

1. november 2018

## **Brugerråd for Ishøj Fællesantenne – Mødereferat**

---

**Tid og sted** 22. oktober 2018, kl. 17:00 – 19:00 – Ishøj Rådhus

---

**Deltagere**

Brugerråd  
Wagn Jensen  
Bjarne Børgesen  
Martin Guldager  
Henrik Kjølberg  
Preben Hansen  
Thomas Brokmann  
Jørgen Ole Mortensen  
Kim Badawey  
John Christensen

Ishøj Kommune  
Inge Sørensen  
Cæcilie Færch

Fraværende: Bo Hørbye (brugerråd) uden afbud

Gæster: Kabelplus – Kenneth Christensen og Henrik Lind

---

### **Dagsorden**

1. Godkendelse af dagsorden
2. Godkendelse af referat fra foregående møde
3. Forberede besøg af Kabelplus kl. 18 som gæst på mødet
4. Kabelplus besøg, kort præsentation og derefter spørgsmål
5. Udestående opgaveliste (Foreslås udskudt til workshop 3. november)
6. Status på drift og opfølgning på rapportering fra kabelplus, Brix og Kamp samt eventuelle andre statusoplysninger (hvis nyt ift. seneste møde 11. oktober)
7. Nyt fra arbejdsgrupper
  - a. Forslag til spørgeskema til forundersøgelse i foreningerne
  - b. Forventningsafstemning for workshop 3. november
  - c. Status vedr. Tv-rettigheder
8. Kommunikation om dagens møde
9. Næste møde (herunder foreslås aftale om mødeplan til og med juni 2019)
  - a. Der foreslås allerede nu afholdt møde i forlængelse af mødet med Økonomi- og Planudvalget 26. november og endnu et møde midt i november, fx i uge 46.
10. Eventuelt

## **Ad 1. Godkendelse af dagsorden**

Dagsorden godkendt uden kommentarer

## **Ad 2. Godkendelse af referat fra foregående møde**

Referat godkendt med enkelte kommentarer. Rettet version af referat er sendt ud til brugerråd.

## **Ad 3. Forberede besøg af Kabelplus kl. 18 som gæst på mødet**

Formålet med dagens møde med Kabelplus er at høre om Kabelplus's overordnede drift og administration af IFA, ikke drøfte enkeltsager. Kim har forud for dagens møde udarbejdet spørgsmål til Kabelplus, som er blevet sendt rundt til brugerrådet. Disse spørgsmål stilles til Kabelplus.

Aftalt, at brugerrådet efter mødet med Kabelplus laver en liste med input til Kabelplus. Pointerne sendes herefter til Kabelplus.

### *Opsamling på besøg hos Kabelplus i uge 42*

I uge 42 besøgte Kim, Preben, Bjarne og Henrik Kabelplus, herunder et besøg i Kabelplus' serverrum. Deltagerne påpeger, at stand, orden og opsætning i serverrum umiddelbart er mangelfuld.

IP konfiguration og DNS konfiguration blev ligeledes vendt.

Deltagerne fra Brugerrådet har aftalt med Kabelplus, at Kabelplus udarbejder referat af besøg.

## **Ad 4. Kabelplus besøg, kort præsentation og derefter spørgsmål**

Henrik Lind og Kenneth Christensen deltog fra Kabelplus.

Kabelplus indledte med en kort præsentation, samt en status på drift, opgradering og renovering:

- *Kabelplus's mål er at sikre stabilitet i nettet. Opgradering og renovering af anlægget er næsten færdig, dokumentationen er ikke færdig.. Kundernes Tv og internet er forbedret som følge heraf. I den kommende tid vil Kabelplus have fokus på at finpudse anlægget og jage det støj, der kan være i anlægget. Kabelplus oplever generelt, at der er kommet ro på kundeservice. Kabelplus har de sidste uger haft et tilbud om gratis teknikerbesøg til alle kunder. Ud af 7200 mulige har 112 kunder har bedt om at få en tekniker ud. Det vurderer Kabelplus som relativt få.*

### Spørgsmål fra brugerråd til Kabelplus

Hvordan oplever og måler Kabelplus kundetilfredshed?

- *Kabelplus har indtil nu haft fokus på anlæggets stabilitet. Kabelplus har ikke lavet en samlet undersøgelse af brugernes ønsker til kommende produkter. Kabelplus har gennemført en*

*miniundersøgelse i Vejleåparken. Kabelplus oplever at have en føling med kundernes ønsker og behov gennem den daglige dialog med kunderne i butikken og via henvendelser til kundeservice.*

*Der har været fokus på teknikken (opgradering og renovering) jf. anbefaling fra Gallupundersøgelsen. Fremover vil Kabelplus have øget fokus på kundernes ønsker og behov.*

Hvordan vil Kabelplus sikre, at deres produkter og prisudvikling er markedssvarende?

- *Kabelplus følger marked og prisudvikling løbende, bl.a. ved at tage på messer og snakke med brancheforeninger og andre antenneforeninger. Kabelplus opfordrer brugerrådet til at komme med input ift. ønsker og behov til fremtidige produkter.*

Hvilke overvejelser har Kabelplus gjort sig ift. Web-Tv og streaming?

- *Kabelplus oplyser, at der er en række rettighedshensyn, der skal løses, når der skal udvikles streaming-produkter. Kabelplus er opmærksomme på behovet for sådanne produkter, og arbejder på at tilbyde flere og bedre produkter. Aftalt, at Kabelplus sender input til mulige nye produkter og løsninger til brugerrådet.*

Har Kabelplus prismodeller på produkter, alt efter hvor meget grundpakken må koste?

- *IK oplyser, at priser for IFA besluttet af Ishøj Byråd. Kabelplus oplyste dog, at man har prisberegninger med en række faktorer indregnet. Aftalt at Kabelplus sender prismodellen til brugerrådet.*

Oversigt over og håndtering af underleverandører

- *Aftalt, at Kabelplus laver og sender en leverandørliste med servicemål til brugerrådet inden den 3. november. Brugerrådet efterspørger også, at oversigten indeholder hvilke krav, der stilles til underleverandørers sikkerhedsniveau.*

Har Kabelplus en kompensationspolitik?

- *Brugerrådet anbefaler, at Kabelplus laver en tydelig kompensationspolitik, der meldes ud til alle brugere.*

Kabelplus information og kommunikation med kunderne

- *Brugerråd anbefaler, at Kabelplus arbejder på at forbedre kommunikationen med brugerne - både når det går godt og dårligt. Kabelplus oplyser, at de har lavet en lille undersøgelse af brugeroplevelsen i AAB. Kabelplus sender resultat af undersøgelsen til brugerråd.*

Serverrum

- *Brugerråd vil gerne se plan for vedligeholdelse og renovering af serverrum, og brugerrådet vil gerne besøge serverrummet igen, når den igangværende renovering og opgradering er afsluttet. Aftalt, at Kabelplus oplyser det planlagte tidspunkt ifm. fremsendelse af planen. Kabelplus oplyste, at udstyret i serverrummet tilhører Kabelplus og ikke Ishøj Fællesantenne.*

Har Kabelplus en IT-sikkerhedspolitik? Nej.

Besøg i kundeservice

- *Aftalt, at John og Thomas skal på besøg i Kabelplus butik (kundeservice). John og Thomas aftaler tidspunkt med Kenneth.*

Med på teknikerbesøg

- *Aftalt, at Martin skal med på teknikerbesøg. Martin aftaler nærmere med Kenneth.*

**Endelig blev det aftalt, at brugerrådet snarest overvejer et eventuelt behov for ændringer i rapporteringen, herunder frekvens og mængde, herunder sender Kabelplus afslutningsrapporten pr. 31. oktober 2018 til brugerrådet**

### **Opfølgning på møde med Kabelplus**

Brugerrådet efterspørger et større fokus fra Kabelplus på fremtidsplaner og på, hvordan Kabelplus og IFA kan være attraktiv for kunderne i de næste år.

Aftalt, at Brugerråd vil foreslå at holde faste møder med Kabelplus med fokus på fremtidig udvikling. Nedsat følgende udvalg, der afholder møder:

- Kim
- Preben
- Wagn
- Henrik

### **Ad 5. Udestående opgaveliste (foreslås udskudt til workshop 3. november)**

Aftalt udskudt til workshop 3. november.

Dagsorden til mødet udarbejdes af Henrik, Wagn og Kim.

### **Ad 6. Status på drift og opfølgning på rapportering fra kabelplus, Brix og Kamp samt eventuelle andre statusoplysninger (hvis nyt ift. seneste møde 11. oktober)**

Intet nyt fra IK i forhold til mødet den 11. oktober.

Forslag om at afrapporteringen også indeholder opgørelse af, hvor mange kunder, der er trådt ud og hvor mange nye kunder, der er kommet til.

### **Ad 7. Nyt fra arbejdsgrupper**

*Spørgeskema*

Preben har lavet udkast til et spørgeskema. Drøftet, hvad formen skal være på spørgeskemaet.

Herunder hvor mange der skal spørges om, og om spørgeskemaet skal være elektronisk eller ej.

Det besluttes, at Preben sammenskriver spørgsmålene, så de ikke fylder så meget og ikke tager så lang tid at svare på.

Spørgeskemaet gennemgås på mødet den 3. november.

#### **Ad 8. Kommunikation om dagens møde**

Godkendte referat fra sidste møde d. 11/10-18 lægges op på brugerrådets side under Ishøj Kommunes hjemmeside. Referatet fra dagens møde lægges også op, når det er godkendt.

#### **Ad 9. Næste møde (herunder foreslås aftale om mødeplan til og med juni 2019)**

Formandskabet laver oplæg til kommende mødedatoer.

Onsdage, torsdage og den anden mandag i måneden dur helt generelt ikke til møder, hvis alle medlemmer skal deltage.

##### *Workshop 3. november*

Der afholdes workshop den 3. november kl. 9 – 14 i AABs kulturhus, Strandgården 21. Wagn sørger for morgenmad og frokost. IFA betaler for forplejning.

Alle fremmødte deltager i mødet den 3. november

#### **Ad 10. Eventuelt**

Bjarne udleverede notat om eget forløb med Kabelplus' kundeservice.

Aftalt, at IK følger op vedr. kommunens IT-sikkerhedspolitik i forhold til Ishøj Fællesantenne.