Overall, die – in samenwerking met Gemeente Nijmegen – tot doel heeft om regiobreed wijkinitiatieven te steunen die de uitrol van een glasvezelnetwerk in hun wijk nastreven. In 2011 zijn als resultaat daarvan vraagbundelingsprojecten gestart in de wijken Galgenveld en Groenewoud (onder de naam G-3) en Brakkenstein (onder de naam Glazenstein). Deze projecten zijn zeer succesvol geweest. De aanleg van deze netwerken is al in 2011 gestart. Nog voor het einde van het jaar werd gestart met de campagnes in nog drie wijken: St. Anna, Heideven en Emancipatiebuurt (“St. Annaglas”), Altrade en Hunnerberg (“GlasinOost”) en Lindenholt (“Glazenholt”).

Financieel

Stichting Glazenkamp heeft bij de start van de vraagbundelingscampagne in 2008 bedongen dat providers (nu alleen nog XMS) maandelijks een bijdrage per deelnemer aan Glazenkamp afdragen, waaruit de stichting haar activiteiten kan bekostigen. Die inkomsten bedroegen in 2011 ca € 18.000 en daarmee is tevens de bestedingsruimte bepaald.

Het hart van de stichting ligt bij het vrijwilligerswerk in de taskforces. De meeste gelden (€ 7.700) waren dan ook gereserveerd voor projecten die daaruit voortvloeien, incl. ontwikkelkosten. Daarvan is slechts € 2.065 besteed, vooral als gevolg van het uitstel van de plannen voor wijk-tv. Daarnaast is in 2011 € 4.000 toegevoegd aan de “weerstandskas” om juridische kosten te bestrijden die eventueel gemaakt moeten worden om zo nodig de naleving van de overeenkomsten die Glazenkamp met marktpartijen heeft afgesloten, af te kunnen dwingen. Glazenkamp heeft en houdt haar eigen demonstratienetwerk (met 22 aansluitingen). Het demonstratienetwerk maakt onderdeel uit van een groter demonetwerk van Stichting Fiber Overall waardoor de kosten vrijwel beperkt blijven tot de afschrijvingskosten van het in 2006 aangelegde netwerk.

Bestuur

Het bestuur bestond eind 2011 uit de volgende wijkbewoners:

Jean Popma, Wezenlaan, voorzitter
Esther Makaay, Hazenkampseweg, secretaris
Boudewijn Nederkoorn, Hazenkampseweg, penningmeester
René Hemmer, Hertstraat, bestuurslid
Mac Honigh, Alligatorstraat, bestuurslid

Nijmegen, mei 2012

