

Vergeten vragen 1^e informatieavond Breedband Beemster

1. Biedt Breedband Beemster ook mobiele telefoonabonnementen aan?

In de toekomst kan dat want Plinq is daar nu ook al mee bezig. Tegen de tijd dat we live gaan, is dit geregeld voor SIM ONLY abonnementen.

2. Wat te doen bij schades door maaien van bermen, baggeren of krozen van sloten ?

De aanleg van kabels is conform standaarden en regelgeving. Dit bepaalt namelijk ook de waarde van het netwerk. Als het niet conform standaarden wordt aangelegd, is de waarde nihil – mocht het ooit ter verkoop aangeboden moeten worden. Door de glasvezelkabel op de juiste wijze aan te leggen kan deze niet beschadigd worden door het maaien van de berm of het baggeren van de sloot.

Vragen 3^e informatieavond Breedband Beemster :

1. Telefonie: kunnen er meerdere nummers gebruikt worden?

Net als bij ISDN is er een tweede nummer mogelijk. Indien er een tweede gesprekskanaal nodig is (bijvoorbeeld voor een fax) dan geldt er een meerprijs van 5 Euro.

2. Telefonie: zijn oude telefoontoestellen nog bruikbaar?

Ja, oude (druktoets) toestellen zijn bruikbaar waaronder natuurlijk de moderne DECT toestellen. Oude draaitoestellen zijn NIET meer bruikbaar.

3. Wie gaat het netwerk beheren?

Daar moet nog een besluit in worden genomen. Of het wordt uitbesteed aan een extern bedrijf of het wordt in samenwerking met andere coöperaties in NH opgepakt.

4. Wie kiest de aannemer?

Er zal een meervoudige onderhandse aanbesteding worden uitgeschreven. De inschrijver met het meest economische voorstel zal de gunning krijgen.

5. Waar kan je aankloppen voor vragen en klachten?

De helpdesk van Plinq is het centrale aanspreekpunt. Zij hebben de verantwoordelijkheid dat vragen en klachten naar tevredenheid worden opgelost. Indien de vragen/problemen niet door Plinq zelf opgelost kunnen worden (bijvoorbeeld kabelbreuk), dan zal Plinq de juiste partij inschakelen om dit op te lossen.

6. Kan je ook pas later mee gaan doen dit initiatief?

Ja en Nee! Als je besluit later mee te gaan doen, zullen er WEL aansluitkosten in rekening worden gebracht – in tegenstelling tot als u NU meedoet met NUL aansluitkosten. Het later mee doen, verkleint wel de kans dat dit initiatief door kan gaan omdat we dan wellicht geen 50% halen. Wij verzoeken daarom iedereen VOOR 1 december een voorlopig contract te ondertekenen en in te sturen.

7. Hoeveel email adressen kan ik krijgen?

Bij Breedband Beemster kunt u maximaal 5 e-mailadressen krijgen. Bij gratis e-mail providers als bijvoorbeeld Google of Microsoft kunt u een ongelimiteerd aantal adressen aanvragen.

8. Wat te doen als de kabel niet in de berm mag van Provincie Noord Holland?

Als eerste zullen we er alles aan doen om dit wel mogelijk te maken. Uiteindelijk worden we ook door de provincie gesubsidieerd! Mocht dit niet lukken dan zullen we kijken naar alternatieve routes (bijvoorbeeld door grasland of met straalverbindingen)

9. Is mobiel 4G of in de toekomst 5G een mogelijkheid?

Dergelijke oplossingen worden niet gezien als structurele oplossing voor een breedband infrastructuur. De maandkosten voor een abonnement zijn zeer hoog en de capaciteit van dergelijke netwerken is beperkt in vergelijking met glasvezel. De capaciteit en snelheid van 4G en 5G neemt wel toe, maar het gebruik dus ook! He meer mensen op 4G en 5G zitten, hoe trager het weer wordt.

De dekking van dit soort mobiele netwerken is op dit moment in de Beemster slecht. Het is wederom de vraag of de marktpartijen een plattelandsgemeente willen voorzien van voldoende dekking.

10. Contract: Voor wat voor periode sluit ik een contract met Breedband Beemster / Plinq?

Een contract wordt aangegaan voor de maximale periode van 1 jaar, zoals deze in de Telecomwet is vastgesteld. Na dit jaar wordt het contract stilzwijgend verlengd en kan door de gebruiker per maand worden opgezegd.

11. Wat zijn de aansluitkosten?

Er zijn geen aansluitkosten voor diegene die voor 1 december 2015 een contract afsluiten. Indien er op eigen erf of huis additionele (extra) specifieke eisen of wensen van de bewoner zijn, dan zullen de meerkosten in overleg worden doorbelast aan de bewoner. Voorafgaand aan de installatie zal er een schouw van uw woning/erf plaatsvinden door de aannemer.

12. Hoe lang is deze abonnementsprijs geldig?

In ieder geval tijdens de contractperiode van 1 jaar. Plinq moet haar uitzendrechten inkopen. Het kan zijn dat Plinq haar aandeel van de prijs uiteindelijk moet verhogen. Als coöperatie zullen we daar scherp op zijn. Dit zou nadrukkelijk een reden kunnen zijn om na 1 jaar meerdere partijen toegang te geven tot het netwerk om zodoende concurrentie in de hand te werken. Als lid heeft u daar zelf ook invloed op, wat u bij de commerciële partijen niet heeft.

Als niet commercieel BURGERINIATIEF is het belang om de prijs zo laag mogelijk te houden, maar wel met behoud van continuïteit van Breedband Beemster!

13. Is alleen TV mogelijk?

Nee, een tv only pakket is in combinatie met glasvezel helaas niet mogelijk. U zou wel kunnen kiezen voor internet + tv of tv+ telefoon.

14. Kan ik garanties krijgen voor snelle service?

U krijgt altijd garantie op een goede en snelle service. Tijdens kantoortijden kunt u uw vraag of storing rechtstreeks melden bij de klantenservice van Plinq. Ook buiten kantoortijden kunt u melding maken van een storing. Deze wordt ook buiten kantoortijden pro-actief opgelost.

Kiest u voor een zakelijk abonnement, dan maken wij met u concrete afspraken over de service afhandeling. Zo kunt u ons bijvoorbeeld ook telefonisch bereiken buiten kantoortijden voor het melden van een storing.

15. Wat gebeurt er met de oude kabels die in de grond liggen?

Deze blijven gewoon in de grond liggen. Het is te duur om ze te verwijderen en ze zullen gedeeltelijk nog gebruikt worden. Uiteindelijk is dit besluit aan de eigenaar van deze kabels (KPN of Ziggo).

16. Worden de nieuw te bouwen wijken ook meegenomen?

Ja. Als u de aanvraag voor dit nieuwe adres nog niet op de site kunt invullen (door het ontbreken van de nieuwe postcode + huisnummer), dan kunt u het papieren formulier opsturen met een briefje erbij met deze toelichting.

17. Volgens Consumentenbond 2014 is de beleving van glasvezel niet werkelijk beter?

Snelheid is afhankelijk van de zwakste schakel. Een oude PC of oude WIFI installatie kan de snelheid van glasvezel niet doorgeven.

Bij het gebruik van interactieve TV en "uitzendinggemist" is het starten en door- en terugspoelen van beelden veel sneller. Door de enorme capaciteit van glasvezel worden de beelden over het Breedband Beemster netwerk ZONDER compressie verstuurd. Dit in tegenstelling tot KPN en Ziggo. De kwaliteit van het beeld zal daarom bij Breedband Beemster beter zijn.

18. Is Er zijn op internet negatieve reviews over Plinq te vinden?

Er is bewust gekozen om Plinq het eerste jaar exclusiviteit te geven. Dit geeft het burgerinitiatief veel voordelen en vergroot de kans van slagen. Er is Plinq (als relatieve kleine provider) alles aan gelegen om deze kans te benutten en klanten ook na het eerste jaar te behouden.

Uit een onderzoek van TU Eindhoven is Plinq als beste naar voren gekomen als één van de providers op het glasvezelnetwerk van HSLnet, een vergelijkbare coöperatie in provincie Brabant.

Internet is ook een medium waar het heel makkelijk is om te klagen. De cultuur van Plinq is om problemen zo snel mogelijk op te lossen. Er wordt gewerkt met een klein vast team dat direct aanspreekbaar is middels hun eigen klantenservice. Hierdoor kunnen zij snel schakelen en problemen pro-actief oplossen. U belt dus NIET naar een call-center!

19. Bij de burelen (Breedband Alkmaar Buiten) is het abonnement goedkoper. Hoe kan dat?

Ieder gebied verschilt van elkaar qua verhoudingen tussen kernen en buitengebied, grondsamenstelling etc. In de vele scenario's die wij hebben doorgerekend zijn wij tot de conclusie gekomen dat de risico's voor continuïteit op langere termijn voor ons initiatief te groot zijn bij een bedrag van 50 Euro per maand. Er moet immers van dit bedrag geld opzij gezet worden voor investeringen/onderhoud aan de kabel/ vervanging van apparatuur etc.

20. Hoeveel is 50% en waar staan we nu?

Er zijn 3.778 aansluitingen in totaal, waarvan 1.278 het kenmerk buitengebied hebben. Daarvan is 50% dus 1.889 aansluitingen. Op dit moment zijn er 403 contracten getekend dus ruim 10% abonnementen afgesloten.

21. Je kan de thuis- installatie voor 55 Euro laten uitvoeren. Wat wordt daarvoor gedaan?

Deze installatie bevat

- aansluiten modem*
- aansluiten van internet*
- aansluiten TV en/of Interactieve TV*
- aansluiten telefonie*
- beschikbaar maken van WIFI*

Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de juiste binnenhuisbekabeling aanwezig is.

22. Het aanbod is nu 250Mbps. Wat is de snelheid als na 1 december een contract wordt afgesloten?

De basis snelheid is dan 100 Mbps. Voor 10 Euro per maand extra kan dan de upgrade naar 250 Mbps na 1 december worden bijbesteld.

23. Hee Hoe is de verdeling kern- en buitengebied tot stand gekomen?

Dit heeft te maken met of er een aansluiting met een snelheid van 30 Mbps of hoger aanwezig is of aangevraagd kan worden. Zo ja, dan valt het adres in de kern. Zo niet dan is het adres buitengebied. Grotendeels is dit gelijk aan de geografische indelingen, er zijn echter een paar uitzonderingen.

De grens van 30 Mbps is een wettelijk bepaling op basis waarvan de overheid de aanleg van breedband (glasvezel) netwerken mag stimuleren c.q. subsidiëren.

24. Waarom is er exclusiviteit aan Plinq gegeven en waarom niet direct keuzevrijheid in meerdere providers?

In andere initiatieven die iets voorlopen op Breedband Beemster hebben wij gezien dat het grootste deel van de inschrijvingen toch bij Plinq terecht komt. Het aanbod van meerdere providers maakt het voor veel bewoners moeilijker om een keuze te maken waardoor het inschrijvingsproces wordt vertraagd. Kijk maar naar de looptijd bij Graft-De Rijp.

Met het commitment dat wij aan Plinq hebben gegeven, hebben zij ook commitment terug gegeven. Commitment in de vorm van veel menselijke inzet en ondersteuning aan het bestuur en ambassadeurs van Breedband Beemster. Zo is door Plinq ons een (externe) projectleider toegewezen met ervaring op het gebied van consumentenmarketing rondom glasvezel internet. Zonder het commitment en de inzet van Plinq is de kans van slagen veel kleiner.

Elke abonneementhouder (bewoner) krijgt binnen de op te richten coöperatie ua (met uitgesloten aansprakelijkheid) stemrecht. De ledenraad zal op termijn bepalen of en hoe het netwerk opgesteld wordt voor andere aanbieders.

25. Hoe gaat Plinq om met de data van de klanten?

Plinq doet niets met de data van de klanten. Dit is wettelijk ook niet toegestaan. Plinq wordt hierin gecontroleerd door de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

In geval Plinq wettelijk wordt verplicht (politieonderzoek) om een tap te plaatsen, dan wordt dit uitgevoerd door een extern bedrijf en is bij Plinq niet bekend om welke abonnee het gaat.

26. Blijft het glasvezelnetwerk werken als de stroom uitvalt?

In de twee wijkkasten die geplaatst worden in de Beemster is stroom nodig. Als daar noodstroom wordt geplaatst, dan is dat hooguit bestemd om korte onderbrekingen op te vangen. Bij een stroomuitval zal ook de router in uw huis uitvallen. Wilt u de afhankelijkheid kleiner maken, dan kunt u besluiten om deze router in huis zelf op een noodstroom te plaatsen. Alleen in de gevallen waarbij alleen bij u thuis (en dus niet in de wijkkast) de stroom uitvalt biedt dit extra continuïteit.

27. Wie is Plinq?

Plinq is een volledig zelfstandige serviceprovider en actief in heel Nederland. Al ruim 10 jaar levert Plinq diensten als internet, telefonie en televisie via ADSL/VDSL, over koper en in de laatste jaren voornamelijk via glasvezel.

Deze diensten worden door Plinq geleverd op bijvoorbeeld de netwerken van KPN/Reggefiber, KTWaalre, CAI Harderwijk en SKV Veendam.

Daarnaast is Plinq nauw betrokken bij een groot aantal coöperatieve vraagbundelingstrajecten in heel Nederland. Plinq levert bijvoorbeeld diensten op de glasvezelnetwerken van HSLnet (Heeze-Leende), Boekelnet (Boekel) en KTWaalre (Waalre) en levert een actieve bijdrage aan de vraagbundelingscampagne met Breedband Alkmaar Buiten, Bergen Breedband, GlaswebVenray, Sterk Midden Drenthe en De Kop Breed.

In tegenstelling tot veel providers levert Plinq haar diensten volledig vanuit eigen huis. Hierdoor is Plinq in staat om maatwerk te leveren. Bij Plinq heeft u de keuze uit een aantal standaardpakketten of u kunt volledig zelf uw pakket samenstellen. Plinq levert goede service en is uitstekend bereikbaar middels hun eigen klantenservice en team van ervaren monteurs.



Doe Mee!

Schrijf je in op Breedbandbeemster.net



Provincie
Noord-Holland