

Advies

## Glasvezelaansluiting in Waalre, goed geregeld?



**seniorenraad**



Stichting Seniorenraad Waalre

Werkgroep Glasvezel

Seniorenraad Waalre

1-5-2014

# Glasvezelaansluiting in Waalre, goed geregeld?

## Inhoud

Inhoud .....	2
Onderzoek Seniorenraad Waalre .....	2
Relatie van de Gemeente met KT-Waalre.....	3
Huidige visie van de gemeente .....	3
Is deze visie geïnstitutionaliseerd?.....	3
Bedrijfsvoering KT-Waalre BV./ Stichting Kabel Exploitatie Waalre .....	3
Gebrekkig bedrijfsplan .....	3
Relatie met de gemeente wordt genegeerd .....	4
Omgaan met klanten door KT-Waalre BV.....	4
Informatievoorziening schiet tekort .....	4
KT-Waalre BV. en providers .....	4
Niet interessant voor providers? .....	4
Keuzevrijheid? .....	5
Overweging .....	5
Advies .....	5
Bijlagen: .....	5

## Onderzoek Seniorenraad Waalre

Als ouderen gezond blijven dan kunnen zij zelfstandig blijven wonen met relatief weinig zorg. Zoals voor iedereen zijn ook voor ouderen ICT-toepassingen belangrijk. Niet alleen voor algemene informatie en ontspanning (bv. televisie en webpagina's), ook voor het onderhouden van contacten bv. via telefoon, email en Skype.

Maar als ouderen gezondheidsklachten krijgen, kunnen aangepaste woningen en extra zorg nodig zijn. ICT-toepassingen in huis (domotica) kunnen dan worden toegepast om de kwaliteit en veiligheid van leven en wonen in de eigen woning te verbeteren.

Ouderen zijn daarvan zeer afhankelijk.

Een bekabeld netwerk met services van hoge kwaliteit vormt dan de ruggengraat van levensbepalende diensten.

In de gemeente Waalre is de lokale KT-Waalre BV. verreweg de belangrijkste kabelaar voor breedbandaansluitingen.

De gang van zaken bij de uitrol van de eerste fase van glasvezelbekabeling door KT-Waalre BV. zijn verontrustend. De vraag rijst of KT-Waalre voldoende capabel is om veilige domotica te ondersteunen?

De Seniorenraad Waalre heeft daarom het initiatief genomen tot nader onderzoek.

De werkgroep Glasvezel heeft overlegd met de directie van KT-Waalre en ook met Wethouder Van Dalen, portefeuillehouder. De notities die gemaakt zijn naar aanleiding van deze gesprekken zijn bijgevoegd.

## Glasvezelaansluiting in Waalre, goed geregeld?

### De statuten van Stichting KabelExploitatie Waalre stellen ondermeer:

1. Doel: bevorderen van goede informatie en communicatiemogelijkheden in de gemeente Waalre;
2. Stichting beoogt geen winst;
3. Het bestuur bestaat uit 4 leden waarvan er 1 wordt aangewezen door de Gemeenteraad van Waalre;
4. Het bestuur is zonder voorafgaande goedkeuring van de gemeente Waalre niet bevoegd om aandelen welke zij houdt in de vennootschap die in het kader van de in artikel 2 lid 2 sub a bedoelde activiteit te vervreemden en/of te bezwaren, deze vennootschap te ontbinden dan wel haar onderneming te doen staken of geheel of ten dele over te dragen;
5. Het bestuur is bevoegd deze statuten te wijzigen. Het besluit tot statutenwijziging behoeft de voorafgaande goedkeuring van de Raad van de gemeente Waalre.....
6. Het bestuur is bevoegd de stichting te ontbinden ..... In geval van ontbinding van de stichting worden de goederen van de stichting tegen boekwaarde aan de gemeente Waalre overgedragen.

### Relatie van de Gemeente met KT-Waalre

#### *Huidige visie van de gemeente*

1. In diverse documenten beschouwt de “gemeente” KT-Waalre als een commercieel bedrijf;
2. “Het verzorgen van een kabelnetwerk behoort niet (meer) tot de kerntaken van de gemeente”.

#### *Is deze visie geïnstitutionaliseerd?*

1. Nee! De Gemeente heeft, voor zover waargenomen, het gewijzigde beleid niet geformaliseerd;
2. Stichting en KT-Waalre “hangen in het luchtledige”;
3. KT-Waalre acht zich blijkbaar niet formeel gelieerd met de gemeente.

### Bedrijfsvoering KT-Waalre BV./ Stichting Kabel Exploitatie Waalre

#### *Gebrekkig bedrijfsplan*

1. Aanvankelijk beleid om het bestaande netwerk op te waarderen en “coax tot de voordeur” te handhaven wordt 2 jaar later bijgesteld tot snelle uitrol van “glasvezel tot de voordeur”. Dit gebeurde zonder duidelijke motivering en na het aantreden van een nieuwe directeur;
2. De bereidheid van klanten om aan te sluiten is dermate slecht ingeschat dat financiering voor volgende uitrolfasen gevaar loopt;
3. Fasenplanning wordt op de website van KT-Waalre te vaak, zonder toelichting, bijgesteld. Data worden nu zelfs niet meer genoemd.

## Glasvezelaansluiting in Waalre, goed geregeld?

### *Relatie met de gemeente wordt genegeerd*

1. Een statutair vereiste toestemming van de Gemeenteraad over de financiering van het glasvezelproject heeft de werkgroep niet aangetroffen in de besluitenlijst en is hoogstwaarschijnlijk niet door KT-Waalre cq de Stichting Kabelexploitatie Waalre aan de Gemeenteraad gevraagd;
2. Daardoor geen extra toetsing van beleid;
3. De werkgroep heeft de indruk dat de achtereenvolgens door de gemeenteraad aangewezen bestuursleden van de Stichting weinig invloed hebben gehad op beleid en besluitvorming.

### *Omgaan met klanten door KT-Waalre BV.*

#### *Informatievoorziening schiet tekort*

1. Website [www.ktwaalre.nl](http://www.ktwaalre.nl) is chaotisch en niet adequaat. Na onze opmerkingen zijn er aanpassingen gemaakt maar er is geen structurele verbetering waarneembaar;
2. Klanten worden naar de aannemer verwezen indien ze informatie vragen over wanneer hun straat aan de beurt is. KT-Waalre BV (opdrachtgever!) zegt deze informatie niet te kunnen leveren;
3. KT-Waalre acht zich niet verantwoordelijk voor wanprestaties van providers die door KT-Waalre zelf aan klanten worden aangereikt. KT-Waalre ziet interventie als coulance;
4. Als eea. anders loopt dan verwacht ontvangen klanten geen update;
5. Op 7 januari 2014 hebben KT-Waalre en de Stichting aan de Gemeenteraad verzocht om het college opdracht te geven alsnog een garantie voor extra financiering te geven. Op dezelfde dag heeft de werkgroep gesproken met de directeur van KT-Waalre en de voorzitter van de Stichting. Daarbij werd enige relatie (anders dan bij het uitvoeren van technische werkzaamheden, bv grondwerk) met de gemeente ontkend. Na kennisname van de financieringsproblemen heeft de werkgroep het gevoel tijdens het gesprek niet serieus te zijn genomen.
6. Klanten hebben geen idee welke afspraken KT-Waalre BV. maakt met de aangereikte providers;
7. De stijl van omgang met klanten is typisch voor een monopolist.

### *KT-Waalre BV. en providers*

#### *Niet interessant voor providers?*

1. Slechts 2 providers blijken in eerste aanleg geïnteresseerd om op het glasnetwerk van KT-Waalre BV. diensten te verlenen;
2. Naar aanleiding van de problemen met Glashelder kondigt de directie van KT-Waalre BV. in november 2013 aan dat "2 nieuwe providers toegezegd hebben vanaf begin 2014 actief te worden in Waalre". En ook zegt hij: "Vorige week zijn de contracten getekend en op korte termijn zal KT Waalre meer bekend maken". Medio april 2014

## Glasvezelaansluiting in Waalre, goed geregeld?

leveren de nieuwe providers nog steeds geen diensten. Welk contract is er eigenlijk in oktober/november 2013 getekend? Wat is er toen afgesproken?

### *Keuzevrijheid?*

1. Gebruikers kunnen kiezen uit enkele providers die allemaal ongeveer dezelfde diensten aanbieden. Voor gebruikers zijn naast de services de belangrijkste criteria beschikbaarheid, betrouwbaarheid, snelheid en kosten. De contracten die providers aanbieden gaan in het algemeen over “best effort” en vrijwaring van hun risico’s;
2. Voor een breedbandverbinding kan men in Waalre kiezen tussen ADSL, Coax en Glasvezel. Per type verbinding zal er niet snel een alternatief beschikbaar komen. KT-Waalre stelt zelfs dat wanneer zij op een adres glasvezel beschikbaar hebben gemaakt dat dan geen coax services meer geleverd kunnen worden;
3. Een keuze maken op grond van een gefundeerd eisenpakket is voor de meeste consumenten niet mogelijk. Voor de gemiddelde consument zal het kiezen een kwestie van gevoel, verwachting en tarief zijn.

### **Overweging**

De problemen rondom de uitrol van glasvezel in Waalre laten een groot aantal inwoners van Waalre niet onverschillig. We hebben de indruk dat de Gemeenteraad weinig belangstelling heeft voor deze, voor burgers, serieuze kwestie.

Ook zijn we van mening dat de Gemeenteraad zich onvoldoende de betrokkenheid en verantwoordelijkheden realiseert die in de statuten van de Stichting zijn verwoord. Verder hebben we niet de indruk dat de Gemeenteraad voldoende zicht heeft op beleid, bedrijfsvoering en financiën van Stichting KabelExploitatie Waalre en KT Waalre BV.

### **Advies**

We adviseren de Gemeenteraad van Waalre om na te gaan of de formele relatie van de Stichting met de gemeente nog voldoet aan de zelf ingenomen posities van zowel de Gemeenteraad als van de Stichting Kabelexploitatie Waalre.

Verder adviseren we de Gemeenteraad om voor de toekomst een goede uitgangspositie te definiëren voor beschikbaarheid van breedbanddiensten voor de inwoners van Waalre.

### *Bijlagen:*

- Notities uit de bijeenkomst van KT Waalre met vertegenwoordigers van de Seniorenraad Waalre.
- Notities uit het gesprek van Wethouder Piet van Dalen met de Werkgroep Glasvezel van de Seniorenraad Waalre.
- Informatie over een glasvezelaansluiting.