

Notities uit de bijeenkomst van KT Waalre met vertegenwoordigers van de Seniorenraad Waalre.

In deze notitie is het commentaar verwerkt van de heer Ad de Lepper op het concept dd. 13 januari 2014.

Datum bijeenkomst: 7 januari 2014

Aanwezig:

Ad de Lepper, Directeur KT Waalre BV

Henk Lamers, Voorzitter Stichting CAI Waalre

Elly van Ast, Lid Stichting Seniorenraad Waalre

Jan Gooijer, Lid Stichting Seniorenraad Waalre

Wim Becker, beheerder Website www.seniorenraadwaalre.nl

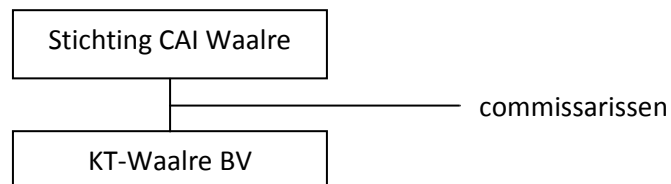
1 Introductie

De perikelen rondom de uitrol van glasvezel in Waalre hebben geleid tot bezorgdheid. Dit is besproken in de vergadering van de Seniorenraad. Jan Gooijer heeft het initiatief genomen tot dit gesprek met KT- Waalre. Hij stelt voor om de onderwerpen zoals genoemd in de agenda te bespreken.

Dit geschrift is op volgorde van deze agenda.

2 Organisatiestructuur KT Waalre

Ad de Lepper schetst de organisatie.



In KT-Waalre BV werken Ad de Lepper (directeur), Frans de Ridder (directeur financiële en juridische zaken), Els Tielemans (secretariaat) en Wim Gordebeke (technisch adviseur). Indien nodig huurt KT-Waalre expertise in voor technische ondersteuning zoals Intertec Consultancy BV, aannemers (bv. Gebr vd Donk, inmiddels overgenomen door SPIE). Soms werken 100 of meer personen voor KT-Waalre.

KT-Waalre is opgericht door de Stichting CAI Waalre. De Directie rapporteert via de Raad van Commissarissen aan de Stichting.

De Stichting CAI Waalre is opgericht in 1985. Het bestuur van de Stichting bestaat momenteel uit de heren Henk Lamers (voorzitter), Titus Weller, Ton van Moll en Piet van Dalen. De Stichting heeft 2 commissarissen benoemd die voor de Stichting toezicht houden en BV adviseren. Dit zijn de heren JD v/d Laar (oud technisch directeur) en Ad Strijbosch (accountant).

3 Doelstelling van KT-Waalre en wat zijn de voordelen van een lokaal netwerk

Volgens Ad heeft KT-Waalre niet als doel het maken van winst. Een positief financieel resultaat wordt geïnvesteerd in de technische infrastructuur. KT Waalre wil tegen een concurrerend tarief aan inwoners van Waalre de toegang tot een kabel/glasvezelnetwerk bieden waardoor zij gebruik kunnen maken van diensten die via het netwerk worden aangeboden.

Voordelen van een “lokaal” netwerk zijn flexibiliteit en “dicht bij de gebruikers staan” waardoor beter kan worden ingespeeld op de behoeften van gebruikers. De werkwijze van KT-Waalre wordt niet gestuurd door de behoeften van aandeelhouders maar door het bestuur van de Stichting CAI Waalre en de directie van KT Waalre BV.

Met ongeveer 7000 aansluitingen is KT-Waalre een relatief kleine speler. Grote providers blijken daardoor afwachtend. Dit blijkt een nadeel.

4 Verhouding met de Gemeente

Op de website zegt KT-Waalre:” Als een van de weinige gemeentes in Nederland beschikt Waalre over een eigen, onafhankelijk kabelnetwerk”. Deze uitspraak suggereert nauwe betrokkenheid en zeggenschap van de gemeente Waalre en de inwoners. Op de website wordt de betrokkenheid niet nader toegelicht.

Volgens Ad de Lepper is er geen enkele formele verhouding met de gemeente. Wel wordt er veel met de gemeente samengewerkt. Bv. als de gemeente grondwerk verricht kan KT-Waalre soms meeliften” waardoor kosten worden bespaard.

Volgens de vertegenwoordigers van de Seniorenraad wijzen benoemingen van Stichtingbestuurders door de gemeenteraad op betrokkenheid van de gemeente bij het bestuur van KT-Waalre en dat er in het Stichtingsbestuur een zetel is die wordt ingenomen door een persoon die is benoemd door de gemeenteraad. Ad de Lepper stelt dat zulks geen recht is van de gemeenteraad.

Ook wordt door vertegenwoordigers van de Seniorenraad gerefereerd aan de benoeming van dhr J.J.C. Marks in het stichtingsbestuur. Dit gebeurde in 2006 door de gemeenteraad op voordracht van de Stichting CAI Waalre en was in plaats van de eerder benoemde wethouder Teeven (zoals is vermeld in het Raadsvoorstel van 8 augustus 2006 en is besproken in de Raadsvergadering van 8 augustus 2006). Ook wordt gewezen op de benoeming van de heer Teeven in mei 2007 door de gemeenteraad met als “speciale opdracht zich binnen het bestuur sterk te maken voor een eigen breedbandnetwerk”. De raad heeft toen tevens aan de Stichting CAI goedkeuring verleend om de statuten te wijzigen zodat het bestuur voortaan uit 4 leden bestaat.

Echter volgens Ad de Lepper is in 2006 dhr. Marks vervangen door dhr. Titus Weller en dhr. Harry Teeven is als vierde bestuurder toegevoegd. Verder is het bij KT Waalre niet bekend dat dhr. Harry Teeven een speciale opdracht had om zich binnen het bestuur sterk te maken voor een eigen breedbandnetwerk.

5 In 2009 kondigt KT-Waalre een renovatie van het bestaande netwerk aan. In mei 2012 blijkt deze visie ineens achterhaald. Zijn de wensen van de klanten onderzocht?

In maart 2009 start KT-Waalre renovatie van het netwerk met uitspraken zoals:

- Glasvezel tot de voordeur is niet nodig;
- Glasvezel tot de wijkcentrale en vandaar naar de huizen met coax is voldoende voor een goed en snel breedband-internet;

- “.....glasvezel is echt een overbodige en veel te dure investering....”.

In mei 2012 annonceert KT-Waalre “Glasvezel tot de voordeur” en ook dat dit de laatste fase is van in 2009 ingezette renovatie..... Er volgt geen uitleg over de reden waarom de visie van 2009 achterhaald is.

Ad de Lepper legt uit dat de koerswijziging het gevolg is van voortschrijdend inzicht. In de nabije toekomst stijgt de behoefte aan bandbreedte zodanig dat “glasvezel tot de voordeur” noodzakelijk wordt. Voorbeelden zijn internettoepassingen die sneller realiteit worden dan verwacht en meer bandbreedte vragen, zoals camera’s voor bewaking en beveiliging, televisie met ultra HD en 3D TV. Opgemerkt wordt dat het huidig beleid van Ziggo nog steeds luidt : “HFC (Hybrid Fiber Coaxial = glasfiber tot de wijkcentrale en coax naar de voordeur) is qua snelheid en capaciteit optimaal”. Ad de Lepper zegt dat het beleid van Ziggo wordt gestuurd door het belang van aandeelhouders. Deze zien de bestaande coax-infrastructuur als “cash-cow” die nog best wat verder kan worden uitgemolken. Verder vergt de aanleg van glasvezel een grote investering.

6 KT-Waalre is een open netwerk. Waarom introduceert U slechts 2 relatief kleine, onbekende providers. Welke afspraken zijn er gemaakt over serviceverlening door deze providers. En wie is verantwoordelijk voor kabelstoringen., Goede informatie hierover is noodzakelijk.

In een open netwerk kunnen meerdere providers diensten verlenen. KT-Waalre sluit overeenkomsten met providers die diensten willen verlenen.

Ad de Lepper meldt dat bij de start van het project slechts 2 providers (Glashelder en Plinq) diensten wilden leveren op het nieuwe kabelnetwerk. In fase 1 kozen velen voor Glashelder omdat hun aanbod professioneel oogde. Gebleken is dat Glashelder slecht (=reactietijd en doorlooptijd van de oplossing) reageerde op problemen van bewoners. Hierbij dient opgemerkt te worden dat Glashelder door KT Waalre was toegelaten op het net met de kennis dat de technische know how uitgevoerd moest worden door een plaatselijk antennebedrijf zonder ervaring in glasvezelaansluitingen. Plinq deed dat veel beter en bleek zelfs bereid om de problemen met Glashelder op te lossen. Inmiddels heeft KT-Waalre afstand genomen tot Glashelder (zie website)

KT-Waalre legt met providers contracten vast. Welke eisen (criteria, expertise, bewezen kundigheid) KT-Waalre aan kandidaat-providers stelt is tijdens het gesprek niet duidelijk geworden. De overeenkomst van KT-Waalre met een provider moet niet gezien worden als een soort raamwerk voor de contracten die bewoners met providers afsluiten.

Ad de Lepper acht het niet nodig om de 2 hierbovenstaande zinnen te vermelden omdat informatie over contracten van KT Waalre met de providers op het netwerk voor buitenstaanders niet van belang is. Merkwaardig, volgens de vertegenwoordigers van de Seniorenraad, voor de “buitenstaanders” (NB. dat zijn de gebruikers/klanten/abonnees) is deze informatie over contracten wel degelijk relevant om hun positie te kunnen bepalen, zeker wanneer de dienstverlening verre van onberispelijk is.

Ad de Lepper zegt dat Glashelder zijn aanwezigheid op het kabelnetwerk van Waalre moet afbouwen. Dit zal gefaseerd gebeuren.

Indien een abonnee een probleem met een service heeft dan moet dit probleem aan de provider worden voorgelegd. De provider moet zorgen voor een oplossing. Indien dit niet (op een bevredigende) wijze gebeurt dan kan de abonnee contact opnemen met KT-Waalre, die dan mogelijke oplossing kan bieden.

In de praktijk zijn en blijven de keuzemogelijkheden voor gebruikers om economische redenen zeer beperkt. Ad de Lepper verwacht niet dat er in Waalre een 2^e leverancier komt voor een glasvezelaansluiting. KPN is aanvankelijk begonnen in de nieuwbouwwijk Hoogh Waalre maar is daarmee al gestopt. Op termijn zijn de beschikbare ADSL- en coax-alternatieven ontoereikend. Ad de Lepper verwacht ook niet dat het aantal providers groter zal worden dan 4.

Het overstappen naar een ander netwerk of provider levert voor gebruikers veel rompslomp en ongemak. De eis/noodzaak van behoud van identificaties zoals telefoonnummer en emailadres maken de barrière alleen maar groter. Soms kan zelfs niet aan de eis worden voldaan. Providers weten dat en kiezen op basis daarvan positie. In meer of mindere mate is er sprake van monopolievorming. Voorbeelden komen met regelmaat in het nieuws. Dichterbij zijn de perikelen met Glashelder daarvan een voorbeeld. Een ander voorbeeld treft gebruikers die om redenen nog gebruik maken van IAE als provider van internettoegang en email. Zij krijgen een minimale bandbreedte tegen een hoog tarief. Hier faalt het streven naar service tegen een concurrerend tarief van KT-Waalre. Aan providers wordt blijkbaar geen eis van flexibiliteit gesteld.

Ad de Lepper stelt dat de beslissing altijd bij de gebruiker ligt en niet bij KT Waalre. Van monopolievorming is, volgens hem, geen sprake. Iedereen die wil wordt toegelaten en de keuze ligt bij de gebruiker. Hij vergeet blijkbaar dat beperkte en weinig aantrekkelijke opties voor de mensen niet prettig zijn. De klant heeft weinig manoeuvreerruimte.

7 De uitvoering van de kabelaanleg is momenteel stilgelegd. Ligt de oorzaak hiervan bij de providers of aan de kwaliteit van het kabelnet.

Het aansluiten van woningen is momenteel gestopt. De oorzaak is het falen van Glashelder die met bewoners geen nieuwe contracten meer mag afsluiten. Daardoor kan niet meer gekozen worden uit meerdere providers.

Ad de Lepper meldt dat er momenteel 2 nieuwe providers hebben toegezegd om vanaf begin 2014 actief te worden in Waalre. Op www.ktwaalre.nl heeft hij dit al aangekondigd en toegelicht: “ *Deze providers bieden allebei complete pakketten aan. De nieuwkomers zijn op dit moment bezig met het technisch inrichten van het netwerk om hun diensten te kunnen leveren. Vorige week zijn de contracten getekend en op korte termijn zal KT Waalre meer bekend maken. Er wordt pas gestart met fase 2a als alle voorbereidingen met de twee nieuwe providers zijn afgerond.*” Momenteel is er voor de herstart nog geen datum vastgesteld. NB. Op de website staat: “*Naar verwachting zal dit (gepland) eind 2013 /begin 2014 zijn*” en “*de contracten zijn getekend*”.

8 KT-Waalre suggereert dat glasvezelaansluiting nodig is voor nieuwe diensten bv. Domotica, Zorg op afstand, Energieregeling en beveiliging etc. Dit soort diensten eisen voortdurende beschikbaarheid van een kwalitatief goed netwerk. Hoe wordt dit gegarandeerd?

Ad de Lepper zegt dat het glasvezelnetwerk van KT-Waalre zeer betrouwbaar is. Dat is ook de conclusie van de nieuwe providers die zorgvuldig getest hebben. Het netwerk van KT-Waalre is aan 2 zijden aangekoppeld op de buitenwereld. Binnen het netwerk worden vanwege de hoge kosten geen ringstructuren toegepast. De hoge betrouwbaarheid betekent niet dat storingen onmogelijk zijn. Het realiseren van nog hogere betrouwbaarheid is erg kostbaar.

De politiek stelt dat ouderen zolang mogelijk in hun thuissituatie moeten blijven. Reden is anders wordt de zorg onbetaalbaar. Opname in een verzorgingshuis wordt pas mogelijk vanaf ZZP5 (Zorg Zwaarte Pakket). Ouderen die hulp nodig hebben worden steeds meer aangewezen op

mantelzorgers (familie, buurt), beperkte professionele zorg en ICT-oplossingen voor zorg op afstand, beveiliging en bewaking. Het uitvallen van verbindingen leidt tot paniek en ongelukken. Hoe gaat dit opgelost worden?

Volgens Ad de Lepper ligt het netwerk er 25 jaar en is het nog nooit uitgevallen. De perceptie van de klant is anders. Als uit de kabel niet datgene komt wat hij verwacht dan ligt het netwerk eruit.

9 De informatievoorziening aan klanten cq. inwoners is gebrekkig waarbij de website onoverzichtelijk is.

De website van KT-Waalre is een doolhof en levert onvoldoende informatie. Allemaal niet vertrouwenwekkend. De meeste inwoners kunnen geen gefundeerde keuze maken uit de aanbiedingen van providers. Een bewijs daarvan is dat het merendeel heeft gekozen voor een zich commercieel presenterende provider, Glashelder.

Ad de Lepper heeft dit ook onderkend en gaat in samenwerking met Van Gerwen Design de website verbeteren.