

Aanvang 20:00, Basisschool NSV2, Lamastraat 67

Aanwezig

50 deelnemers, 5 machtigingen, 1 afmelding

Bestuursleden aanwezig: Jean Popma (voorzitter), Esther Makaay (secretaris), Boudewijn

Nederkoorn (penningmeester), Kathinka Droogleever Fortuyn (bestuurslid), Jochem van Hal (bestuurslid)

AGENDA

1. Opening door de voorzitter
2. Deelnemersvergadering van 22 mei 2014
3. Jaarverslag 2014 en Jaarrekening 2014
4. Overgang van XMS naar Telfort
5. Communicatie van Stichting Glazenkamp met haar deelnemers

Pauze

6. Samenstelling bestuur
7. Jaarplan en begroting 2015
8. Rondvraag
9. Sluiting

Bijgevoegde stukken zijn voorafgaand aan de vergadering via [de website van Glazenkamp](#) beschikbaar gesteld:

- Verslag van de vorige deelnemersvergadering
- Jaarverslag 2014
- Jaarrekening 2014 en verklaring kascommissie
- Bijlage samenstelling bestuur 2015
- Jaarplan 2015
- Begroting 2015

1. OPENING DOOR DE VOORZITTER

Bij het openen van de vergadering stelt Jean Popma als voorzitter vast dat door de mooie opkomst het quorum om besluiten te nemen op deze deelnemersvergadering behaald is.

2. DEELNEMERSVERGADERING VAN 22 MEI 2014

Het verslag van deze vergadering wordt doorgelopen. Er zijn geen vragen, opmerkingen of wijzigingen, waarmee het verslag definitief is vastgesteld.

3. JAARVERSLAG 2014 EN JAARREKENING 2014

Jean Popma neemt de aanwezigen in vogelvlucht door het jaarverslag. Glazenkamp heeft zich gericht op drie hoofddoelstellingen:

Ondersteuning van de gebruikers van glasvezel in de wijk.

Dit is op verschillende manieren gebeurd:

- De vrijwilligers van Glazenkamp Info hebben gedurende het jaar zo'n 460 vragen en problemen op kunnen lossen.
- Het Glazenkamp Honk (iedere zaterdag van 11 tot 13 uur) heeft circa 330 bezoekers ontvangen.
- Er zijn diverse themabijeenkomsten gehouden over bijvoorbeeld veiligheid en social media.

- Er zijn een tweetal straat enquêtes uitgevoerd. De problemen die daarbij geconstateerd werden, zijn naar tevredenheid opgelost.
- We hebben de deelnemers via verschillende nieuwsbrieven geïnformeerd over ontwikkelingen en de migratie van XMS naar Telfort.
- Er is gewerkt aan een nieuwe GlazenKampKrant.

Belangenbehartiging namens deelnemers van GlazenKamp

Als een soort 'consumentenorganisatie' onderhandelen we met partijen die diensten aanbieden in onze wijk. Hierbij proberen we zo goed mogelijke voorwaarden voor onze deelnemers te realiseren en willen we dat ze serieus genomen worden bij (structurele) problemen.

Dit heeft in 2014 geleid tot afspraken met Telfort over kortingen. Ook hebben we bij hen een 'achteringang' voor ondersteuning gekregen, zodat we klachten en problemen namens onze deelnemers effectief kunnen escaleren. Met andere providers is ons dat nog niet gelukt. Die beseffen nog niet dat dit ook in hun voordeel is: GlazenKamp vervult een brugfunctie tussen hen en hun klanten. Wij helpen problemen signaleren en oplossen. We blijven hierover bij hen aankloppen en praten en gaan ervan uit dat dit in de toekomst in orde zal komen.

Bijdragen aan vernieuwing en ontwikkeling

We streven naar toekomstbestendigheid. Wat we vandaag hebben is mooi, maar wat we morgen willen hebben ziet er weer anders uit. En daar werken we nu al aan.

In de vorige vergadering is toestemming gevraagd en gekregen om te investeren in een nieuw netwerk. Dit gaat niet om fysieke kabels, maar over hoe het uitgebaat wordt. We zijn begonnen met het zelf oprichten van een nieuwe provider, omdat er op dit moment eigenlijk geen keuzevrijheid is in het aanbod. Alle glasvezelproviders zijn KPN (en daarnaast worden diensten via de kabel geleverd door Ziggo) en die bieden allemaal ongeveer vergelijkbare dienstenpakketten. Waar wij aan werken is een netwerk alleen voor internet (maar dan met een hele hoge snelheid), waarbij klanten dan zelf kunnen bepalen welke diensten ze afnemen. Vergelijk het maar met de huidige nieuwe mobiele telefoons (smartphones): daar mag je zelf bepalen welke 'apps' je erop zet, die krijg je ook niet als bundel meegeleverd met je abonnement.

Het volledige jaarverslag is te vinden [op de website van GlazenKamp](#).

Jaarrekening 2014

GlazenKamp is financieel gezond. Er is (wederom) minder uitgegeven dan begroot. Dit wordt toegelicht door de penningmeester. Het Honk is goedkoper dan verwacht. Er zijn uitgaven voor de huur, maar door de inzet van de vrijwilligers zijn de overige kosten flink lager. Hazenweb draait op eigen kracht en vraagt geen financiële bijdrage van GlazenKamp. Voor de GlazenKampKrant worden een deel van de kosten in 2015 gemaakt. In de kosten voor de overige werkgroepen zit het aansluiten van webcams op de kinderboerderij, wat helaas door een gebrek aan vrijwilligers niet is gelukt in 2014.

De grootste uitgavenpost, de ontwikkelkosten van het POC (proof of concept) zijn voor een deel verschoven naar 2015, maar in 2014 opgenomen als voorziening.

Vooruitlopend op de begroting 2015 wordt alvast toegelicht dat de inkomsten uit licenties dit jaar ophouden te bestaan (dat zijn inkomsten die we krijgen van XMS/Telfort per deelnemer per maand). Telfort heeft toegezegd deze nog tot het einde van het jaar uit te keren. Het bestuur zal dit jaar gaan nadenken over hoe we die inkomsten willen opvangen. We hebben echter mooie reserves en verbruiken weinig. Als we op het huidige verbruik blijven zitten, dan hebben we voor ongeveer 10 jaar aan financiële reserves.

Robert Manning en Baukje Bos hebben dit jaar de kas en de boeken gecontroleerd. De financiële administratie is volgens hen goed gevoerd door Boudewijn Nederkoorn en Luud Roos.

Vraag: De burgemeester is op bezoek geweest. GlazenKamp is een belangrijk wijkinitiatief in de stad. Is daar meer over gezegd? Zijn er geen subsidie-mogelijkheden?

Antwoord: Het was erg fijn om waardering van de burgemeester te krijgen. Hij zou maar drie kwartier blijven, maar dat werd veel langer. Hij was erg positief en enthousiast. Wij hebben geen subsidie aangevraagd. Dat is ook nog niet nodig, we kunnen het op eigen kracht.

Vraag: Buurtorganisaties horen elkaar te inspireren, doet Glazenkamp daaraan mee?

Antwoord: We hebben indertijd stichting Fiber Overal opgericht op basis van ervaringen van Glazenkamp. (Stichting Fiber Overal heeft overigens wel subsidie gekregen). Die houdt zich bezig met uitrol en vraagbundeling voor glasvezel in andere wijken in Nijmegen. Dit staat echter nu stil omdat de investeerder (KPN) nu niet verder wil investeren. Glazenkamp gaat niet alleen over het netwerk, maar ook over wat je met elkaar als wijk zoal doet - samen dingen voor elkaar krijgen. Die ervaring willen we ook delen. Ieder initiatief dat bij ons aanklopt hiervoor krijgt gehoor.

Vraag: Wat is het aantal deelnemers en wat krijgen jullie daarvoor?

Antwoord: We ontvangen van Telfort 1 euro per aansluiting per maand, maar we weten niet meer hoeveel deelnemers we hebben. Die gegevens krijgen we niet meer van providers (dat mag ook niet meer vanwege privacy). We weten het ongeveer, het zijn zo'n 1700/1800 aansluitingen. Maar we willen dat wel weten, vandaar dat we dat nu zelf een deelnemersadministratie gaan bijhouden.

De deelnemersvergadering wordt – mede op basis van het verslag van de kascommissie - gevraagd in te stemmen met het Jaarverslag 2014 en de Jaarrekening 2014. Deze worden met algemene stemmen goedgekeurd.

4. OVERGANG VAN XMS NAAR TELFORT

In de afgelopen maanden heeft de overgang plaatsgevonden van XMS naar Telfort. Boudewijn Nederkoorn heeft de onderhandelingen hierover namens Glazenkamp voor het belangrijkste deel gevoerd. Inmiddels is de migratie afgerond, met wisselende reacties uit het veld: De één zegt dat het prima ging, een ander roept dat ie nog nooit zo'n ellende heeft meegemaakt. Er zijn nog wel wat hikjes, maar alle grote problemen zijn ondertussen verholpen. In vergelijking met eerdere migraties vinden wij dat deze in onze ogen redelijk soepel is verlopen.

Glazenkamp had geen invloed op de provider. KPN heeft bepaald dat Telfort de diensten van XMS zou voortzetten. Wat we wel konden regelen is toegang tot de dealer-servicedesk van Telfort. Als we problemen van deelnemers willen aankaarten, hoeven we dat dus niet via de standaard servicedesk te doen, maar kunnen we terecht bij een professionelere tak.

Het aanbod aan abonnementen en pakketten was nog een heel gepuzzel. Landelijk werd door Telfort bepaald welke XMS-abonnementen om zouden gaan naar welke pakketten van Telfort. Daar gaven ze standaard in het hele land korting op. Maar Glazenkamp had altijd al korting. We hebben opnieuw met Telfort extra kortingen kunnen bedingen (met een totale waarden van zo'n 60.000 euro/jaar).

Het pakket met alleen televisie en bellen (geen internet) hebben we kunnen behouden voor de klanten die dat hadden. Dit is echt uitzonderlijk, want dat leveren ze normaal niet.

Ook de mailadressen (@glazenkamp.net) hebben we kunnen behouden. Dit had eigenlijk @Telfortglasvezel.nl moeten worden.

Al deze afspraken zijn permanent en blijven dus bestaan voor de mensen die hun abonnement niet willen wijzigen.

Alle voorwaarden en kosten hebben we op onze website gepubliceerd. Het was nog een hele puzzel om dat in elkaar te zetten. Deze informatie hebben we steeds aan Telfort voorgelegd om te vragen of het klopte. Dat werd door hen bevestigd, wat erg prettig was, omdat er later (tijdens de migratie) soms wat anders werd beweerd door de klantenservice. Dan konden we ze dus wijzen op hun eigen bevestiging.

Het Honk is erg belangrijk geweest. Met dank aan Madeleine Manning en (getrainde) vrijwilligers hebben we de meeste vragen kunnen beantwoorden.

Wij weten verder eigenlijk niet hoe andere partijen dan Telfort gedijen in de wijk, of wie er over zijn gegaan naar andere partijen en hoe hun ervaringen daarmee zijn. We weten dat Vodafone erg agressief aan de deur heeft verkocht. Ook andere partijen hebben in onze wijk geworven. We weten niet goed hoe die migraties zijn verlopen, maar hebben wel wat verhalen gehoord dat dat niet overal even soepel is gegaan. We proberen hier in de toekomst ook de problemen op te kunnen vangen, want we vinden het wel belangrijk dat mensen soepel kunnen overstappen tussen verschillende providers.

We hebben op onze website een vergelijking gemaakt van de kosten van de verschillende aanbieders (zonder Glazenkamp-korting) en dan komt Telfort er nog niet zo heel slecht uit.

Zijn er nog vragen van de aanwezigen over de migratie? We bieden ruimte voor algemene/generieke vragen, voor specifieke/individuele zaken kun je terecht op het Honk.

Vraag: Ik had begrepen dat er bij XMS 5 mailboxen zijn en bij Telfort maar 2.

Antwoord: Dat klopt, maar door de migratie krijg je er 7, je houdt die 5 (@glazenkamp.net) en krijgt er 2 bij van Telfort. Dit is een tijdelijke situatie: als je nog niet alle 5 in gebruik hebt, dan kun je er nu nog bijmaken. Dit wordt binnenkort bevroren en is dan niet meer mogelijk. Loop even binnen op het Honk voor meer details.

Vraag: Moet ik blijven inloggen via mijnXMS webmail?

Antwoord: Voor de Glazenkamp-adressen wel. Je blijft doen wat je altijd deed. Dit gaat uiteindelijk wel veranderen, maar die mailboxen blijven bestaan.

Vraag: De overgang op de dag zelf is heel vlot verlopen, daar heb ik geen last van gehad. Maar sinds eind april krijg ik geen popmail meer binnen, dat ligt al twee weken stil. Hier heb ik wel contact over gehad via Glazenkamp met Telfort, maar het is nog niet opgelost.

Antwoord: Dit pakken we op, 2 weken is wat lang, gaan we achteraan.

Opmerking Boudewijn: Wat veel ernstiger was: de telefoon lag er vrij lang uit, waardoor je niet gebeld kon worden. Dat was een landelijke storing, alleen niet bij alle klanten.

Vraag: Ik hoor geluiden dat de snelheid verminderd is bij Telfort en heb zelf soms ook dat idee.

Antwoord: Wij meten regelmatig de snelheid en zien geen veranderingen. Er zijn geen aanwijzingen dat hier iets mee aan de hand is. Wat we wel vaak hebben gezien bij draadloze netwerken (wifi) is dat je zelf niks verandert, maar dat de burens een sterkere router hebben neergezet. Die drukt dan prestaties op andere netwerken naar beneden. Je kunt dit oplossen door een ander kanaal te kiezen of zelf een sterkere router aan te schaffen (maar dan hebben de burens weer een probleem). Loop hiervoor binnen bij het Honk.

Vraag: Ze gooien volgende maand de Spaanse en Italiaanse zenders uit het pakket. Zijn die te duur ofzo?

Antwoord: Brava gaat naar het pluspakket, daar gaan we over klagen. Dit is precies de reden dat we belangenbehartiging doen. Dat zal niet voor 1 juli lukken, maar we gaan er wel een punt van maken.

Vraag: Brava blijft wel analoog beschikbaar?

Antwoord: Ja, en Telfort is nog een van de weinige providers die analoge televisie aanbiedt via glas. Nieuwe abonnementen bij Telfort krijgen dat al niet meer.

Vraag: KPN stuurt al geen radiosignalen meer door, blijft Telfort dat wel doen?

Antwoord: Dat heeft te maken met de analoge signalen via glas.

Vraag: We ontvingen een bericht over wijziging van zenderpakketten en telefoontarieven, maar wij hebben vanuit Glazenkamp afwijkende pakketten. Waarmee kunnen wij onze pakketten vergelijken?

Antwoord: De digitale basispakketten zijn gelijkgetrokken.

Vraag: Is het normaal dat Telfort niet bereikbaar is in het weekend?

Antwoord: Ze zijn op zondag gesloten, op zaterdag beperkt bereikbaar. Dat is inderdaad vervelend met zo'n storing, maar niet anders dan bij veel andere bedrijven.

Vraag: De rekening bij XMS ging per mail via een bijlage, nu moet het met ingewikkeld inloggen op een website.

Daar heb ik over gebeld. Ze zeggen dat het is voor de veiligheid, maar ik vind het ontzettend onhandig.

Antwoord: Wij zien ook de andere kant hiervan: door in te loggen op mijnTelfort kun je veel meer dan alleen je rekening ophalen. En door regelmatig in te loggen (bijvoorbeeld voor het ophalen van de rekening) vergeten mensen hun wachtwoord voor mijnTelfort niet zo snel. We kunnen ze er wel een keer naar vragen, maar ze doen dit in het hele land zo en het is echt belangrijk om te weten dat je op mijnTelfort heel veel kunt regelen.

Toevoeging vanuit de zaal: Bijvoorbeeld de telefooninstellingen. Standaard staat 'anoniem bellen' aan. Je hebt dan geen nummerherkenning. En de voicemail staat aan, ook als je daar niet om gevraagd hebt. Dat kan allemaal via mijnTelfort worden uitgezet.

Vraag: Kan er nog een probleem ontstaan als mensen overstappen naar andere providers? Gaan we dan onder een minimum aantal aansluitingen door?

Antwoord: Nee, die aansluitingen staan los van de provider. We willen juist zoveel mogelijk verschillende partijen als provider hebben. Alleen het overstappen gaat nu nog niet bij alle partijen vlot. We willen dat dat soepel verloopt. Daar gaan we aan werken.

Vraag: Die korting op bestaande abonnementen twv 60.000 euro, zit daar nog een einddatum aan?

Antwoord: Nee, maar uiteindelijk zul je zien dat ze met een aanbod komen dat gunstiger is dan we nu hebben en dan stappen mensen over naar een nieuw standaard Telfort-abonnement. Dat is een natuurlijk verloop.

5. COMMUNICATIE VAN STICHTING GLAZENKAMP MET HAAR DEELNEMERS

Iedere wijkbewoner die een abonnement heeft met een provider die gebruik maakt van het Glazenkamp netwerk, is automatisch deelnemer van Glazenkamp. Toen XMS nog de enige provider op het netwerk was, ontving Glazenkamp periodiek een update van de contactgegevens van haar deelnemers. Dat is nu niet meer het geval.

We hebben enkel nog een oude lijst met gegevens, dus in veel gevallen kunnen we deelnemers niet meer bereiken. Daarom gaan we de deelnemers vragen zich aan te melden via onze website. Dat doen we door toch nog een mail te versturen naar de oude lijst met adressen. Ook Telfort gaat alle aansluitingen in onze wijk een brief sturen dat men zich kan registreren bij Glazenkamp (dat hebben we bij hen bedongen).

Sinds we begonnen zijn in de wijk zijn er natuurlijk een heleboel nieuwe mensen komen wonen die niet weten wat Glazenkamp is. Om ook hen te bereiken hebben we nog een ander middel bedacht om Glazenkamp onder de aandacht te brengen.

... tromgeroffel...

GlazenKampKrant 3

Kathinka Droogleever Fortuyn geeft toelichting over hoe de krant tot stand is gekomen:

"10 jaar Stichting GlazenKamp" zeiden de oude bestuursleden vorig jaar. Maar wat was uur nul nou? De eerste ideeën? Of toen we met de ambassadeurs de straat opgingen? Bij oprichting van de stichting?

Het bestuur wilde stilstaan bij wat er in die 10 jaar gebeurd is en wat de plannen voor de toekomst zijn. Een handvol vrijwilligers hebben gesprekken gevoerd, foto's gemaakt en in de buurt rondgelopen. De eerste twee edities (tijdens de vraagbundeling) waren in de vorm van een krant. Nu is het een magazine geworden. Maar verder blijft het bekend: er gaan weer ambassadeurs de straat op om de krant zoveel mogelijk persoonlijk af te geven bij alle bewoners. Dat zal binnen 10 dagen gebeuren. Als er nog mensen willen helpen bezorgen, dan kunnen ze zich melden.

De aanwezigen op de deelnemersvergadering krijgen natuurlijk de primeur en mogen als eerste de Krant meenemen. Deze is echt vers van de pers: pas 2 dagen voor de vergadering zijn er 21 dozen drukwerk afgeleverd. Chapeau voor de samenstellers Marja Quik, Coby Arts en Kathinka Droogleever Fortuyn, die keihard hebben gewerkt om de krant tot stand te brengen.

6. SAMENSTELLING BESTUUR

Van de vijf bestuursleden treedt er een af (Esther Makaay) omdat haar termijn is verstreken. Zij heeft zich beschikbaar gesteld voor een nieuwe periode. Er is een rooster van aftreden. Ieder bestuurslid treedt aan voor een periode van 3 jaar en kan zich daarna opnieuw beschikbaar stellen. Het bestuur heeft geen voordrachten voor nieuwe kandidaten ontvangen en draagt Esther voor voor een nieuwe termijn.

De vergadering neemt deze voordracht met algemene stemmen en zonder bezwaar over. Het bestuur zal zich hier verder over uitspreken.

7. JAARPLAN EN BEGROTING 2015

De jaarplannen voor 2015 liggen volledig in het verlengde van de activiteiten van 2014:

We gaan natuurlijk door met GlazenKamp Info en Honk. En ook met de themabijeenkomsten (overmorgen staat de volgende alweer gepland). We zullen wederom tevredenheidsonderzoeken uitvoeren in de vorm van straatenuêtes. We blijven in gesprek met Telfort en pogen met de andere providers ook goede afspraken te kunnen maken voor ondersteuning aan onze deelnemers. En we houden u op de hoogte van ontwikkelingen via nieuwsbrieven. Zoals is uitgelegd, gaan we daarvoor een eigen deelnemersadministratie opzetten. Qua ontwikkeling gaat er veel tijd en aandacht van vrijwilligers naar de 1 Gbps-proof-of-concept, maar we hopen ook dat er tijd vrijgemaakt kan worden om dit jaar wel live videobeelden vanuit kinderboerderij De Goffert op Hazenweb te krijgen. Ook is er een initiatief gestart rondom veiligheid in de wijk, waarbij met behulp van social media signalering van ongewenste activiteiten wordt gemeld.

De begroting voor 2015 is niet heel erg spannend. Het briefpapier is op, dus de kantoorkosten zijn wat hoger begroot. Ook hebben we het Honk toch nog wat hoger ingeschat qua kosten. De begrote inkomsten kunnen tegenvallen als meer mensen naar andere providers dan Telfort zijn overstapt, maar dat levert geen problemen op.

Voor de bijeenkomsten was 900 begroot en zijn we op 500 uitgekomen. Die hebben we toch weer op 800 gezet, maar dan moet u na afloop wel wat blijven drinken, anders gaat dat niet op dit jaar.

Vraag: Video kinderboerderij - wat is dat?

Antwoord: Dat gaat om het tonen van videobeelden vanuit stallen en hokken op de kinderboerderij via de website van Hazenweb. Het idee is dat kinderen voor het slapengaan nog even kunnen kijken bij hun favoriete kinderboerderij-dier.

Vraag: Hoe controleren jullie of Telfort echt per deelnemer betaalt als we niet weten wie de deelnemers zijn?

Antwoord: Telfort geeft wel de totale aantallen aansluitingen in de wijk aan ons door.

Het jaarplan en de begroting 2015 worden met algemene stemmen door de deelnemers goedgekeurd. Vanuit het bestuur dank daarvoor, want daardoor kunnen we verder met onze plannen.

8. RONDVRAAG

Er zijn dit keer geen vragen. We vinden het ook vreemd, maar ofwel ze zijn allemaal al gesteld, of ze komen zaterdag naar het Honk.

Bij de sluiting wordt een beeld met alle 'vrienden van Glazenkamp' getoond en daarover wordt toch nog enige toelichting gevraagd: dit zijn bedrijven en organisaties die ons op allerlei manieren (maar niet zozeer financieel) ondersteunen of geholpen hebben.

9. SLUITING

De deelnemersvergadering wordt om 22:00 gesloten, waarna alle aanwezigen uitgenodigd worden om nog een glaasje te blijven drinken (ook in die zin heten we Glazenkamp).