

# Contact

H A R D E R W I J K

CAI

oktober 2020

- *Nieuw: provider Tweak brengt gigabit-glasvezel naar het glasvezelnetwerk van CAI Harderwijk*
- *Ook nieuwe provider DELTA op CAI Harderwijk-glasvezelnetwerk*
- *Het belang van snelle en betrouwbare dataverbinding in het buitengebied*
- *Puzzel mee met woordzoeker en maak kans op heerlijke prijzen*





**Nieuwe provider biedt televisie, telefonie en 1 gigabit internet**

# Tweak brengt gigabit-glasvezel naar het glasvezelnetwerk van CAI Harderwijk

## Gewijzigde openingstijden

Het kantoor van CAI Harderwijk is voorlopig uitsluitend geopend van maandag tot en met donderdag van 08.00 uur tot 12.00 uur. Op vrijdagen is ons kantoor tijdelijk gesloten. Per telefoon zijn wij wel bereikbaar, via 0341-410666, van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 12.00 uur. U kunt ons ook bereiken per e-mail:

[info@caiharderwijk.nl](mailto:info@caiharderwijk.nl)

Voor abonneezaken kunt u eveneens onze website raadplegen:

[www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl)

Voor storingsmeldingen kunt u contact opnemen met onze storingsdienst: **0341-414849** (Allinq).

CAI Harderwijk heeft er als netwerkbeheerder sinds kort een nieuwe klant bij: de serviceprovider Tweak. Deze provider is na Caiway, Delta, Fiber Nederland, KPN, Plinq, Solcon en XYou nu de achtste provider die zijn diensten aanbiedt via het glasvezelnetwerk van CAI Harderwijk. Tweak biedt een abonnement aan met een pakket van interactieve televisie, telefonie en 1 gigabit internet.

Alle abonnementen van Tweak hebben een upload- en downloadsnelheid van 1000 mbit per seconde, oftewel 1 gigabit. Het gigabit-glasvezel van Tweak is verkrijgbaar vanaf 41 euro per maand. Dit is ook te combineren met interactieve televisie van Canal Digitaal en bellen op minuuttarief voor 7 cent per minuut. Abonnees van Tweak die per jaar betalen ontvangen extra korting op alle gigabit-abonnementen.

Wat zijn voor Harderwijkers en Hierdenaren de voordelen van 1 gigabit internet? Met gigabit-glasvezel haalt de Tweak-abonnee simpelweg het snelste internet van Nederland in huis. Dat maakt onder meer probleemloos streamen, downloaden en gamen met meerdere personen in huis mogelijk – en nog veel meer, zonder beperkingen.

Meer informatie of een abonnement afsluiten? Doe de postcodecheck op

[www.tweak.nl](http://www.tweak.nl) Zo ziet u meteen wat er beschikbaar is op uw huisadres. Na het selecteren van uw abonnement en het invullen van uw gegevens vragen wij om uw abonnement te bevestigen. Hierna activeren wij uw gigabitverbinding meestal binnen één tot twee weken in samenwerking met CAI Harderwijk.

Tweak, gevestigd in Almere, is een echt familiebedrijf en in 2002 ontstaan vanuit de techwebsite Tweakers.net. Het doel van Tweak is om de laatste technologie op het gebied van internet beschikbaar maken voor een eerlijke prijs, zonder restricties. Aanvankelijk richtte Tweak zich vooral op specifieke gebruikers, zogenaamde 'tweakers', die alles uit hun verbinding wilden halen.

Onderwijl is Tweak geëvolueerd tot een volledig internetbedrijf met een aanbod voor iedereen die waarde hecht aan de nieuwste technieken op het gebied van internet, telefonie en televisie. In 2014 is Tweak begonnen met het leveren van gigabit-glasvezelverbindingen. Sindsdien zet Tweak zich volop in voor een zo groot mogelijk gigabit-levergebied, zodat steeds meer huishoudens gebruik kunnen maken van een snel, open en eerlijk internet.



## Ook nieuwe provider DELTA op CAI Harderwijk- netwerk

Onlangs is het aanbod serviceproviders op het CAI Harderwijk-glasvezelnetwerk ook uitgebreid met de komst van provider DELTA. Inwoners van Harderwijk en Hierden kunnen nu ook DELTA kiezen voor interactieve televisie, telefonie en internet. DELTA biedt een zogenaamd flexpakket met onder meer standaard 150 Mbps upload- en downloadsnelheid en een televisiepakket met keuze uit 50+, 90+ of 120+ zenders. Daarnaast zijn er extra televisiezenders aan het abonnement toe te voegen zoals Film 1, Fox Sports en Ziggo. Vast bellen zit ook in het basispakket.

Meer informatie:  
[www.delta.nl](http://www.delta.nl)

Op onze website [www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl) bij 'Providers' staat een handig overzicht van alle providers die via het CAI-Harderwijk-glasvezelnetwerk hun dienstenpakketten aanbieden.



## Zekere verbindingen voor ziekenhuis St Jansdal

**"Ik ben een fan van CAI Harderwijk", zegt Edwin Endstra, netwerkbeheerder bij ziekenhuis St Jansdal in Harderwijk. Als voormalig Harderwijker en huidig inwoner van Ermelo kan hij de voordelen van een lokale aanbieder goed inschatten. Ook over de zakelijke dienstverlening van CAI Harderwijk is hij positief. "Echt dienstverlenend."**

CAI Harderwijk verzorgt allerlei verbindingen voor het ziekenhuis dat een regiofunctie heeft. "Er zijn in en buiten Harderwijk diverse prikposten en in Ermelo is een grotere prikpost op een GGZ-terrein. In Putten is een kleine zorglocatie waar onder meer röntgenfoto's worden gemaakt", vertelt Edwin Endstra.

De computers op deze locaties worden via verbindingen van CAI Harderwijk gekoppeld aan het systeem in Harderwijk. Zo zijn foto's en testuitslagen snel en veilig beschikbaar voor

artsen en verpleegkundigen. "Deze verbindingen zijn niet van levensbelang, maar wel belangrijk. Als ze uitvallen, moeten patiënten voor bijvoorbeeld het prikken van bloed naar het ziekenhuis komen. Dat is voor hen minder prettig." Gelukkig zijn er eigenlijk nooit storingen, weet Edwin Endstra. "Er is wel eens een kabel kapot getrokken, maar meer niet."

Via CAI Harderwijk-verbindingen wordt ook apparatuur-op-afstand met het ziekenhuissysteem verbonden. Edwin Endstra: "Denk aan de slagbomen van de personeelsparkeerplaats, intercom en camera's." St Jansdal werkt buiten de regio met andere partijen voor zijn dataverbindingen. "Wat opvalt is dat CAI Harderwijk voordeliger is, je merkt dat ze werken zonder winst oogmerk. Daarbij zijn ze echt dienstverlenend en zijn de lijnen erg kort. Stuur je een mailtje, dan krijg je heel snel een antwoord terug."

## Uw provider-pakket wijzigen: let op wat nog meer veranderd

Als u bij uw provider iets in uw pakket wilt laten wijzigen, bijvoorbeeld uw internetsnelheid verhogen of interactieve televisie erbij nemen, informeert u zich dan vooraf of u wellicht ook bepaalde diensten kwijtraakt. Het kan namelijk gebeuren dat u na een wijziging met uw huidige pakket het CAI Harderwijk-zenderpakket verliest. U kunt dan onder andere HK13 TV, Veluwe FM, alle kerktelevisiezenders in Harderwijk en Hierden

en alle radiozenders kwijtraken. En heeft u in uw woning meerdere televisietoestellen via de CAI-aansluiting in gebruik, dan ontvangt u op deze televisietoestellen ook geen enkele zender meer.

Kortom: let er vooraf goed op wat er allemaal nog meer veranderd als u bij uw provider iets in uw pakket wilt laten wijzigen.



# Missie voltooid



## Harderwijk en Hierden aangesloten op glasvezelnetwerk tot in de uithoeken

Dit voorjaar zijn de laatste huizen in het buitengebied van Harderwijk en Hierden aangesloten op het CAI Harderwijk-glasvezelnetwerk. Daardoor hebben nu alle inwoners van de gemeente Harderwijk de mogelijkheid om de snelle en betrouwbare dataverbinding te gebruiken en een keuze te maken uit de pakketten van acht providers. "Voor wat betreft het uitrollen van ons netwerk zeggen we: missie voltooid", vertelt CAI Harderwijk-directeur Edo Kweldam. Harderwijk is de eerste stad in Nederland met een

glasvezeldekking van honderd procent.

Ook een andere missie – een zo hoog mogelijk percentage actieve gebruikers op het netwerk – verloopt voorspoedig. Inmiddels gebruikt meer dan tachtig procent van de aansluitingen ook daadwerkelijk het CAI Harderwijk-glasvezelnetwerk. Dit percentage is een unicum in Nederland, in vrijwel alle andere gebieden blijft het percentage actieve gebruikers op minder dan de helft steken.

## Steeds meer zenders alleen in HD-kwaliteit

Heeft u thuis uw televisietoestel nog steeds aangesloten op een digitale ontvanger (het grijze kastje dat u in 2005 gratis van CAI Harderwijk hebt gekregen)? Dan moet u zich realiseren dat deze ontvanger onderwijl sterk verouderd is. Steeds meer televisiezenders zijn tegenwoordig niet meer in de achterhaalde SD-kwaliteit (Standaard Definition) te ontvangen maar uitsluitend in het modernere HD-kwaliteit (High Definition), bijvoorbeeld televisiezender BBC First, op CAI-kanaal 28.

Televisie kijken in HD-kwaliteit is vooral zo populair omdat het HD-beeldsignaal een veel hogere beeldresolutie heeft dan het normale televisiesignaal, waardoor het beeld aanmerkelijk scherper en gedetailleerder is. Wie nog een oude digitale ontvanger in gebruik heeft kan dit maar beter vervangen

door een losse HD-ontvanger die onder meer in elektronica winkels te koop is. Overweegt u een ander televisietoestel aan te schaffen, let er dan goed op dat uw nieuwe televisietoestel over een ingebouwde HD-ontvanger beschikt én Ziggo-gecertificeerd is, dan is deze ook voor het CAI Harderwijk-netwerk geschikt.



# Drie keer blij met CAI Harderwijk



## Het belang van snelle en betrouwbare dataverbinding in het buitengebied

**Ze zijn blij met de aanleg van het glasvezelnetwerk van CAI Harderwijk in het buitengebied, drie bewoners die buiten de bebouwde kom van Harderwijk en Hierden wonen en werken: Jan Bergman, Gerdien Beelen en Lambert Dekkers.**

**Jan Bergman** kocht een 'stuk weiland' aan de Fokko Kortlanglaan om er een nieuwbouwwoning te realiseren. "Toen we er kwamen was er helemaal niets, ook geen internetaansluiting. Met schoolgaande kinderen is dat lastig, we hebben anderhalf jaar zonder gezeten. Met een mobiel abonnement en een routertje gingen we internet op. Als je een YouTube-filmpje bekeek, was de datalimiet al bereikt. Vanuit huis werken viel ook niet mee." Inmiddels heeft het gezin wel CAI Harderwijk-glasvezel. Jan Bergman: "Nu is het top, nooit een storing en we kunnen alle diensten gebruiken. De kinderen verslinden grote hoeveelheden data. Zeker in coronatijd is een snelle verbinding heel fijn."

**Gerdien Beelen** uit Hierden sluit zich hier volledig bij aan. "Maandag 25 mei was een historische dag, toen kregen we glasvezel", vertelt ze enthousiast. "Het is fantastisch, je wilt iets op internet zetten en het rammelt er razendsnel door." Dat was voorheen wel anders bij deze eigenaar van het mediaplatform Harderwijkse Zaken. "Dan maakten we een weekjournaal en stonden we zeven uur via een oude adsl-lijn te draaien om het online te zetten. Later nam

een collega het bestand mee naar huis om het te uploaden, wat een gedoe." Televisie kijken deed Gerdien met een schotel. "Bij slecht weer was het beeld niet goed en er waren ook veel storingen. We woonden eigenlijk in achtergebleven gebied, maar nu niet meer."

**Lambert Dekkers** woont in de woonwijk bij Sonnevank en was in 2017 één van de ambassadeurs voor glasvezel in zijn buurt. Het zou – door diverse omstandigheden – nog drie jaar duren voor het netwerk er operationeel werd. "Iedereen was er ook echt aan toe", vertelt hij. "Neem televisiekijken, het aantal televisiezenders was erg beperkt en kijken 'on demand' of opnemen was niet mogelijk. Daarbij was de stabiliteit en snelheid van de verbinding erg matig, er waren regelmatig storingen. In dit buitengebied wonen bovendien veel thuiswerkers, voor hen is het heel plezierig dat er nu glasvezel is." Over snelheid en stabiliteit valt nu niets te klagen, die is prima in orde. "Zo heeft 2020 ook iets goed gebracht."

Bijzonder is dat bewoners in het buitengebied voor de aansluiting geen kosten moesten betalen. In andere gemeenten moet dat wel, daar is het glasvezelnetwerk in handen van commerciële marktpartijen en die kijken sterk naar winstgevendheid en aandeelhoudersbelangen. CAI Harderwijk is een stichting zonder winstoogmerk en stippelt haar eigen beleid uit.

Jan Bergman



Gerdien Beelen



Lambert Dekkers







## Alle providers op een rij

Bij netwerkbeheerder CAI Harderwijk kunt u kiezen uit acht serviceproviders die ons glasvezelnetwerk gebruiken om hun diensten aan te bieden. Deze diensten zijn vaak 'alles in één'-pakketten met een combinatie van internet, telefonie, televisie en radio. Een abonnement sluit u rechtstreeks af bij de provider van uw keuze.

CAI Harderwijk vindt het voor de inwoners van Harderwijk en Hierden belangrijk dat er meerdere providers van haar open netwerk gebruik maken zodat u kunt kiezen. Dit bevordert de concurrentie en dus de kwaliteit en de prijs van het aanbod. Met deze openheid bent u als abonnee steeds van het meest concurrerende aanbod verzekerd.

Voor een handig overzicht van de verschillende diensten die de acht providers bieden kunt u terecht op onze website [www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl) bij 'Providers'.

**Caiway**  
[www.caiway.nl](http://www.caiway.nl)

**DELTA**  
[www.delta.nl](http://www.delta.nl)

**Fiber Nederland**  
[www.fiber.nl](http://www.fiber.nl)

**KPN**  
[www.kpn.com](http://www.kpn.com)

**Plinq**  
[www.plinq.nl](http://www.plinq.nl)

**Solcon**  
[www.solcon.nl](http://www.solcon.nl)

**Tweak**  
[www.tweak.nl](http://www.tweak.nl)

**XSyou**  
[www.xsyou.nl](http://www.xsyou.nl)

## CAI Harderwijk-abonnement opzeggen is echt geen probleem

CAI Harderwijk is al sinds 1975 verweven met de samenleving in Harderwijk en Hierden. Eerst met de coax-kabel en later met de glasvezelverbinding zijn we thuis in bijna ieder huis. Geen wonder dat een deel van de inwoners moeite heeft met het opzeggen van het CAI Harderwijk-abonnement als ze dit niet langer nodig hebben. "Ik heb het gevoel dat ik CAI Harderwijk in de steek laat", vertelde een klant onlangs aan de balie en die opmerking klinkt vaker. Tegen die mensen zeggen we: opzeggen is geen probleem hoor. Door de aanleg van het glasvezelnetwerk is

de rol van CAI Harderwijk veranderd. Waar CAI Harderwijk in het verleden met haar pakket voor radio en televisie zelf provider was, is dat op het glasvezelnetwerk niet meer zo. CAI Harderwijk beheert het netwerk en inwoners van Harderwijk en Hierden kunnen kiezen uit de pakketten van acht verschillende providers. Daarin zitten ook de radio- en televisiezenders en dus is het niet meer nodig om ook het CAI Harderwijk-abonnement te houden. "Wie opzegt laat ons echt niet in de steek hoor", zegt CAI Harderwijk-directeur Edo Kweldam.





## CAI-basispakket

Het tarief voor het basispakket-abonnement van CAI Harderwijk bedraagt 17,29 euro per maand. Abonnees van het CAI-basispakket kunnen zo'n 133 zenders ontvangen. Dit zijn ongeveer 84 televisiezenders en 49 radiozenders.

## CAI-pluspakketten

In de diverse CAI-pluspakketten, waar aan extra abonnementskosten zijn verbonden, zitten naast de 133 basispakketzenders nog eens 113 pluspakketzenders, waarvan 63 televisiezenders en 50 radiozenders, extra.

Pluspakketten	maandtarief
Dienst extra smartcard	3,05 euro
Premium	10,05 euro
Film1	13,95 euro
Ziggo Sport Totaal	13,95 euro
Film1/Ziggo	
Sport-combipakket	21,30 euro
Reli Select	3,95 euro
Turk Select	7,60 euro
HDTV Plus	10,10 euro

Al deze tarieven zijn inclusief btw. Een smartcard kost eenmalig 20,20 euro. CAI-abonnees kunnen een pluspakket-abonnement aanvragen via [www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl) of bij ons kantoor aan de Julianalaan.

## Abonneezaken zelf regelen

Elke CAI-abonnee kan zijn of haar abonneezaken zelf regelen via [www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl). Kijk op de startpagina bij 'Direct regelen'. U kunt daar onder meer uw adreswijzigingen rechtstreeks doorgeven en extra smartcards of een pluspakket aanvragen. Als uw bankrekeningnummer/IBAN-nummer is gewijzigd, dan kunt u dit eveneens hier melden aan CAI Harderwijk. Dat gaat zo: u vult zelf een digitaal formulier in en klikt daarna op het scherm-pje 'versturen'. Na het versturen van dit formulier via de website ontvangt u een bevestiging waarna de wijziging is verwerkt. CAI Harderwijk regelt voor u de rest.

## Welke instellingen zijn nodig voor digitale televisie via de coax-kabel

Frequentie: 456.00 MHz  
Netwerk ID: 3355  
Modulatie: 64 QAM  
Symboolsnelheid: 6900

## Hulp bij problemen met uw kabelontvangst

Heeft u in uw woning in uw eigen televisie- en radioinstallatie problemen met kabelontvangst of met de bedrading, de CAI Harderwijk-storingsdienst helpt u graag. Bij dergelijke storingen bedragen de kosten 45 euro per keer. Als er extra werkzaamheden noodzakelijk zijn, of nieuwe bedrading of apparatuur geleverd moet worden, dan wordt ook dit in rekening gebracht. Deze bijkomende kosten zal de storingsmonteur vooraf aan u melden. Bel 0341 - 41 48 49 (Allinq) voor het maken van een afspraak.

## Storing? Uw provider helpt

Hoe betrouwbaar ons netwerk ook is, er kan altijd een storing optreden. In het verleden belde u in zo'n geval CAI Harderwijk. Maar nu CAI Harderwijk meer een netwerkbeheerder is en de providers Caiway, DELTA, Fiber Nederland, KPN, Plinq, Solcon, Tweak en XYou onze glasvezel gebruiken, is dit veranderd. Nu kunt u het beste eerst de serviceafdeling van uw provider bellen. De ervaring leert dat men u daar snel verder kan helpen.

Maakt u nog geen gebruik van glasvezel en bent u aangesloten op het coax-netwerk van CAI Harderwijk? Dan belt u net als voorheen naar CAI Harderwijk of u bezoekt ons kantoor aan de Julianalaan 43.

## Bankrekeningnummer van CAI Harderwijk

Attentie: gebruik ons bankrekeningnummer NL51 ABNA 0463 4616 65 voor al uw CAI Harderwijk-betalingen.

## Facturatie kan ook via e-mail

Het is mogelijk om uw kwartaal-abonnementsfactuur van CAI Harderwijk te ontvangen per mail. Daarvoor hebben wij wel uw mailadres nodig. Op [www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl) vult u bij 'Direct regelen' en 'Facturatie per e-mail' het aanvraagformulier in met uw abonnementsgegevens. Na het invullen en versturen van dit formulier krijgt u van CAI Harderwijk een ontvangstbevestiging. Vanaf het eerstvolgende kwartaal ontvangt u dan uw abonnementsfactuur van CAI Harderwijk op het door u opgegeven e-mailadres.

## Opzegtermijn: 1 maand

U wilt uw CAI-abonnement opzeggen? Houd er dan rekening mee dat de opzegtermijn een volle maand is. Wie bijvoorbeeld op de 14de van de maand opzegt is abonnee tot de 14de van de volgende maand. Opzeggen kan via de website. Ga naar 'Direct regelen' en kies in het rode venster 'Algehele opzegging'. De ontvangstdatum van uw mail is bepalend voor de opzegtermijn. Vanzelfsprekend krijgt u een bevestiging van uw opzegging. Heeft u vooruitbetaald? Dan volgt vanzelfsprekend teruggave van het teveel betaalde bedrag.

## Meer weten

### CAI Harderwijk

Julianalaan 43

openingstijden kantoor:  
maandag tot en met donderdag  
van 08.00 uur tot 12.00 uur  
(vrijdag tijdelijk gesloten)

### Vragen:

**(0341) 41 06 66**

[info@caiharderwijk.nl](mailto:info@caiharderwijk.nl)  
[www.caiharderwijk.nl](http://www.caiharderwijk.nl)

### Storingen:

**(0341) 41 48 49**

(Allinq)

Twitter: @CAIHarderwijk  
Facebook: CAI Harderwijk