

Beleidsplan 2008 - 2011

VAN TV-RADIO VIA TELEFONIE EN INTERNET NAAR DIGITALE TV

Auteur : Jelle A. Visser
Goedgekeurd op : 27 februari 2008
Uitgebracht door : Stichting CAI Bleiswijk
Postbus 42
2665 ZG Bleiswijk

Telefoon 31 (0) 10 522 15 61
Fax 31 (0) 10 522 14 26
E-mail info@cai-bleiswijk.nl
Website www.cai-bleiswijk.nl

INHOUD

1. VOORWOORD VAN DE VOORZITTER	3
2. ALGEMEEN.....	4
2.1 MISSIE	4
2.2 ONTWIKKELINGEN BINNEN DE NEDERLANDS KABELNETWERKEN.....	4
2.2.1 <i>Concurrentie:</i>	4
2.2.2 <i>Politiek:</i>	4
2.2.3 <i>Omroepen:</i>	4
3. PRESTATIEMANAGEMENT	5
3.1 TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN:	5
3.2 TAAKVERZWARING:	5
4. ACTIVITEITEN CAI BLEISWIJK	5
4.1 INLEIDING	5
4.2 PARTNERSHIP.....	5
5. RESULTATEN.....	6
5.1 EINDRESULTATEN	6
5.2 WAARDERING DOOR DE ABONNEES	6
5.2 KLACHTEN	6
6. ORGANISATIE	6
6.1 MANAGEMENT VAN PROCESSEN.....	6
6.2 MIDDELEN MANAGEMENT.....	6
6.3 INFORMATIEMANAGEMENT	6
7. BELEID EN STRATEGIE	6
8. RESULTATEN BEDRIJFSVOERING.	7

1. Voorwoord van de Voorzitter

Geachte lezer,

Hierbij presenteer ik u het beleidsplan 2008–2011 van Stichting CAI Bleiswijk, hierna te noemen: Kabeltelevisie Bleiswijk. Dit beleidsplan is opgesteld om inzicht te geven in de activiteiten die Kabeltelevisie Bleiswijk ontplooit om de gebruiksmogelijkheden van het kabelnetwerk in Bleiswijk te verbeteren en te professionaliseren. Voor onze abonnees en de vereniging voor onafhankelijke kabelexploitanten vormt dit beleidsplan de basis voor samenwerking. Tenslotte is dit beleidsplan voor Kabeltelevisie Bleiswijk een statement waar het bestuur de komende jaren voor wil gaan en op aangesproken wil worden.

Dit beleidsplan zal gaan dienen als basis voor het verder vertalen naar uitvoeringsplannen.

De komende jaren zullen er veel veranderingen binnen ons verzorgingsgebied in Bleiswijk worden doorgevoerd. De twee belangrijkste speerpunten hierbij zijn:

Doelmatigheid en doeltreffendheid.

Efficiëntie- en effectiviteitstappen worden onder andere gemaakt door:

- meer controlegerichte inzet op abonneebezetting
- analyse van activiteiten
- verdere samenwerking met relevante partners
- meer sturing op resultaten
- gebruik van techniek voor onder andere digitale TV
- ontwikkeling van geautomatiseerde gegevensbestanden (technische- en abonneegegevens)

Het beleidsplan zal periodiek worden getoetst aan de trends en ontwikkelingen die een causaal verband hebben met de doelstellingen van signaalleveringen en netwerkbeheer. Dit betekent dat het beleidsplan tussentijds kan worden geactualiseerd.

In de afgelopen periode is het hoofdnetwerk voorzien van een glasvezelkabel en werden de wijkcentra voorzien van nieuwe (elektronische) apparatuur.

Ook zijn wij actief bezig met de aanleg van nieuwe aansluitingen in het nieuwbouw gebied “De Tuinen” en op andere bouwlocaties in het centrumgebied van Bleiswijk.

De afgelopen periode is er op het industrieterrein aan de Lorentzstraat een nieuwe ontvangstmast geplaatst en een doorgiftestation in gebruik genomen.

Door de verhuur van beschikbare ruimte in ons kabelnetwerk aan UPC Nederland kunnen wij onze abonnees ook internet en telefoondiensten aanbieden.

Om ons als plaatselijk kabelbedrijf te blijven profileren hebben wij TV 3-B lokaal de gelegenheid gegeven via ons netwerk haar uitzendingen met plaatselijk en regionaal nieuws te verzorgen.

Door de gedane investeringen en hernieuwde upgradering waar nodig is, beschikken wij over een modern retourgeschikt kabelnetwerk. Alle signalen gaan vanaf het lokaalcentrum naar alle aangesloten en voor additionele interactieve dienst (internet en telefonie) weer terug.

Voor verdere onafhankelijkheid heeft het bestuur recentelijk de contracten met UPC voor doorgifte van radiozenders en de Vlaamse TV zenders opgezegd.

Gezien de snelle ontwikkeling van digitale TV en de daarmee verbonden diensten en mogelijkheden voor de abonnees blijft het bestuur deze ontwikkeling op de voet volgen.

De beslissingen om in ons gebied digitale uitzendingen te verzorgen of laten verzorgen willen wij binnen de periode van dit beleidsplan nemen en uitvoeren.

Met vriendelijke groet,
Jelle A. Visser
Voorzitter CAI Bleiswijk.

2. Algemeen

2.1 Missie

Kabeltelevisie Bleiswijk exploiteert op zelfstandige basis een netwerk voor distributie van kabeltelevisie en contributie van interactieve signalen. De Stichting stelt zich tot doel om aan haar abonnees tegen een acceptabele en kostendekkende vergoeding een redelijk pakket aan radio- en televisieprogramma's aan te bieden.

Voorts stelt de Stichting zich tot doel om haar netwerk dusdanig in stand te houden, dat haar abonnees de beschikking zullen houden over een goed netwerk voor radio- en televisieprogramma's, alsmede internet en digitale telefonie.

Ook aanschaffen van apparatuur voor doorgifte van digitale televisieprogramma's zal één van de speerpunten worden.

Deze missie geeft een beschrijving van het, zeg maar, "bestaansrecht" van Kabeltelevisie Bleiswijk. Een verdere invulling van dit bestaansrecht is afhankelijk van de omgeving waarin het acteert. Deze omgeving is onderhevig aan een groot aantal veranderingen en ontwikkelingen.

Voor Kabeltelevisie Bleiswijk zijn een tweetal ontwikkelingen van groot belang:

- ontwikkelingen binnen de prijs- kwaliteitsverhouding van de verschillende doorgiftemogelijkheden van additionele diensten en van de ontvangst van radio- en televisieprogramma's door anderen binnen dit domein
- technische ontwikkelingen binnen het domein van kabelnetwerken, die het voor de abonnee aantrekkelijk maken om een integraal dienstenpakket af te (blijven) nemen

2.2 Ontwikkelingen binnen de Nederlands kabelnetwerken

2.2.1 Concurrentie:

Meer mogelijkheden voor aanbiedingen van zenderpakketten.

Naast de ontvangst via de satelliet, zijn ook andere aanbieders op de markt gekomen, zoals KPN met "Digitenne" en door KPN wordt ook getracht om zenderpakketten via haar telefoonnetwerk aan te bieden.

De verschillende dienstverleners proberen klanten te krijgen met het aanbieden van zgn. "Triple play" pakketten t.w. radio/ televisie, internet en telefonie, tegen concurrerende tarieven.

De omroeporganisaties zijn ook begonnen met aanbieden van digitale TV-uitzendingen, waarbij de abonnee de mogelijkheid heeft uit een grote hoeveelheid kanalen te kiezen en ook TV "on demand". Veel kabelaars bieden deze diensten aan hun abonnees in zgn. pluspakketten en tegen extra betaling aan.

2.2.2 Politiek:

De politiek heeft thans geen aandacht en geld over voor nieuwe ontwikkelingen binnen het domein van kabelnetwerkexploitanten. Terwijl nieuwe regels vanuit 'Brussel' een tendens laat zien van één regelgevingkader voor telecommunicatie, media en IT (KPN en CAI dezelfde regels) terwijl de technologie onafhankelijk blijft.

Men heeft ook ingezet om de subsidie aan de publieke omroepen te verlagen.

2.2.3 Omroepen:

De aanbieders van programma's versterken hun posities ten opzicht van kabelexploitanten. De trendbreuk van modelcontracten naar individuele contracten met (kleine) kabelnetwerkexploitanten zet door. Aanbieders moeten via rechten hun uitzendingen financieren.

3. Prestatiemanagement

3.1 Technologische ontwikkelingen:

De ontwikkelingen op technisch gebied gaan razendsnel. Voor Kabeltelevisie Bleiswijk zijn de volgende technische ontwikkeling van belang:

- a. Technische ontwikkelingen kabelinfrastructuur
- b. Technische ontwikkelingen doorgifte en ontvangst signalen via de ether
- c. Technische ontwikkelingen audio- en video apparatuur/mediacentra
- d. Technische ontwikkelingen in additionele dienstverlening.

3.2 Taakverzwaring:

De activiteiten van het doorgeven van radio- en TV-signalen uitbreiden met het aanbieden van additionele diensten door beschikbaarstelling van de infrastructuur. Dit heeft consequenties voor het beheer van Kabeltelevisie Bleiswijk.

4. Activiteiten CAI Bleiswijk

4.1 Inleiding

Met het vaststellen van de missie van Kabeltelevisie Bleiswijk en de ontwikkelingen die er binnen het domein van de Nederlandse kabelnetwerken invloed op hebben, zijn de componenten geleverd om de activiteiten van Kabeltelevisie Bleiswijk te benoemen.

Deze activiteiten zijn onderverdeeld in:

- Abonneeadministratie
- Technische gegevensregistratie
- Storingsdienst signaallevering
- Storingsdienst additionele diensten (Internet & telefonie)
- Controle op uitvoering van werkzaamheden
- Contractbeheer
- Juridische en technische ondersteuning
- Doorgifte radio- en TV-signalen in eigen beheer
- Partnership

4.2 Partnership

Kabeltelevisie Bleiswijk werkt samen met verschillende bedrijven binnen het kabelnetwerkdomein. Deze samenwerking wil zij echter verder uitwerken tot partnership, dat wil zeggen:

- het delen van kennis
- verantwoordelijkheden binnen de samenwerkingsrelatie vastleggen
- elkaar aanspreken op resultaten
- afnemen van signalen van partners voor doorgifte aan abonnees

5. Resultaten

5.1 Eindresultaten

Zoals al aangegeven wil Kabeltelevisie Bleiswijk de resultaatafspraken vertalen naar doelstelling en vandaar naar resultaat. Om dit te bewerkstelligen zal per activiteit het volgende model gebruikt worden.

Doelstelling	
Activiteit	
Norm	

5.2 Waardering door de abonnees

De waardering van de abonnees van Kabeltelevisie Bleiswijk wil het bestuur in de komende jaren verder bevorderen door nog beter bekend te maken via welke mediums (telefoon, email, post- en bezoekadres, etc) Kabeltelevisie Bleiswijk aanspreekbaar is. Van alle binnengekomen klachten, commentaren en ideeën wordt jaarlijks een analyse gemaakt. Deze analyse wordt als input gebruikt voor het komende beleid. Abonnees krijgen zoveel mogelijk individueel teruggekoppeld wat met hun klacht, idee of commentaar is gebeurd en waartoe het heeft geleid.

5.2 Klachten

Klachten die binnen komen gaan veelal over (technische) storingen in relatie tot het aangelegde kabelnetwerk of de bekabeling bij abonnees. Daarom wil Kabeltelevisie Bleiswijk meer aandacht besteden aan het correct en tijdig afwikkelen van storingen, door de afwikkeling van storingen steekproefsgewijs te monitoren en ook voorlichting te geven aan haar abonnees om storingen door de huisbekabeling te voorkomen.

6. Organisatie

6.1 Management van processen

Verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen het bestuur van Kabeltelevisie Bleiswijk. Inhuren van extra ondersteuning voor administratie, verzamelen van datagegevens.

6.2 Middelen management

Inrichten controlemomenten en opnemen in een planning en controleschema.

6.3 Informatiemanagement

De soft- en hardware die nodig is voor dataverzameling en analyse.

7. Beleid en strategie

Is voor een groot gedeelte al verwoord in het onderdeel "algemeen".

8. Resultaten bedrijfsvoering.

Doelstelling	Abonnees de mogelijkheid van digitale TV aan te bieden
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken of aanbidding van digitale TV in eigen beheer moet worden gedaan of dat een andere partij hiervoor gebruik gaat maken van ons netwerk • Selecteren van kabelbedrijven die digitale TV via ons netwerk kunnen aanbieden. • De kosten onderzoeken van doorgifte van digitale TV aan de abonnees.
Norm	In het jaar 2009 aanbiedingen van digitale TV aan de abonnees door eigen of een derde organisatie

Doelstelling	Het in eigen beheer duurzaam blijven verzorgen van een voorziening voor signaalontvangst, waarbij voor de bedrijfszekerheid en continuïteit van doorgifte van signalen een alternatieve voorziening via één van de omringende kabelexploitatiemaatschappijen dient te worden gerealiseerd
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Het blijven opwaarderen van ons netwerk • Controle op kwaliteit van het netwerk • Glasvezelverbinding realiseren met omliggende kabelexploitanten met een verbinding naar het Mediapark in Hilversum
Norm	In jaar 2011 zal de verbinding met een omliggende kabelexploitant en Mediapark in Hilversum gerealiseerd moeten zijn. Abonnees kunnen dan kiezen uit vele themakanalen – TV on demand.

Doelstelling	Uitbreiding in het zenderaanbod van TV- kanalen met digitale kanalen
Activiteit	Selecteren en overeenkomen van één of meerdere aanvullingen in het zenderaanbod van digitale TV-kanalen
Norm	In het jaar 2009 is het zenderaanbod met digitale kanalen uitgebreid

Doelstelling	Gebruiken van een planning en controlesysteem voor beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Het opzetten en implementeren van een planning en controle cyclus (P&C) • Het verder doorontwikkelen van een portefeuilleverdeling binnen de leden van het bestuur.
Norm	In 2008 werkt het bestuur met het planning en interne controlesysteem

Doelstelling	Afgewogen abonnementstarief voor een integraal zenderaanbod
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Het heroverwegen van het huidige tarief aan de hand van de huidige kosten en het realiseren van voldoende reserve voor een adequate infrastructuur en kanalen doorgifte • Vergelijkend onderzoek naar prijs en kwaliteitsverhouding in relatie tot het abonnementstarief
Norm	Per 31 december 2009 is het abonnementstarief op basis van nieuwe diensten aangepast