

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Uw brief van	Ons kenmerk	Contactpersoon	Zoetermeer
	ICT/B/2002/5064		8 februari 2002
Onderwerp		Doorkiesnummer	
Aanvullende informatie na AO 13 december			

Tijdens het algemeen overleg dat ik 13 december j.l. met uw Kamer heb mogen voeren, heb ik toegezegd u nadere informatie te verstrekken. Met deze brief informeer ik u over de laatste stand van zaken rond het contract met nl.tree en de uitrol van de infrastructuur en het resultaat van het onderzoek naar de mogelijkheden om de scholen op de Nederlandse Antillen op Kennisnet aan te sluiten. Daarnaast informeer ik u over mijn voorlopige bevindingen ten aanzien van de leerstoel en de vraag naar sponsoring door Microsoft van een universiteit. Ten aanzien van een aantal van deze punten zal ik u meer kunnen melden bij de eindrapportage van Onderwijs on line die ik voornemens ben dit voorjaar aan u te zenden.

Contract OCenW - nl.tree

Bij brief van 11 december 2001 heb ik u geïnformeerd over het beginselakkoord met nl.tree. Inmiddels is dit beginsel akkoord nader uitgewerkt en op 1 februari 2002 door mij en nl.tree vastgesteld.

Over de volgende onderwerpen zijn nadere afspraken gemaakt:

- Plan van aanpak Uitrolprogramma;
- Omzetting van tariefsverlaging naar hogere bandbreedte;
- Dienstenpakket BVE-sector.

Plan van Aanpak

Voor het uitrolprogramma van de Kennisnet-aansluitingen tussen

1 januari 2002 en 1 juni 2002 is een plan van aanpak overeengekomen en op 16 januari 2002 door mij goedgekeurd.

Aantal aansluitingen

Afgesproken is dat tussen 1 januari 2002 en 1 juni 2002 alle voor 31 december 2001 bestelde schoollocaties worden aangesloten, behoudens de scholen waarvan is aangegeven dat deze aansluiting uitgesteld is of later zal plaatsvinden. Dit betekent dat er in de periode tussen 1 januari en 1 juni in totaal nog 1772 aansluitingen moeten worden opgeleverd.

Aansluitproces / Satelliet

Het streven blijft om zoveel mogelijk scholen regulier, via glasvezel/coax-breedband aan te sluiten. Daar waar dat niet mogelijk is wordt bezien of een satellietaansluiting valt te realiseren. Deze aansluiting dient gelijkwaardig te zijn aan de reguliere wijze van aansluiten en goed te werken volgens de in het contract afgesproken service-levels. Nl.tree sluit daartoe een overeenkomst met een leverancier die alle satelliet-aansluitingen voor zijn rekening zal nemen. Pas in derde instantie wordt de mogelijkheid overwogen van een VPoP/ISDN-aansluiting. In februari 2002 ontvangen alle nog aan te sluiten scholen een brief van nl.tree, waarin staat dat ze voor 1 juni 2002 zullen worden aangesloten en via welke methode (kabel, satelliet, VPoP/ISDN). De planning is dat het merendeel van de nog aan te sluiten instellingen een satellietverbinding krijgt (1080).

Bewaking van de voortgang

OCenW zal regelmatig worden geïnformeerd over de voortgang van het aansluiten van de scholen. Tevens zullen eind februari 2002 en eind maart 2002 voortgangsevaluaties plaatsvinden. Daarnaast wordt maandelijks door nl.tree gerapporteerd over de service-levels en boetebepalingen.

Omzetting van tariefsverlaging naar hogere bandbreedte

In het beginselakkoord zijn partijen overeengekomen dat de in de relevante markt geconstateerde tariefsverlagingen omgezet zullen worden in hogere bandbreedte voor Kennisnet door nl.tree. In navolging hiervan is afgesproken dat nl.tree haar tarieven verlaagt met een gewogen gemiddelde van 15%. De regeling die de 15% tariefsverlaging naar hogere bandbreedte omzet zal -tezamen met de nieuwe tarievenlijst- voor 15 maart door partijen nader uitgewerkt worden. Met deze afspraak wordt de prijs- kwaliteitsverhouding van het contract met nl.tree gehandhaafd.

Dienstenpakket bve-sector

In mijn brief van 11 december 2001 heb ik u geïnformeerd over de uitbreiding van het dienstenpakket voor de bve-sector. In

aanvulling hierop kan ik u melden dat nl.tree het bve programma in nauw overleg met de sector aan het uitwerken is en uiterlijk 1 april 2002 ter goedkeuring aan mij zal voorleggen.

Overige afspraken

Over de overige elementen van het akkoord bent u reeds in de brief van 11 december 2001 geïnformeerd. Het betreft de looptijd van het contract, de extra vergoeding door de Staat, de voorwaarden voor en de momenten van betaling van deze extra vergoeding en het vernieuwde boeteregime. Zoals ik ook mondeling tijdens het AO heb gemeld is in mijn brief van 11 december abusievelijk gemeld dat in het kader van het nieuwe boeteregime de dwangsom € 500 per schoollocatie per dag bedraagt. Dit dient echter € 250 per schoollocatie per dag te zijn.

Uitrol Kennisnet

Overzicht van het aantal aansluitingen ultimo 2001

In mijn brief van 5 november 2001 heb ik u geïnformeerd dat nl.tree mij begin oktober 2001 meldde niet te kunnen voldoen aan de contractuele afspraken. Nl.tree gaf aan dat per 31 december 2001 80 % van de po-locaties, 92-95% van de bve-locaties en 98% van de vo- en groen-onderwijslocaties zou zijn aangesloten. In onderstaande tabel is de stand van zaken d.d. 31 december 2001 opgenomen. Het betreft hier het aantal aangesloten schoollocaties.

	te realiseren aansluitingen voor 1 juni 2002*	gerealiseerde aansluitingen op 31 december 2001	nog aan te sluiten schoollocaties voor 1 juni 2002	gerealiseerd aansluitpercent age
BVE	396	361	35	91,2 %
LO	102	100	2	98,0 %
VO	1.301	1.272	29	97,8 %
PO	9.048	7.342	1.706	81,1 %
Totaal	10.847	9.075	1.772	

* = Aantal te realiseren aansluitingen die 31 december 2002 bij nl.tree zijn ingediend. De deadline van 1 juni geldt niet voor de scholen die na 1 januari 2002 de bestelling plaatsen.

Het aantal bestelde schoollocaties (zoals weergeven in de eerste kolom) is niet constant. Op verzoek van scholen worden plannings bijgesteld of wordt een aansluiting afgezegd. Tevens is het mogelijk dat meerdere locaties via één aansluiting op Kennisnet aangesloten worden, dit wordt clustering of concentratie genoemd.

Nadat een school is aangesloten moet nog een aantal controles en formaliteiten worden verricht voordat er in formele zin sprake is van oplevering. Het bovengenoemde aantal

gerealiseerde aansluitingen betreft het door nl.tree gemelde aantal aangesloten locaties.

Storings- en klachtenafhandeling nl.tree

Naar aanleiding van uw verzoek in het Algemeen Overleg van 13 december 2001 informeer ik u hierbij ook over het aantal storingen en klachten en de afhandeling daarvan.

In onderstaande overzichten zijn de storingen en klachten in aparte tabellen weergegeven. De eerste tabel geeft een overzicht van alle bij 0800-kennisnet geregistreeerde storingsmeldingen in drie maanden. De drie maanden zijn representatief voor het aantal storingen in een periode en zo gekozen dat een duidelijk beeld ontstaat over het verloop gedurende het jaar. In deze tabel is zichtbaar dat, zowel voor de landelijke transportdienst (P1) als voor de internetdienstverlening (P2) een flinke daling zichtbaar is in het aantal storingen ten opzichte van het aantal aansluitingen.

Wel is het zo dat voor P1 een negatieve ontwikkeling zichtbaar is in de gemiddelde afhandeltijd van de storingen (in december 17,3 uur) en het aantal klachten dat is opgelost binnen de normtijd (38 % is opgelost binnen 4 uur). Met betrekking tot de oorzaken van deze ontwikkeling en de te nemen maatregelen vindt momenteel overleg plaats met nl.tree.

Overzicht storingsmeldingen in 2001

	P1			P 2		
	januari	juni	december	januari	juni	december
Aantal storingen	219	238	296	178	99	62
Storingen tov aantal aansluitingen	14,6%	4,3%	3,3%	11,8%	1,8%	0,7%
% opgelost binnen de normtijd (norm P1 = 4 uur) (norm P2 = 2 uur)	62%	48%	38%	67%	82%	85%
Gemiddelde afhandeltijd storingen (uur)	7,4	10,0	17,3	2,6	1,3	1,7

In de onderstaande tabel zijn het aantal door scholen schriftelijk ingediende klachten weergegeven. Hieruit blijkt dat het aantal klachten in 2001 gering is geweest, zeker ten

opzichte van andere internet service providers. In de maand december zijn er een aantal klachten geweest met een langere doorlooptijd, echter de gemiddelde afhandeltijd was 9,7 dagen. De klachten van december hadden met name betrekking op onduidelijkheid over het tijdstip van aansluiting, over e-mail en over slechte telefonische bereikbaarheid van nl.tree.

Overzicht schriftelijke klachten in 2001

	januar i	juni	december
Aantal klachten			
BVE	1	1	1
VO	1	4	8
LO	0	0	0
PO	0	4	8
Totaal (inclusief overige aansluitmethoden)	2	9	19
% opgelost binnen de normtijd (10 dagen)	50%	100%	79%

Nederlandse Antillen

Afgelopen jaar heb ik tijdens de 4e ministersconferentie van de drie onderwijsministers van de Nederlandse Antillen, Aruba en Nederland toegezegd de mogelijkheden van aansluiting op Kennisnet te onderzoeken. Verkenning van een onderzoekscommissie heeft ondermeer uitgewezen dat het realiseren van een fysieke verbinding onder de huidige omstandigheden kostbaar is gegeven de aanwezige technische voorzieningen op dit punt.

Naarmate de technische mogelijkheden op de Antillen wijzigen zullen de mogelijkheden voor aansluiting opnieuw worden bezien.

Expertisepunt c.q. leerstoel

Op het terrein van ict in het onderwijs is de afgelopen jaren een groeiend aantal instellingen actief geworden.

In het kader van het onderwijs-ictbeleid zijn acht expertisecentra aangewezen. Op de expertiseboulevard van Kennisnet (www.kennisnet.nl/expertise) wordt hiervan een overzicht gegeven. Daarnaast wordt op tal van universiteiten en hogescholen expliciet aandacht besteed aan ict in het onderwijs. Tevens hebben veel scholen toegang tot deskundige ondersteuning bij de ict-integratie. Die ondersteuning wordt verleend door de Stichting Ict op School, Kennisnet, de landelijke pedagogische centra, de schoolbegeleidingsdiensten en anderen. Veel van de genoemde instellingen zijn met elkaar in gesprek om te komen tot één duidelijk ict-onderwijs-loket. Op verzoek van uw Kamer wordt onderzocht of in het onderwijsveld en/of bij de universiteiten behoefte bestaat -

en meerwaarde wordt verwacht - van een leerstoel ict in het onderwijs. Ik zal u zo spoedig mogelijk over mijn bevindingen en eventuele activiteiten op dit vlak informeren.

Sponsoring door Microsoft

In het AO zijn een aantal vragen gesteld rond sponsoring van het softwarelaboratorium van de Universiteit Utrecht door Microsoft en de mogelijkheden van studenten om daar bezwaar tegen te maken. Ik heb u toegezegd daar schriftelijk op te reageren.

Mij is gebleken dat de faculteit Wiskunde en Informatica een donatie van 15 machines met software van Microsoft heeft ontvangen. Het instituut heeft overigens in totaal zo'n 300 machines, waaronder ook SUN-systemen en Macintosh. Door Microsoft werden de volgende condities gesteld:

- De duur van het contract was twee jaar (tot oktober 2001);
- Gedurende deze periode van 2 jaar mocht alleen het Microsoft besturingssysteem op de geschonken machines gebruikt worden. Aan andere programmatuur werden geen eisen gesteld;
- De computers mochten alleen voor onderwijs en onderzoek gebruikt worden;
- In deze periode en op de 15 computers ontwikkeld cursusmateriaal moest via de website van de faculteit beschikbaar gesteld worden en kosteloos voor Microsoft beschikbaar zijn (voor distributie naar andere universiteiten).

Een dergelijk contract met een hard- en softwareproducent is niet uniek voor de universiteit Utrecht en komt ook bij andere universiteiten en faculteiten voor.

Voor klachten met betrekking tot de door de instelling gebruikte besturingsoftware, leeromgeving of met betrekking tot andere door de instelling gebruikte programmatuur kan de student gebruik maken van de algemene klachtenregeling zoals beschreven in de Onderwijs en Examenregelingen (OER). Het betreft hier klachten met betrekking tot het onderwijs, vergelijkbaar met klachten over een reader of een docent, waarvoor in het OER klachtenregelingen opgenomen zijn. Navraag bij de genoemde universiteit leerde dat men niet bekend is met klachten van studenten betreffende de windowsomgeving.

De minister van Onderwijs, Cultuur
en Wetenschappen,

(drs. L.M.L.H.A. Hermans)