

## Supersnel internet, ook in Gasteren

### Een verhaal over de ontstaansgeschiedenis van glasvezel in Noord Oost Drenthe

31 augustus 2023

De aanleg van glasvezel lijkt rond de jaren 2015 de aangewezen weg om bewoners van kleine dorpen en de bijbehorende buitengebieden te voorzien van snel internet. Vooral in deze gebieden is de situatie schrijnend: bewoners van deze adressen beschikken slechts over uiterst traag internet, via een telefoonlijntje. En omdat telecommunicatie binnen Europa niet wordt gezien als een nutsvoorziening, zit er niets anders op dan dat bewoners zelf in actie komen. Met name in het oosten van het land zijn er diverse succesvolle bewonersinitiatieven. Een passend moment om ook in Gasteren en omliggende dorpen in actie te komen.

#### Mooie start, maar doel nog niet bereikt

Op 23 oktober 2014 organiseert Vereniging Dorpsbelangen Gasteren een bijeenkomst over 2 interessante innovatieve onderwerpen: duurzaamheid en glasvezel. De coöperatie ECO-Oostermeer wordt uitgenodigd om haar doelstellingen en haar aanpak toe te lichten. Een boeiende en interessante avond, met gevolgen. Deze dag kan beschouwd worden als de echte start van 'Glasvezel in Gasteren'. Beide onderwerpen zijn interessant, maar hoe kan het best begonnen worden? Om 2 redenen wordt besloten om te beginnen met glasvezel: 1. Er is nu geld van de provincie beschikbaar voor het opstarten en aanleggen van snel internet; het is hoogst onzeker of deze subsidies ook nog bereikbaar zijn over 2 of 3 jaar. 2. De inschatting is dat het opstarten van een glasvezelproject en het daarna overhevelen naar een professionele, commerciële organisatie vast niet langer duurt dan een jaar; daarna is er volop kans om door te gaan met nuttige en leuke duurzaamheidsinitiatieven. Achteraf gezien bleek het eerste argument wel redelijk te kloppen, maar hoe anders was dat voor het tweede punt. Uiteindelijk duurt het tot april 2020 totdat Gasteren aangesloten wordt op het glasvezelnet. De bemoeienis van enkele Gasterense bestuurders loopt zelfs nog door tot in 2022.

Waarom duurde dit zo lang? Dat valt te lezen in de rest van dit verhaal; het lag zeker niet aan de initiatiefnemers of aan verenigingen Dorpsbelangen van Gasteren en omliggende dorpen.

De Gasterense initiatiefnemers (Otto de Boer, Meindert Krijnsen, Arnold Tang, Okke Jan Ottens) verenigen zich in een glasvezelwerkgroep onder de paraplu van Dorpsbelangen en zoeken samenwerking met werkgroepen in naburige dorpen, onder andere Taarlo en Oudemolen. Ook Zuidlaarderveen raakt betrokken. Duidelijk is dat alleen samenwerking van meerdere dorpen voldoende omvang geeft om het plan ten uitvoer te brengen. Op 25 juni 2015 wordt de samenwerking tussen deze 4 dorpen beklonken. Afgesproken wordt om zo snel mogelijk een subsidieaanvraag in te dienen bij de provincie. Kort daarop melden ook Anloo en Schipborg zich en kunnen ook deze dorpen meegenomen worden in de aanvraag. Het aantal mogelijke aansluitingen gaat hiermee omhoog van 500 naar 900: een welkome aanvulling.



*Bijeenkomst in Schipborg met aan tafel vertegenwoordigers van de verenigingen dorpsbelangen Taarlo, Oudemolen, Gasteren, Anloo, Schipborg en Zuidlaarderveen. Voor Gasteren: Arnold Tang. De samenwerking wordt bekrachtigd.*

Dit samenwerkingsverband krijgt de naam 'Glas van Aa tot Hunze'; er wordt een stuurgroep opgericht en enkele werkgroepen. Als laatste zoekt in november 2015 het dorp Loon contact. Daarmee ontstaat een sterk collectief met meer dan 1000 mogelijke aansluitingen, bestaande uit 7 dorpen, uit maar liefst 3 gemeenten: Aa en Hunze, Tynaarlo en Assen. In december 2015 volgt nog een belangrijk moment: in Schipborg wordt de samenwerkingsovereenkomst bekrachtigd tussen verenigingen Dorpsbelangen van de deelnemende dorpen, met een passend devies: **'Samen de schouders eronder, iedereen moet meedoen'**.

Al snel wordt samenwerking gezocht met Coöperatie Glasvezel Noord, een initiatief dat al bezig is met glasvezelaanleg in het buitengebied ten zuidwesten van Norg, in de gemeente Noordenveld. Op woensdag 29 juni 2016 spreekt de stuurgroep zich uit voor aansluiting bij deze coöperatie, daarbij gesteund door alle plaatselijke werkgroepen en de besturen van de verenigingen

Dorpsbelangen van de deelnemende dorpen. Op 31 augustus wordt dit beklonken met een feestelijke bijeenkomst bij café-restaurant de Drentsche Aa in Schipborg.

Daarna gaat het in sneltreinvaart:

- Er worden afspraken gemaakt over een coöperatiebijdrage (c.q. vastrecht voor een abonnement): €5,- per deelnemer per maand en afspraken met de providers (NetVisit en PLINQ) over abonnementsprijzen.
- Afspraak met de coöperatie: de aanleg kan doorgaan als minimaal 65% van alle huishoudens meedoet.
- De wervingscampagne wordt opgestart, met een heuse en zeer informatieve 'glasvezelkrant' en met een viertal informatieavonden in verschillende dorpen. De campagne loopt van 1 oktober tot 20 december.



In deze fase bestaat de Gasterense werkgroep uit: Meindert Krijnsen, Otto de Boer, Okke Jan Ottens, Arnold Tang, Martien van de Poll, Annetta Boonstra, Jan Lammers (Balloërveld) en Ben Mulder.

En het resultaat mag er zijn: op de einddatum wordt het vereiste aantal aanmeldingen in het hele 'Glas van Aa tot Hunze'-gebied ruimschoots gehaald. Vooral in de kleine dorpen en de buitengebieden (met hun trage internet) is de deelname massaal, maar ook in Gasteren wordt een zeer hoge score bereikt: een deelname van meer dan 70%!

Maar daarna gaat het mis bij de vervolgstappen: begin januari 2017 blijkt dat de onderhandelingen over toetreding tot Coöperatie Glasvezel Noord (CGN) niet zo soepel lopen: er blijkt een interpretatieverschil in de voorwaarden tot toetreding tussen de coöperatie en de stuurgroep van 'Glas van Aa tot Hunze'. Vanaf het begin was het voor de stuurgroep duidelijk dat Glas van Aa tot Hunze zelf geen telecombedrijf wil worden en dat de aanleg en het beheer van het netwerk door professionals moet gebeuren. CGN lijkt hierin mee te gaan, maar houdt uiteindelijk toch vast

aan een coöperatieve aanpak met veel zelfwerkzaamheid en bijbehorende verantwoordelijkheid.

En een tweede, misschien nog wel belangrijker punt: de provincie Drenthe verhoogt per 1 januari 2017 haar minimum 'aantal mogelijk deelnemende adressen per nieuw initiatief' om in aanmerking te komen voor een investeringssubsidie van 1000 naar 2000. Aan deze laatste voorwaarde kan Glas van Aa tot Hunze onmogelijk voldoen. Kortom: er ontstaat een geheel nieuwe situatie.

### Nieuwe ronde, nieuwe kansen

Nadat gebleken was dat Coöperatie Glasvezel Noord niet bereid was aan de wensen van 'Glas van Aa tot Hunze' tegemoet te komen, wat betreft uitbesteding van de aanleg en het beheer, meedenken en inspraak, en nadat duidelijk wordt dat ons gebied niet groot genoeg is om voor aanleg-subsidie in aanmerking te komen, kan de stuurgroep niet anders dan besluiten te stoppen met de samenwerking en nieuwe partners te zoeken. 'Snel Internet Yde de Punt' en ook het dorp Annen zitten in hetzelfde provinciale schuitje en zijn enthousiast om samen met ons een nieuwe poging te doen. Later in het jaar (2017) sluiten ook 'Naobers VerGlazen' (Grolllo, Schoonloo, Ekehaar, kleinere kernen rond Rolde) zich aan bij het nieuwe samenwerkingsverband, evenals verschillende tussenliggende dorpen (o.a. Anderen, Balloo, Zeegse en een deel van Tynaarlo, Midlaren, De Groeve). Zo ontstaat een nieuw verband onder de naam: **Drents Glasvezel Collectief**.

In de aanloop hiernaartoe wordt in januari 2017 een dringend beroep gedaan op de provincie Drenthe: stuurgroepvoorzitter Meindert Krijnsen van 'Glas van Aa tot Hunze' (onze dorpsgenoot) formuleert met steun van het merendeel van alle Drentse glasvezelinitiatieven een petitie aan het provinciebestuur. Hierin wordt een dringende oproep gedaan om de lokale initiatieven op alle mogelijke manieren te ondersteunen: met subsidies, met kennis, met ambtelijke ondersteuning, etc. en te voorkomen dat iedereen het wiel opnieuw moet uitvinden. In een latere fase blijkt deze oproep, en de bijbehorende positieve reactie van de provincie, van levensbelang voor de aanleg van glasvezel in ons gebied, maar ook elders in de provincie Drenthe. Een prachtige en waardevolle actie van onze dorpsgenoot!

Voor Drents Glasvezel Collectief wordt een stichtingsvorm gekozen, met een dagelijks bestuur (DB) van 7 leden en een aanvullend algemeen bestuur (AB) waarin de meeste dorpen (of combinaties van enkele dorpen) vertegenwoordigd zijn. Verder worden er enkele werkgroepen ingesteld voor het dagelijkse werk (financieel,



technisch, communicatie). Ons dorp is daarbij goed vertegenwoordigd met Meindert Krijnsen als voorzitter van het dagelijks en algemeen bestuur en Ben Mulder als DB-lid en voorzitter van de technische werkgroep. Na deze organisatorische stappen formuleert het nieuwe samenwerkingsverband (DGC) een aantal uitgangspunten over **'ontzorgen', deelname van alle adressen** in ons gebied en een **beperkt bedrag voor vastrecht**. Vanuit de wetenschap dat de bestuursleden als amateur-glasvezelaars niet de aangewezen personen zijn om een groot glasvezelnetwerk aan te leggen en te beheren is het eerste uitgangspunt 'ontzorgen'; d.w.z. er wordt een bedrijf gezocht dat de aanleg en exploitatie van het glasvezelnetwerk op zich neemt. Als 2<sup>e</sup> uitgangspunt: iedereen die dat wil moet mee kunnen doen en ook onder dezelfde voorwaarden. Dit houdt in dat ook de huishoudens in de grotere dorpen die nu al een kabelabonnement (Ziggo of KPN) hebben, de kans krijgen mee te doen, maar dat ook de meest afgelegen adressen in de buitengebieden mee kunnen doen, zonder extra (vastrecht)kosten of een eigen bijdrage in de aanlegkosten. Het derde uitgangspunt: een beperkt vastrechtbedrag; dit moet aanzienlijk lager worden dan het gangbare bedrag van €17,50 dat door de kabelaanleggers in deze jaren meestal wordt gerekend voor adressen in de buitengebieden. Met als belangrijkste argument: de aanleg in de grotere dorpen kost per adres aanmerkelijk minder dan in de buitengebieden; dit moet tot uiting komen in een lager vastrechtbedrag. In deze discussies wordt voortdurend de strijdkreet van de voorzitter gehanteerd: **'Eén voor allen, allen voor Eén**.

### Volhouden

Al snel wordt contact gelegd met het bedrijf 'Glasvezel Buitenaf' (GB), met veel ervaring in de buitengebieden in het oosten van het land. Helaas verlopen deze contacten in de beginfase nogal stroef, met name vanwege de omschreven uitgangspunten. Helaas heeft GB zich juist toegelegd op de aanleg in de buitengebieden en wil ze in de dorpskernen per se de concurrentie niet aangaan met Ziggo en KPN. Maar dan komt de grote kracht van het DB van DGC naar voren: onderhandelen met kennis van zaken en vooral volhouden. De onderhandelaars van DGC met hun bestuurlijke, financiële en technische kennis en ervaring, deels opgedaan in vorige rondes en ondersteund door informatie van de provincie, kunnen GB voorrekenen dat hun kans op winst in ons gebied veel groter wordt, als ook de grotere dorpen meedoen, zelfs bij een veel lager vastrechtbedrag. GB is in deze fase echter (nog) niet overtuigd dat onze schattingen van de deelname in zowel de buitengebieden als in de grotere dorpen haalbaar zijn. Maar het volhouden van het DB leidt uiteindelijk tot een prachtig onderhandelingsresultaat: er wordt een minimum deelname afgesproken (40% in de grotere dorpen, 60% in de buitengebieden en 35% voor het dorp Annen) en een vastrechtbedrag van €7,50. Hiermee is de kogel door de kerk; op 15 mei 2018 gaat het AB akkoord.

Toch is er nog een belangrijke bestuurlijke, politieke hobbel te nemen: in het voorstel is verwerkt dat provincie en gemeentes samen enkele miljoenen subsidie bijdragen (uit Europese fondsen), met name voor de aanleg van de meest afgelegen, duurste adressen. Bij de provincie en de gemeentes Aa en Hunze en Assen gaat de



besluitvorming hierover soepel, bij de gemeente Tynaarlo duurt het iets langer, maar uiteindelijk neemt ook deze gemeente een positief besluit.

GB kan daarna de contracten sluiten met de provincie en de deelnemende gemeentes en met een aantal providers: Delta, CaiWay, Fiber voor de particuliere klant en CBizz, Delta, Helden van Nu voor zakelijke abonnementen. Verder worden er afspraken gemaakt tussen GB en Rendo (ReNet) over het beheer van het netwerk (na aanleg).

Volop reden voor een feestelijke bijeenkomst met DGC-AB, werkgroepleden en vertegenwoordigers van GB op 27 juni 2018 bij Breeland in Annen:

**'Het verdrag van Annen'** wordt gesloten.

*Bijeenkomst bij Breeland in Annen: het 'Verdrag van Annen'. Achter de tafel: vlnr. Piet Grotenboer (GB), Meindert Krijnsen (DGC), Eddy Veenstra (Rendo); staand: Gerard Lenstra (DGC).*

## Aan de slag: gebiedsgrenzen, werving.



In het voorjaar en de zomer van 2017, nog voor het begin van de onderhandelingen met GB, start de technische werkgroep van DGC (in oprichting) met het bepalen van de gebiedsgrenzen en wordt een gebiedsanalyse uitgevoerd (plaats en status van elk adres binnen de gestelde grenzen). Hierbij krijgt ze namens de provincie Drenthe hulp van 'Verbind Drenthe'.

Hieruit komt o.a. naar voren dat er erg veel bomen staan in het DGC-gebied; dit heeft tot gevolg dat er op veel plaatsen niet gewoon gegraven kan worden, maar dat boomboringen noodzakelijk zijn (onder de wortels van de bomen door). Dit leidt zelfs tot een heuse bomenschouw en een telling van het aantal bomen per traject-deel door leden van de technische werkgroep. Achteraf blijkt dit een zeer waardevol element bij het ontwerp van het glasvezelnetwerk en de bijbehorende kostenschattingen van de aanleg.

In de zomer van 2018 wordt er op verzoek van de gemeente Aa en Hunze, in samenspraak met de provincie Drenthe, een flinke uitbreiding toegevoegd aan het DGC-gebied: het zuidoostelijk deel van de gemeente met o.a. de dorpen Eext, Spijkerboor, Annerveenschekanaal, Eexterveenschekanaal, Gasselte, Gasselternijveen en bijbehorende buitengebieden.

Hiermee ontstaat het werkgebied Noord Oost Drenthe, door GB aangeduid als 'NO Drenthe en Annen', met iets meer dan 10.000 mogelijke aansluitingen. Dit gebied omvat alle dorpen en buitengebieden tussen Eelderwolde en Schoonloo (zuid-noord) en in oost-west richting de grens met de provincie Groningen en aan de westzijde: Grolloo, met uitsluiting van de grotere dorpen in de gemeente Tynaarlo (zijn al voorzien) en met uitzondering van de dorpen Gieten en Rolde, wat betreft de gemeente Aa en Hunze.

Ondertussen heeft GB een zeer ervaren en stimulerende projectleider aangesteld: Hans ter Beek, gepokt en gemazeld in glasvezelprojecten in het oosten van het land. In samenwerking met de communicatie-werkgroep van DGC, wordt in sneltreinvaart de wervingcampagne opgestart, met een glasvezelkrant, diverse informatiebijeenkomsten (met zeer grote belangstelling in de dorpen!), plaatselijke acties met beeldbepalende 'koeien op de brink' etc. Hiermee komen uiteindelijk ook weer de plaatselijke werkgroepen in beeld, zo ook in Gasteren. Alle werkgroepleden worden ingezet als ambassadeur in de wervingcampagne; ze voorzien buurtgenoten van de noodzakelijke informatie en gaan in gesprek over de wenselijkheid/noodzaak van glasvezel. De Rabobank stelt een stimuleringssubsidie ter beschikking: €50,- (eenmalige) korting op het glasvezelabonnement voor elk deelnemend Rabo-lid. Het loopt als een trein! De campagne start op 1 oktober 2018 en loopt door tot 18 december; op die datum moet het vereiste minimumaantal deelnemers bereikt zijn. Dat lukt uiteindelijk ruimschoots. Dit geldt voor het NO Drenthe gebied, maar ook voor het dorp Annen.



Bij de vaststelling van de officiële uitslag van de wervingcampagne (per 1 februari 2019) blijkt dat van de 10.200 mogelijke adressen meer dan de helft zich heeft aangemeld (5300). Er wordt onderscheid gemaakt tussen zogenaamde 'witte' en 'grijze' gebieden; 'wit': de buitengebieden en de kleine dorpen zonder kabelaansluiting en 'grijs': dorpskernen met bestaande kabelaansluitingen (Ziggo en/of KPN). In de witte gebieden wordt een score gehaald van meer dan 70% (streefgetal: 60%); in de grijze gebieden: 47% (streefgetal: 40%). En Annen, apart geteld: 37% (streefgetal 35%).



Een fantastisch resultaat dat de verwachtingen van GB verre overtreft en dat recht doet aan de uitspraken van de DGC-onderhandelaars in een eerdere fase. Het vertrouwen van het DGC-bestuur in haar achterban wordt bepaald niet beschaamd, in tegendeel! En Gasteren? Ons dorp (inclusief Balloërveld) haalt met 78% de hoogste deelname-score van alle 'grijze' dorpen. Glasvezel blijkt volop te leven in Gasteren, met dank aan alle werkgroepleden voor hun inspanning.



*Feestje op het gemeentehuis in Gieten. Er zijn voldoende aanmeldingen; de aanleg gaat door. Alle AB-leden zijn present; op de voorgrond: Theo Wieleman en Meindert Krijnsen (DGC-bestuurders) en 'kerstman' Piet Grotenboer (GB).*

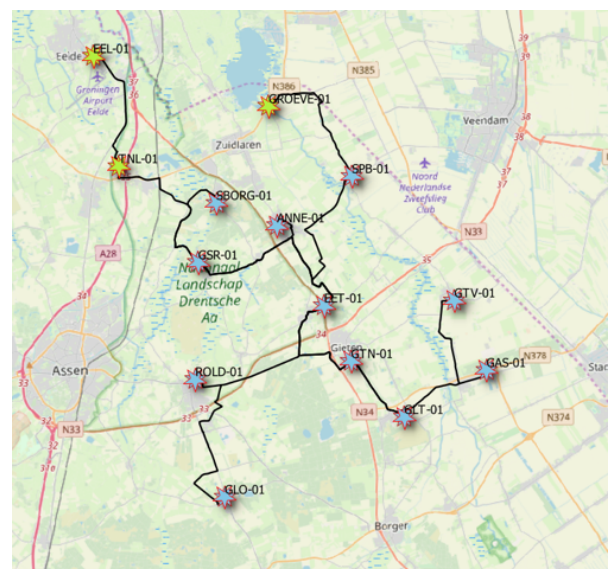
Kortom: tijd voor een feestje op het gemeentehuis in Gieten op 18 december 2018 met 'kerstman' Piet Grotenboer (een der GB directeuren) die de toezegging doet om €5,- per afgesloten abonnement te doneren aan alle deelnemende dorpen. (Deze donatie krijgt daarna bekendheid onder de mooie naam: "de 5 euro van Meindert").

Toch zijn er een paar opvallende punten wat betreft de aanmeldingen in het NO Drenthe-gebied. In de dorpen waar de plaatselijke werkgroepen al langer actief waren (met name Glas van Aa tot Hunze-dorpen, Yde de Punt, Naobers VerGlazen-gebied, maar ook Annen) is de belangstelling aanmerkelijk hoger dan in het noordoosten van de gemeente Aa en Hunze, dat op het laatste moment alsnog de kans krijgt mee te doen. Bijzonder jammer daarbij is dat maar heel weinig bewoners van sociale huurwoningen zich aanmelden voor een glasvezelabonnement. Dit heeft met name te maken met het ontbreken van een actieve en (financieel) helpende rol van de wooncorporaties. Zelfs een petitie van de 'deelmacht' in Gasselternijveen van corporatie 'Volmacht' kan hier geen verandering in brengen. Een ander opvallend punt is dat de organisatie van basisscholen besluit niet mee te doen, ondanks een mooi aanbod van Glasvezel Buitenaf.

### Ontwerp en aanleg van het netwerk

Vanaf 1 januari 2019 neemt GB de touwtjes stevig in handen. Er wordt een projectmanager aangesteld voor de bouw van het glasvezelnetwerk (Paul ter Bekke) die met zijn collega's en met aannemer Allinq start met de gebiedsafbakening; er wordt een technisch ontwerp gemaakt met 14 basisstations (POP's). Daarbij wordt dankbaar gebruik gemaakt van het voorwerk van de technische werkgroep in eerdere jaren, inclusief de bomenschouw.

En er wordt vaart gemaakt! In sneltreinvaart worden de POP-stations geplaatst, als markeringspunten voor het aan te leggen tracé. Op 27 mei 2019 gaat officieel de eerste schop in de grond, bij het POP-station Annen, naast het zwembad. Wederom een feestelijke gebeurtenis, met vertegenwoordigers van gemeenten, provincie, Rabobank, GB en DGC en volop belangstelling van de pers.





*De schop in de grond, in Annen. Vertegenwoordigers van GB, Rendo, gemeenten, provincie, Rabobank en natuurlijk DGC; kraanmachinist: Meindert Krijnsen.*

Dit is het echte startsein voor de aanleg van het glasvezelnetwerk, met als geplande route (en volgorde van aanleg): Annen, Eext, oostelijk deel van Aa en Hunze (Spijkerboor e.o., Gasselte e.o.), zuidelijk deel van deze gemeente (Grolloo, Ekehaar, Schoonloo e.o.), het middendeel van het gebied (Gasteren, Anloo, Schipborg). Ondertussen via Spijkerboor e.o. naar Zuidlaarderveen, de Groeve, Midlaren en het buitengebied van Zuidlaren. En als afsluiting vervolgens het hele noordwestelijke deel (Tynaarlo, Yde de Punt, Eelde, Eelderwolde). Zoals te verwachten verloopt niet alles vlekkeloos. In Annen (en een paar andere dorpen van Aa en Hunze) is er het 'tuintjesprobleem'. Niet deelnemende bewoners protesteren tegen het graven door gemeentestroken die onderdeel waren geworden van de voortuintjes van de bewoners.

En de gemeente accepteert niet dat de kabel onder de bestrating wordt gelegd. Na veel overleg, met een bemiddelende rol voor de DGC-bestuurders, wordt het toch opgelost. In andere delen van het tracé blijken doorgangen bij tunnels onder rijkswegen (o.a. N33) een probleem. Aangekomen in de gemeente Tynaarlo blijken andere kwesties nog lastiger op te lossen, met onder andere hindernissen in verband met 'mogelijke archeologische kwetsbaarheid' en het graven door natuurgebieden van Natuurmonumenten. Maar de projectmanager slaagt erin om toch de vaart erin te houden, zo hier en daar geholpen door DGC-bestuurders en door de Provincie, knap werk!

Hierbij mag nog eens de uitstekende verstandhouding en samenwerking tussen GB (ondertussen onderdeel geworden van Delta Fiber Network, DFN) en het DB van DGC genoemd worden. Deze samenwerking verloopt zeer prettig en effectief, van bijna wekelijks overleg tussen projectleider en een vertegenwoordiger van de technische werkgroep van DGC, tot bestuurlijk overleg met provincie en gemeenten, waar nodig.

In februari 2021 kan de laatste aansluiting worden gemaakt in Eelderwolde. In anderhalf jaar is heel NO Drenthe voorzien van een prachtige glasvezel-internet structuur, met in deze fase meer dan 5000 aansluitingen en voor de toekomst kansen voor nog eens 5000 huishoudens.



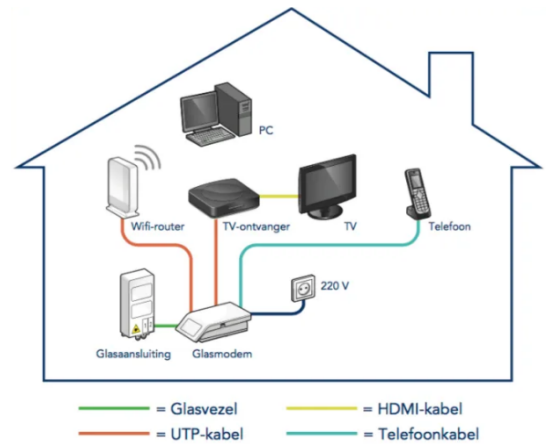
*Aanleg in Gasteren: de kabel wordt getrokken langs het Oosteinde*

Gasteren en Balloërveld worden in april/mei 2020 voorzien. Dat loopt op zich gesmeerd, maar wel met een kleine hindernis op vrijdagmiddag 8 mei: op de Brink tegenover Brinkzicht wordt een gaskabel geraakt, maar ook dat wordt weer vlot en netjes opgelost.

Tot nu ging het verhaal over de aanleg en het graafwerk, maar alles draait natuurlijk om de kwaliteit van de verbinding; het uiteindelijke doel is en blijft: snel en stabiel internet, verbeterde interactieve tv en een goede (vaste) telefoonverbinding.

## De proef op de som: glasvezel in huis

Tot nu toe goede berichten, maar het is niet alles goud wat er blinkt in ons glasvezel-project. Technisch is alles goed verzorgd tot aan de glasvezel-aansluiting in huis. Vanaf dat punt is het de beurt aan de dienstenaanbieders (providers). Delta Fiber Network (DFN, de rechtsopvolger van GB) heeft contracten afgesloten met CaiWay, Delta en Fiber als dienstenaanbieders voor de privé-markt, waarbij de eerste 2 in het eigen concern van DFN zijn opgenomen. Verder zijn er nog een paar kleinere providers voor de zakelijke klanten. Kortom, een beperkte keuze en geen onafhankelijkheid tussen de dienstenaanbieder en de netwerkeigenaar. De kwaliteit van de verbindingen binnenshuis blijkt het eerste halfjaar niet overal zoals verwacht



en zoals beloofd en is soms echt onvoldoende. Het wifi-bereik van het standaard modem is lang niet overal toereikend en de stabiliteit van de interactieve tv laat te wensen over. De serviceverlening verloopt stroef; de klantenservice is slecht bereikbaar en onderbezet, deels gerelateerd aan de Corona lockdown (herfst 2019). Als na een paar maanden er geen echte verbetering in zicht is klopt DGC stevig op de deur en volgt er spoedoverleg tussen DGC, DFN en de providers (CaiWay en Delta). Het blijkt dat er achter de schermen veel gebeurt en dat het nieuwe DFN-bedrijf, inclusief de providers, volop in de steigers staat met diverse nieuwe diensten. Erg vervelend voor de eerste aangesloten adressen in Annen en het oostelijk deel van de gemeente Aa en Hunze; het duurt nog wel tot midden 2020 voordat alles weer voldoende functioneert. Ondertussen weet de DGC-overlegdelegatie nog wel wat verbeteringen te bereiken: de communicatie van DFN met de klanten wordt verbeterd en er worden wifi-boosters tegen een lagere prijs ter beschikking gesteld. Vooral dit laatste blijkt de oplossing voor veel problemen. DFN en providers voeren een grote renovatie door van de interactieve tv-voorzieningen. De helpdesk wordt aanmerkelijk uitgebreid en het opleidingsniveau van de medewerkers wordt verbeterd. Kortom: de nadelige effecten van de 'groeistruipen' worden zo goed mogelijk weggewerkt. Eens te meer blijkt dat de afstand tussen de providers en de klant erg groot is en dat de providers al helemaal niet gewend zijn dat een 'derde' organisatie, zoals DGC zich bemoeit met dit soort klantproblemen. Toch wordt er naar ons geluisterd en het werkt: een van de leden van de technische werkgroep van DGC krijgt toegang tot de 2<sup>e</sup> lijns-klantenservice. Klanten met problemen krijgen via deze weg een luisterend oor en worden beter en sneller geholpen.

Toch wordt er in veel dorpen nog flink gemopperd over slechte wifi en haperende interactieve tv. In het voorjaar van 2021 start DGC een afsluitende hulpactie; mensen met klachten kunnen via een email-adres reageren naar DGC. Voor de relatief kleine groep die reageert (ca. 80 klanten) is er in de meeste gevallen een oplossing. In een eerste telefonisch gesprek kan de helft van de problemen al opgelost worden. De overige problemen en klachten worden doorgegeven aan de providers en worden daarna binnen 1 of 2 weken verholpen. Dit geeft een tevreden gevoel bij de betreffende klanten en bij het DGC-bestuur.

## En het eindresultaat?

Eindelijk supersnel internet via de glasvezelkabel en vooral ook heel stabiel; hieraan leveren de wifi-boosters een grote bijdrage. En ook de interactieve tv verbetert zich snel en is al heel veel beter dan direct na de aanlegfase. Kortom de gestelde doelen zijn ruimschoots bereikt. Nu is het wachten op meer (en nog betere?) providers.

Het was een spannende onderneming die aanzienlijker ingewikkelder was dan ooit verwacht door alle plaatselijke initiatiefnemers en die daarom ook veel langer duurde dan gedacht. Maar het resultaat mag er zijn en is zelfs beter dan ooit gehoopt: **één hoogwaardig glasvezelnetwerk voor heel NO-Drenthe** met een relatief goedkope aansluiting voor iedereen die mee wil doen. Vooral dit laatste stemt de DGC-bestuurders tot tevredenheid. En toch blijft het merkwaardig dat bewoners-initiatieven noodzakelijk zijn om dit soort nutsvoorzieningen te helpen realiseren!

Ben Mulder, lid werkgroep Gasteren en lid voormalig DB-DGC, voorzitter technische werkgroep.

Met dank aan: *voormalig DB-DGC: Stieneke Boerma, Meindert Krijnsen, Theo Wieleman, Ad Geerts, Gerard Lenstra, Piet Steenbergen; Glasvezel Buitenaf: Piet Grotenboer, Hans ter Beek, Paul ter Bekke en collega's; Werkgroep Glasvezel Gasteren; Jurgen Oosting (enkele foto's).*