

Hieronder de meest voorkomende vragen die Delta Fiber Netwerk ontvangt. Mocht u nog meer vragen hebben of hulp nodig hebben kunt u op onze contact pagina bij ons terecht.

FAQ Glasvezel:

Waarom zou ik overstappen op glasvezel? (mijn verbinding is helemaal niet zo slecht,..)

Uw internetverbinding wordt steeds belangrijker omdat we steeds meer online doen, en met steeds meer apparaten online verbonden zijn. De huidige netwerken kunnen de groei niet aan met haperende en trage verbindingen als gevolg. Met glasvezel bent u wél klaar voor wat er komen gaat. Zelfs als u zelf maar een bescheiden gebruiker bent zult u het gaan merken dat anderen meer data verbruiken omdat u uw aansluiting deelt met uw burens. Met glasvezel heeft u uw eigen verbinding en heeft het verbruik van anderen geen invloed op uw snelheid. U krijgt de snelheid waarvoor u betaalt! Tevens is een bijkomend voordeel dat op het glasvezel netwerk meerdere providers actief zijn. Is er een aanbieder met een beter aanbod? dan kunt u gewoon overstappen zoals we dat bij bijvoorbeeld energie aanbieders ook kunnen. U krijgt keuze-vrijheid.

Voor wie is dit belangrijk?

Een goede internet verbinding is eigenlijk voor iedereen belangrijk! **De jeugd** is enorm veel online verbonden. Hun sociale leven is verweven met social media en internet. Zeker de gamers zullen glasvezel met open armen ontvangen! **Thuis werken en thuis leren** vraagt veel van de verbinding, zeker de online vergaderingen met videoverbindingen leveren problemen op voor oude netwerken omdat er ook veel uploadsnelheid wordt gevraagd. **Ontspanning** zoeken we ook steeds meer online; TV kijken gaat tegenwoordig via de internetverbinding, radio luisteren idem dito. En een nog onderbelicht aspect: **De Zorg!** Zorg wordt steeds meer op afstand geboden. Deels door Corona, maar ook wegens personeelstekorten worden meer en meer diensten op afstand geboden. **Thuiszorg** die meermaals per dag op een tablet checkt of een patiënt in orde is, of een **huisarts** die een online consult doet. Het is allemaal al aan de orde maar alleen mogelijk met een goede verbinding.

Waarom wordt mijn huidige verbinding niet verbeterd ipv een nieuw netwerk?

De grote landelijke aanbieders investeren veel in hun netwerken omdat zij ook zien dat de huidige groei problemen begint te geven voor gebruikers. Echter liggen hun belangen in eerste instantie bij de grote steden. Kleine steden, buitengebied en dorpen zijn nog niet in beeld, met uitzondering van wellicht wat nieuwbouw. Het is voor deze aanbieders vrijwel onmogelijk om hun hele netwerk op korte termijn te vervangen of te moderniseren.

Waarom moet ik overstappen naar een andere provider? Kan ik niet bij Ziggo of KPN blijven?

Delta Fiber Netwerk legt een open netwerk aan. Hierop kunnen meerdere providers hun diensten aanbieden zodat er een gezonde concurrentie ontstaat. Iedere provider kan zich melden om diensten aan te bieden op dit netwerk, ook KPN en Ziggo zouden tegen dezelfde voorwaarden aan kunnen bieden op ons netwerk. Zij kiezen er echter voor om dat niet te doen en richten zich primair op hun eigen netwerk. KPN kent enkele samenwerkingsverbanden waardoor zij soms diensten aanbieden op andere netwerken. Bijvoorbeeld Solcon is actief op

ons netwerk, dat is een dochteronderneming van KPN. In het eerste jaar kan men nog niet kiezen voor deze provider, daarna wel.

Kan ik mijn email adres behouden?

Als u een email adres heeft van KPN of Ziggo dan kunt u dat niet meenemen naar een nieuwe provider. Wij raden aan om een provider onafhankelijk emailadres aan te maken. Bijvoorbeeld Gmail, Hotmail of Outlook. Zo'n onafhankelijk emailadres kunt u namelijk wél behouden, ook als u later nog eens over zou willen stappen. Uw oude KPN of Ziggo emailadres blijft 6 maanden actief nadat u bent overgestapt. U heeft dus ruim de tijd om uw contacten te informeren over uw nieuwe emailadres.

Waarom werken jullie met deze voor mij onbekende providers?

Wij werken met gerenommeerde landelijk aanbieders, echter kent men deze vaak niet omdat deze partijen diensten aanbieden op glasvezel. Indien men geen glasvezel heeft is het aannemelijk dat de providers niet gekend zijn.

Onze aanbieders;

Caiway: een No-nonsense aanbieder. Goede dienstverlening, scherp geprijsd.

Delta: Service gerichte provider. Optimale ontzorging, Flexibel pakket en goede klantenservice.

Online.nl: Uitgebreid Tv pakket standaard met ESPN (Fox sport).

Ook voor de zakelijke gebruikers zijn er dienstaanbieders; Delta zakelijk en Helden van Nu.

Kan ik via Glasvezel gewoon mijn gebruikelijke Tv zenders blijven kijken?

Ja, dat kan! Deze aanbieders hebben allemaal een compleet pakket Tv zenders. Wel kunnen de pakketten kunnen per aanbieder iets verschillen. Op de website kunt u de zenderoverzichten bekijken. Ook Ziggo sport is beschikbaar.

Kan ik Netflix en Videoland blijven kijken?

Ja, dat kan. Soms is de app door de provider in de ontvanger opgenomen, dat is bij deze aanbieders niet het geval. Vaak zit de app ook in de smart Tv, en anders kunt u bijvoorbeeld via een chromecast kijken.

Krijg ik een WiFi modem als ik glasvezel neem?

Ja, alle providers geven een Wifi modem in bruikleen bij het abonnement. Soms is het nodig om extra maatregelen te nemen om in het hele huis optimaal WiFi te kunnen gebruiken. Dat kan bij iedere provider, Delta biedt als welkomstaanbod gratis WiFi tot in de nok. Dan wordt dat door een gratis monteur in orde gemaakt.

Hoe zit het met de bekabeling in huis?

Voor glasvezel netwerken wordt in huis een UTP (computer) kabel gebruikt. KPN gebruikers hebben die al, en Ziggo gebruikers zullen de oude coax kabel moeten vervangen door een

UTP kabel. We raden aan om een kabel te gebruiken voor Tv's en vaste computers. Dan houdt u maximale bandbreedte over voor uw WiFi.

Wat voor aanpassingen moet ik doen in huis?

Als er glasvezel wordt aangesloten krijgt u een klein kastje (FTU) in huis, vaak in de meterkast. Daarop wordt het modem van de provider aangesloten. Hiervoor is wel een stopcontact nodig, let daar op bij het uitzoeken van de plek waar u de aansluiting wilt! Vanaf daar gaat de UTP kabel naar de tv ontvanger en eventueel naar de vaste computer. Meer aanpassingen zijn doorgaans niet nodig.

Moet ik die aanpassingen zelf doen?

Er zijn verschillende mogelijkheden:

Kiest u geen monteur, maar een **doe het zelf pakket**, dan krijgt u de apparatuur met standaard aansluitkabels toegestuurd. Vaak moet u in huis langere kabels gebruiken, die zijn te koop bij een elektronica winkel, computerwinkel of zelfs bij sommige bouwmarkten. (Computer / UTP kabel cat-5 of hoger)

Caiway gratis montage: De monteur sluit het modem aan, zorgt dat WiFi werkt en sluit één tv aan. Hij legt de kabel langs de kanten, maar werkt het niet weg. Dus een basis installatie zodat alle diensten werken zodra de monteur vertrekt.

Delta “Tot in de Nok” Uitgebreide installatie, de monteur sluit het modem aan, zorgt dat WiFi werkt en sluit maximaal drie tv's aan. De monteur meet ook WiFi in de rest van het huis en plaatst gratis extra zenders als dat nodig is. De monteur werkt de kabels netjes weg, maar zal niet gaan boren en geen ingrijpende aanpassingen aan de woning doen.

Hoe gaat de aanleg in zijn werk?

Dit gaat in een aantal stappen:

Basis infrastructuur; De aannemer legt de hoofdverbindingen tussen de verdeelkasten. Tevens legt men ondergrondse verdeelpunten voor de huisaansluitingen. In dit stadium wordt nog niet naar de woningen gegraven.

Huisaansluitingen; Er wordt een kabel getrokken van het ondergrondse verdeelpunt naar de woning. Waar het kan wordt gegraven, maar het laatste stuk wordt vaak onder de grond “geschoten” (geboord) zodat de tuin en bestrating niet worden verstoord. Voordat de aanleg start komt een schouwer langs om te overleggen waar de kabel naar binnen komt en waar geschoten of gegraven wordt. Dit gebeurt in overleg met de bewoners, zonder overleg wordt niet gestart met graven. De mantelbuis wordt gelegd tot aan de gevel van het huis. Op dit moment zit er nog geen vezel in de mantelbuis.

Glasvezel blazen; Zodra de graafwerkzaamheden in een deelgebied klaar zijn wordt er een glasvezel met luchtdruk in de mantelbuis geblazen. U hoeft hiervoor niet thuis te zijn. Elke aansluiting krijgt twee vezels, één daarvan is reserve.

Huisaansluiting binnenshuis: Er komt (op afspraak) een monteur langs die de glasvezel naar binnen brengt. In huis wordt een FTU geplaatst. Dat is een klein kastje waarin de glasvezel wordt gemonteerd en waarop later een modem van de provider wordt aangesloten. De monteur test beide vezels om er zeker van te zijn dat de verbinding optimaal is. Op dit moment kunt u de aansluiting nog niet gebruiken.

Activatie: Zodra in een deelgebied de huisaansluitingen zijn gerealiseerd worden de verbindingen in de verdeelstations gemaakt. Hierbij wordt de koppeling met de juiste provider gemaakt. U ontvangt in deze periode ook uw modem van de provider, tenzij u een monteur heeft besteld. Die zal een afspraak maken en de apparatuur meenemen. Na activatie is uw aansluiting klaar voor gebruik!

Moet ik wachten tot het hele gebied is opgeleverd?

Nee, we leveren op in deelgebieden. Elke keer als een deelgebied klaar is wordt dat deelgebied geactiveerd en kan de aansluiting worden gebruikt.

Wanneer begin ik met betalen?

Zodra uw aansluiting is geactiveerd. Voor die tijd hoeft u niets te betalen. Overigens kunt u met uw provider afstemmen dat de activatie wordt uitgesteld als uw oude abonnement nog een aantal maanden doorloopt. Op die manier wordt voorkomen dat u met dubbele kosten zit.

Betaal ik ook aansluitkosten?

Nee, bij voldoende deelname in de kern wordt uw aansluiting gratis gerealiseerd. U betaalt alleen het abonnement.

Waarom betalen mensen in het buitengebied wél voor hun aansluiting?

De kosten voor de aanleg van een netwerk bestaan grotendeels uit de graafkosten. In het buitengebied moet er per woning veel meer gegraven worden waardoor de kosten aanmerkelijk hoger zijn. Een deel van die kosten betalen gebruikers in het buitengebied zelf in de vorm van maandelijkse vastrechtvergoeding. Deze vastrechtvergoeding kan men ook in één keer afkopen.

Hoe zit het met de samenwerking met De Frieske Mienskip op glas?

DFMopGlas is nog steeds nauw betrokken bij de vraagbundeling. Echter is het aandeel van de coöperatie overgenomen door Delta Fiber netwerk (voorheen Glasvezel Buitenaf). De coöperatie is dus niet langer eigenaar van een deel van het netwerk. Het voordeel daarvan is dat er ook geen coöperatiebijdrage van € 250,- betaald hoeft te worden. Ook het lidmaatschap van de coöperatie á €10,- per jaar is niet meer aan de orde.

Wie is Delta Fiber netwerk?

Delta Fiber netwerk (DFN) is de netwerkbeheerder. Bij een succesvolle vraagbundeling zal DFN de aanleg verzorgen en het netwerk onderhouden. Als gebruiker van het netwerk gaat u geen verplichtingen aan met DFN. U heeft alleen een contract met de provider waar u een abonnement heeft genomen. Voorheen heette DFN Glasvezel Buitenaf. Glasvezel buitenaf is

al jaren actief met het aanleggen van glasvezel netwerken. Zoals de naam doet vermoeden was dat eerst is buitengebieden, met name in de achterhoek, en inmiddels ook in de plaatsen en kleine steden door het hele land.

Waarom zie ik slechte reviews als ik de providers google?

Tevreden gebruikers plaatsen doorgaans geen reviews, ontevreden gebruikers echter doen dat wél. Overal gaat wel eens iets mis, ook bij deze providers kan dat uiteraard gebeuren. Er wordt alles aan gedaan om een klacht zo snel mogelijk te verhelpen, maar soms levert dat toch onvrede op. Tenslotte heeft men net glasvezel besteld met daarbij hele hoge verwachtingen van dit nieuwe netwerk. Zoals zo vaak bij iets nieuws zijn er in de aanlegfase meer “storingen” dan bij een afgerond netwerk. Beschouw dat maar als een nieuwe woning in een nieuwbouwwijk. De eerste woningen worden al opgeleverd terwijl verderop in de wijk nog wordt gebouwd. Daarvan ondervind je in eerste instantie nog wat overlast. Het echte woongenot krijg je zodra de wijk klaar is. DFN sluit momenteel duizenden woningen aan, en dat zijn allemaal nieuwe netwerken. Omdat die netwerken nog deels in aanleg zijn geeft dat meer aanleiding tot klachten. Dit resulteert in een aantal kritische reviews. Overigens zijn bij andere providers ook veel kritische reviews, maar daar is de onderliggende reden vaak het oude netwerk wat voor klachten zorgt. De consumentengids heeft ook een aantal providers getest, en daar blijken Delta en Caiway goed uit te komen.

Kan ik TV kijken via een Tv app? ook in het buitenland?

Ja, de aanbieders hebben een Tv app, daarmee kunt u kijken waar u wilt zolang u maar een goede internetverbinding heeft.

Houd ik hetzelfde telefoonnummer als ik telefonie erbij neem?

Ja, als u dat wilt kunt u overstappen met nummerbehoud. Dan blijft het telefoonnummer gelijk. Dit kunt u aanvinken als u het abonnement kiest.

Wordt de telefoon automatisch over gezet of moet ik dit zelf regelen?

Als u nummerbehoud kiest wordt dat voor u gedaan, anders moet u het zelf opzeggen.

Moet ik zelf mijn huidige abonnement opzeggen?

Ja. Ook als u overstapt met nummerbehoud dient u de overige diensten van uw huidige provider nog op te zeggen. (Tv en/of Internet)

Kan ik mijn analoge radio blijven gebruiken?

Op glasvezel wordt geen analogo signaal verstuurd. De radiozenders worden digitaal ontvangen op de Tv ontvanger. Deze kunt u aansluiten op uw radio als die een vrije aansluiting heeft. Indien uw radio geen vrije aansluiting kunt u een fm antenne aansluiten op uw analoge radio, dat is een dun draadje wat als antenne fungeert. Dan ontvangt u zenders zoals u die ook op een draagbare radio met antenne zou ontvangen. Moderne radio's zijn voorzien van WiFi of een internetaansluiting en kunnen op die manier de zenders ontvangen, of draadloos uit de ether via DAB, dat is de digitale opvolger van FM uitzendingen. In

sommige landen wordt FM al vervangen door het DAB netwerk, in Nederland bestaan beide nu nog naast elkaar.