

Stichting Glazenkamp

Jaarverslag Glazenkamp 2019

TOTAALBEELD

Het afgelopen jaar heeft de stichting de voorgenomen activiteiten volgens plan kunnen uitvoeren. Daarbij gaat het om de gebruikelijke werkzaamheden van Glazenkamp zoals de ondersteuning in het wekelijkse Glazenkamphonk en de permanente vraagbaak- en helpfunctie van Glazenkamp Info. Verder is op basis van de in 2017 opgezette deelnemersadministratie voor de derde maal de deelnemersvergoeding (ofwel tariefcompensatie) uitgekeerd. In 2019 was deze € 61,-. Ook qua financiën zijn de resultaten nagenoeg geheel in lijn van de vastgestelde begroting. Naast dit algemene beeld werd 2019 ook gekenmerkt door drie specifieke zaken.

Ten eerste betreft het de verdere afwikkeling van de migratie van Telfort m.b.t. de glasvezelmodems, settop-boxen etc. Deze was in 2018 begonnen met de glasvezelaansluitingen met alleen analoge televisie. Dit heeft toen tal van problemen met zich meegebracht. De migratie van de grote groep deelnemers met digitale televisie vond grotendeels plaats in de periode juni – september 2019. Hoewel het ook bij deze tweede ronde zeker niet altijd vlekkeloos ging, waren de klachten beperkter en waren voorkomende problemen met de ondersteuning vanuit de helpdesk (Glazenkamp Info) en het Honk meestal goed op te lossen.



Ten tweede is vanuit de taskforce Nieuwe Toepassingen het project “Handig in Hazenkamp” na de opstart in 2018 het afgelopen jaar ten uitvoering gebracht, te beginnen met een drukbezochte voorlichtingsbijeenkomst en uitmondend in de daadwerkelijke ondersteuning aan meer dan 20 personen.

Ten derde is het demonstratienetwerk losgekoppeld van Glazenkamp en overgedragen aan de stichting Fiber Overall (SFO). Dit netwerk fungeerde binnen een project, in samenwerking met SFO, dat moet aantonen dat er een businesscase is voor een provider die zich uitsluitend concentreert op de levering van zeer snel internet. Nu maakt dit dus geen onderdeel meer uit van (de bemoeienis door) Glazenkamp.

Stichting Glazenkamp

In het vervolg van dit jaarverslag komen het algemene beeld en de specifieke activiteiten nader aan de orde binnen de 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 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 opnieuw licht gestegen, van 2177 aan het begin van het jaar naar 2185 begin 2020. Dat is ongeveer 74,3% van alle woningen in het Glazenkampgebied, tot dusver het hoogst behaalde percentage. Al deze deelnemers komen in aanmerking voor de tariefcompensatie.

Van de glasvezelgebruikers waren eind 2018 (de bewoners van) 1627 adressen geregistreerd als deelnemer aan de stichting Glazenkamp. Eind 2019 was dit aantal met een fractie (6 deelnemers) toegenomen naar 1633. Dat betekent dus een deelnemingsgraad van 74,7% op alle glasvezelgebruikers.



Driekwart in de wijk heeft glasvezel

De toename in 2019 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 het afgelopen extra inspanning verricht. Door een daarvoor in het leven geroepen vrijwilligersgroepje zijn nieuwe wijkbewoners actief benaderd. Dat leidde tot bijna 60 nieuwe deelnemers. Daarnaast heeft het jaarlijkse wervende artikel (“advertorial”) in Hart van Nijmegen vermoedelijk ook een aantal nieuwe deelnemers opgeleverd.

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

In financieel opzicht is alles in 2019 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 maximum-tarieven. Die compensatie wordt – ongeacht de glasvezel-provider – via de stichting Glazenkamp uitgekeerd aan geregistreerde deelnemers. In 2017 werd voor de eerste keer de tariefcompensatie ter hoogte van €50 uitgekeerd. De betalingen aan de deelnemers worden geheel bestreden uit de bijdrage van netwerkeigenaar KPN. In 2018 was deze €56, in 2019 €61. Ook in 2019 is de uitvoering van de werkafspraken inclusief de betaling van de compensatie 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 vorig jaar 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).

Het Glazenkamp Honk is in 2019 net als in 2018 verzorgd door circa 15 vrijwilligers. Het aantal bezoeken in 2019 was bijna exact hetzelfde als in 2018 (233 tegen 232). Naast bezoekers die al eerder het honk hadden bezocht (in 2019 of eerder) ontving het honk vorig jaar zo’n 40 nieuwe bezoekers. In het voorjaar en direct na de zomer werkte de migratie nog door op het bezoekersaantal. Later in het jaar, met name in december was er een behoorlijke daling.

Stichting GlazenKamp

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.



De taskforce GlazenKamp Info heeft ook in 2019 het gehele jaar gedraaid, ook in vakantieperiodes. 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 kan, volgt 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 gaat het om vragen die in het honk zijn neergelegd. Het zwaartepunt lag ook in 2019 (m.n. in het voorjaar en rond de zomer) bij vragen en problemen rondom de migratie.

4. AAN GLAZENKAMP VERBONDEN INITIATIEVEN

Wijkalarmering

In 2015 werd op initiatief van GlazenKamp vrijwilligers gestart met de wijkalarmering. Het aantal deelnemers aan het initiatief is constant gebleven met ca. 450 deelnemers. Er zijn per straat of cluster straten aparte groepen gevormd met ieder een eigen coördinator. De coördinatoren en de (nieuwe) 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. De nieuwe wijkagent is 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 (bezocht 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.



Proof-of-concept

Samen met Stichting Fiber Overall (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 zijn de deelnemers via nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van de activiteiten en ontwikkelingen rondom Glazenkamp. Behalve de terugkerende informatie over de ondersteuning is bericht over de stand van zaken m.b.t. de migratie, Handig in Hazenkamp en de uitbetaling van de tariefcompensatie. Daarnaast is 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 enquête's is afgenomen na de 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

Vorig jaar 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 heeft het bestuur gefunctioneerd met 4 leden, de voorzitter, secretaris, penningmeester en bestuurslid. De voorzitter was vorig jaar 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 het hele jaar gedaan. Ook voor de vacante penningmeestersfunctie bleek geen kandidaat te vinden. De functie is ingevuld door een van de bestuursleden.

Door het bestuur zijn de gebruikelijke beheers- en bestuurstaken gedurende het jaar uitgevoerd. Viermaal heeft het bestuur een bestuursvergadering uitgeschreven, eenmaal 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 kunnen uitvoeren en zijn alle qua bezetting goed op peil gebleven. Wel is er bij enkele ruimte voor nieuwe vrijwilligers.

Jean Popma, voorzitter
Kees Goderie, secretaris
Boudewijn Nederkoorn, penningmeester
Kathinka Droogleever Fortuyn, bestuurslid

Nijmegen, maart 2020