



**Beantwoording marktconsultatie saMBO ICT
Kampen, 21 maart 2019**

Algemene eisen

1.1	De processen in de keten kunnen als onafhankelijke diensten worden afgenomen. (eis)
	<p><i>Processen in de keten zijn gescheiden.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Het bepalen/kiezen van de set aan leermaterialen, en het krijgen van advies daarover</i> - <i>Het ontwikkelen en vaststellen van de leermiddelenlijst</i> - <i>Het bestellen, betalen en geleverd krijgen van folio leermaterialen</i> - <i>Het bestellen, betalen en geleverd krijgen van (gebruikslicenties voor) digitale leermaterialen¹</i> - <i>Het toegang krijgen tot digitale leermaterialen</i> - <i>Het gebruiken van digitale leermaterialen</i>

Onze huidige dienstverlening is gebaseerd op de “one stop shopping” gedachte voor zowel de school als de student. De school kan voor alle services bij ons terecht zoals het opstellen van de leermiddelenlijst (database) inclusief de readers, SKS en praktijkmaterialen. De database is als service ontwikkeld voor het samenstellen en publiceren van de leermiddelenlijst en wordt als een waardevolle service gepercipieerd in het proces. Onze Leermiddelenlijst Service biedt het onderwijs:

- *Kwalitatieve informatievoorziening door een betrouwbare boekenlijst*
- *Snelheid, besparing en gemak doordat data real-time beschikbaar is en uitgevers niet afzonderlijk benaderd moeten worden in een periode die in het onderwijs al zeer druk is*
- *Flexibiliteit omdat in het hele jaar data bijgewerkt wordt en wij wijzigingen die impact op studenten hebben altijd coulant voor school oplossen*

In het MBO is de afgelopen jaren druk op de kosten van onderwijs. Instellingen worden in toenemende mate verantwoordelijk voor de kosten. Studeren moet naast het schoolgeld niet veel extra kosten. Daarbij zijn prijzen van materialen transparant en student zoeken gemakkelijk naar de laagste prijs en snelste levering en beste service.

Bij de toenemende verantwoordelijkheid van de school voor het dragen van de kosten liggen nieuwe kansen. Uitgangspunt bij deze kansen is dat de school en student alleen wil betalen voor kwaliteit of unieke prestaties.

Studers ziet steeds meer mogelijkheden in de leermiddelenmarkt om diensten gescheiden aan te bieden. In 2015 en 2016 hebben wij met verschillende instellingen gesproken over het separaat aanbieden van betaalde dienstverlening versus de huidige situatie. De markt was daar toen nog niet toe bereid. Ondertussen stijgt het aantal gesprekken en verzoeken om meerwaarde in dienstverlening aan een instelling volledig los te koppelen van het aanbieden van lesmateriaal aan studenten. Wij

zitten momenteel samen met onze relaties in deze transitie en hebben meerdere pilots lopen waarbij in gezamenlijkheid aan nieuwe modellen gewerkt wordt.

Het is daarbij belangrijk dat niet alleen onze dienstverlening nauw aansluit bij wat instellingen en studenten van ons verwachten maar ook dat instellingen gaan betalen voor die diensten die de juiste meerwaarde voor hen bieden.

Studers zal zich gaan ontwikkelen van logistiek expert naar een educatieve dienstverlener. Los van verwijzingen van scholen zijn we goed in staat om bij studenten een voorkeurspositie op te bouwen en aan ons te binden. Deze beweging zal versnellen wanneer scholen minder actief gaan verwijzen. Wij gaan ervan uit dat instellingen de mogelijkheid behouden om studenten voor het aanschaffen van materiaal niet alleen te wijzen op hun keuzevrijheid maar dat men daarbij ook met naam en toenaam mag verwijzen naar de partner met wie men goede ervaringen heeft in de samenwerking op de onderdelen “Het bepalen/kiezen van de set aan leermaterialen, en het krijgen van advies daarover” en “Het ontwikkelen en vaststellen van de leermiddelenlijst”. Dit staat naar onze mening keuzevrijheid niet in de weg.

Wanneer scholen expliciet gaan kiezen voor onze LML-dienstverlening (in plaats van dat het in de boekenprijs zit) dan is men betaald gebruiker van een dienst. Dit levert meer mogelijkheden om sneller in co-creatie nieuwe productspecificaties te ontwikkelen.

De eerste twee bullets zijn in ons huidige proces nauw met elkaar verbonden. Het inhoudelijke advies over leermiddelen geven wij nog niet. Wij willen een rol spelen in advies en orientatie bij de selectie van de juiste content, voordat deze aan een lijst wordt toegevoegd. [zie ook ‘consulting’ en ‘ontdekken’ in onze toelichting]

Voor het bestellen van folio en digitaal hebben wij studers.nl en de mogelijkheid voor een eigen webshop van school (een zogenaamde White Label shop). Studenten kunnen bestellen waar ze willen en scholen kunnen zelf bepalen waar de licenties worden ontsloten. Toch maken al onze scholen gebruik van Bundle waarbij nu nog enkel de bij Studers aangeschafte licenties zichtbaar zijn. Wij zijn gestart met het verder ontwikkelen van dit platform tot een “open platform” waarop een student alle aangeschafte licenties kan verzamelen,. Wij ondersteunen instellingen actief bij het regelen van de juiste technieken om aan de ECK standaarden te voldoen. Ook dit ICT advies doen wij vooralsnog kosteloos.

*Het **gebruik** van de aangeschafte licenties verloopt vanaf ons Bundle platform, single sign on, naar de digitale omgeving van de uitgevers. Daar heeft Studers geen verdere invloed op. Wij zijn van mening dat de gebruiker recht heeft om van die diensten gebruik te maken zodra hij/zij de licentie heeft aangeschaft.*

Belemmeringen en risico's zien wij wanneer instellingen het begrip “keuzevrijheid” verwarren met “LML” dienstverlening. In verschillende praktijkvoorbeelden hebben wij gezien dat studenten gedupeerd worden wanneer scholen de dienstverlening rondom het kwalitatieve advies voor het samenstellen van juiste lijsten niet meer afnemen. Foute boekenlijsten en studenten die slecht

ondersteund worden in hun zoektocht naar de juiste leermiddelen. Met als gevolg een frustratie bij student en docent.

Wij zijn blij dat saMBO in de marktconsultatie nadrukkelijk aangeeft dat er markt is voor het afnemen van dienstverlening in het samenstellen van lijsten en dat dit de keuzevrijheid niet belemmert.

Naast dat er in uw visiedocument aandacht wordt besteed aan de transparantie en keuzevrijheid in de markt/keten, zien wij beperkingen in de match met het juridisch kader met de verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens. Vanuit onze ervaring als ketenpartij vragen wij ons af of alle marktpartijen het visiedocument technisch kunnen ondersteunen.

*Verder zullen scholen zich moeten realiseren dat het afnemen van verschillende diensten bij verschillende partijen **meer afstemming** vereist dan men tot nu toe gewend is. De kosten in de keten kunnen toenemen door het meer opsplitsen van de diensten en processen.*

Ook levert bredere keuzevrijheid vraagstukken rondom support op. Naar onze mening kan het vergroten van marktwerking en keuzevrijheid niet ten koste gaan van het kunnen volgen van onderwijs. Waar moet een student terecht wanneer hij/zij niet bij een licentie kan komen? ICT van school? Leverancier van het toegangsplatform? Leverancier van de licentie? De uitgever? Om studenten niet te laten verdwalen én te zorgen dat het volgen van onderwijs de prioriteit krijgt, denken wij dat het raadzaam is om hier een voorziening voor te treffen. Inzicht in aangeschafte producten en snelle toegang tot support bij verschillende leveranciers en uitgevers.

Behalve hogere kosten en supportissues zien wij bij verdere versnippering van dienstverlening risico's toenemen wanneer ketenafspraken zoals ECK en de verantwoordelijkheden hiervoor op verschillende plekken belanden.

Om ervoor te zorgen dat het geschetste toekomstbeeld gerealiseerd kan worden is het noodzakelijk dat er een eenduidige implementatie van de ECK standaard door de verschillende ketenpartijen wordt gekozen, waarbij er geen ruimte is voor ketenpartijen die op verouderde versies opereren of uitzonderingen op de standaard hebben.

De huidige standaard is gebaseerd op het proces van inkoop en verkoop. Oftewel voorraad op digitale producten. Als distributeurs geen voorraad hebben dan kan er niet geleverd worden. Dat is natuurlijk niet de gebruiksvriendelijkheid die wij als onderdeel van de keten het meest belangrijk vinden voor studenten. Dit soort zaken zullen we binnen de keten ter discussie moeten stellen. We zullen gezamenlijk de standaard moeten aanpassen naar een gebruiksmodel waarbij de klant toegang krijgt hoe en wanneer de student het wil (trial periode, facturatie op basis van gebruik, etc.).

Bepalen – Opstellen en publiceren leermiddelenlijst

2.1	Er zijn geen beperkingen in het eigendom van een leermiddelenlijst. (eis)
	<i>De school is volledig eigenaar van de leermiddelenlijst. Het distributierecht van de leermiddelenlijst ligt bij de school, dus de school kan zelf bepalen met wie en op welke wijze de leermiddelenlijst wordt gedeeld.</i>

In de praktijk stellen wij altijd alle boekenlijsten beschikbaar. Wij faciliteren de juistheid van de lijst met behulp van een complete en actuele leermiddelencatalogus. De school bepaalt zelf welke partij(en) de lijsten mogen publiceren (u noemt dit distributierecht). Onze klanten kunnen vanuit ons programma hun lijsten in verschillende formats exporteren en er vrij over beschikken. Ook wanneer scholen naar andere leveranciers overstappen ondersteunt Studers de transitie door de lijsten beschikbaar te stellen.

Onze leermiddelenlijsten zijn open en toegankelijk voor iedereen. Studenten kunnen de leermiddelenlijsten op www.studers.nl inzien zonder een inlog.

Deze eis heeft naast een beschrijving van het gewenste doel, namelijk dat de school over haar eigen leermiddelenlijsten kan beschikken, ook een juridische kant. Het bestaan van een eigendomsrecht van een leermiddelenlijst bestaat juridisch niet. De leermiddelenlijst is namelijk niet de creatieve of originele uitkomst van een idee, maar simpelweg het product van alle leermiddelen die de school voorschrijft voor haar leerlingen. Er is geen auteursrecht van toepassing op een leermiddelenlijst. Het distributierecht is het recht om te distribueren. De inhoud van dit recht is bepaald door wat contractspartijen hebben afgesproken.

Er bestaat dus geen eigendomsrecht van een leermiddelenlijst en geen distributierecht dat hiervan is afgeleid. Het ontbreken van eigendomsrecht betekent dat de school en dienstverleners zoals Studers de leermiddelenlijsten vrij kunnen gebruiken. Het principe van contractsvrijheid geeft partijen de mogelijkheid om met elkaar afspraken te maken over het gebruik van de leermiddelenlijsten en dit is wat Studers met haar relaties dan ook doet.

Wanneer lijsten vanuit de verschillende “leermiddelen-tools” aan de markt worden aangeboden is het wenselijk dat er wordt gezocht naar een standaard format dat in de keten is afgestemd.

Het doel is dat een student op meerdere plaatsen snel en vakkundig geholpen wordt bij het aanschaffen van materialen. De school heeft er baat bij dat studenten met voorgeschreven materialen de lessen volgen en dat studenten tijdig de juiste spullen hebben.

Het verkrijgen van lijsten stelt leveranciers in staat om goede voorraden aan te leggen zodat een snelle levering van de juiste artikelen mogelijk is.

2.2	Productgegevens zijn actueel, volledig en beschikbaar voor een onafhankelijke catalogus. (eis)
	<p><i>De producent gebruikt hiervoor de standaarden Distributie en Toegang van Edustandaard, waarmee tenminste de volgende gegevens over elk leermiddel beschikbaar worden gemaakt: bibliografische gegevens, toepassingsdomein (zoals opleiding en vak), logistieke gegevens, licentiegegevens, en prijsinformatie.</i></p> <p><i>Deze eis beperkt zich tot actuele informatie over leverbare leermaterialen, hoewel de standaard Distributie en Toegang naast actuele, ook toekomstige en historische gegevens noemt. De op basis van deze gegevens te realiseren onafhankelijke catalogus bevat tenminste gegevens over commercieel leverbare leermaterialen, en kent een publiek-private governance. Bij prijsinformatie gaat het om de uitgeversadviesprijs, die in de praktijk een belangrijk referentiepunt vormt.</i></p>

Het gaat hier om de ECK 2.2 standaard waarin de catalog service beschikbaar is. Studers is deelnemer in de werkgroep Distributie & Toegang van Edustandaard die verbeteringen in de standaard voorstellen om de nieuwe versies van de ECK standaard te bepalen (Nu: ECK 2.2). In deze werkgroep is regelmatig gesproken over de catalog service. De conclusie is dat de catalogus bedoeld is voor het goed leveren van digitale content (o.a. content/toegang URL's) en de huidige catalogusfunctie onvoldoende is om de bestaande catalogi Excels te kunnen vervangen. Dit wordt veroorzaakt door (branche)uitgevers die de vulling anders interpreteren of nog niet zo ver zijn om hun catalogi digitaal te ontsluiten.

Ook zijn er vragen over de kwaliteit van een dergelijke onafhankelijk database. Wie zorgt ervoor dat de kwaliteit gewaarborgd blijft? Waar kunnen scholen en studenten terecht met vragen over leverbaarheid en vervangers? Wie informeert studenten/scholen over verschijningsdata die wijzigen? Hoe wordt omgegaan met verschillen in informatie van dezelfde uitgever?

In onze huidige bedrijfsvoering kennen wij klantgerichte processen om de kwaliteit te waarborgen, in een onafhankelijke setting zien wij hier een aantal uitdagingen.

Denk aan situaties waarbij door verschillen in data tussen de onafhankelijke omgeving en de leverancier de student het verkeerde product ontvangen heeft; hoe voorkomen we deze discussies en bieden we de beste kwaliteit?

Er zijn nu voor studenten en docenten al veel mogelijkheden om artikelprijzen van verschillende leveranciers te vergelijken. Is een onafhankelijke catalogus op basis van beschreven criteria dan wel noodzakelijk?

Als het gaat om de toevoeging van “vaste opleidingsgegevens” zoals Crebo’s, kenmerken van vakken, et cetera heeft ook Studers de behoefte om deze data in samenspraak met scholen en DUO, vast te leggen. Hiermee kan waardevolle data worden verkregen waar zowel wij, als saMBO en de scholen zelf behoeften mee kunnen invullen.

Daarnaast zien wij een wens vanuit het onderwijs om zelf methoden en lesboeken van de verschillende uitgevers op inhoud met elkaar te vergelijken. Welke methode past het beste bij mijn vak en bij de visie van de instellingen? Wat zijn de gebruikerservaringen van docenten en studenten? Wat zijn de geboekte resultaten bij het gebruik van deze middelen? (zie voorbeeld in onze toelichting op de marktconsultatie)

Graag zouden wij samen met saMBO en het onderwijs juist deze route willen onderzoeken omdat wij van mening zijn dat een dergelijke omgeving echt meerwaarde voor het onderwijs heeft.

2.3	Leermiddelen worden niet aangeboden via één exclusief verkoopkanaal (eis)
	<i>Een leverancier van leermateriaal mag niet eisen dat dit via één specifiek (distributie)kanaal wordt geleverd.²</i>

Omdat bij deze vraag als leverancier de uitgeverijen worden bedoeld zullen wij deze vraag kort beantwoorden.

Als er sprake is van keuzevrijheid dan is het inderdaad niet mogelijk om leermiddelen maar op één plaats te krijgen. Een leermiddelendistributeur wil graag ALLE beschikbare leermiddelen aan studenten aanbieden. Wanneer een uitgever exclusieve verkooprechten behoudt, dan vervalt daarmee de keuzevrijheid voor de student en kan deze bijvoorbeeld geen gebruik maken van een betaalregeling bij een distributeur.

Helaas zien wij in boekenlijsten artikelen voorbij komen waarin studenten naar één plaats worden verwezen. Bijvoorbeeld bij materiaal dat door docenten zelf is gemaakt en tegen betaling op school wordt aangeschaf. Of materiaal van branchespecifieke- of kleine uitgevers die dit niet via een distributeur leverbaar willen maken.

2.4	De leermiddelenlijst kan door de school onafhankelijk van een specifieke bestelomgeving gepubliceerd worden (eis)
	<i>De publicatie van de leermiddelenlijst vindt plaats op een openbaar toegankelijk kanaal dat onafhankelijk is van een specifieke bestelomgeving.</i>

Openbaar is volgens ons niet een school- of leveranciersportaal waar je alleen bij kunt met een inlog. Openbaar is wat ons betreft een website die voor iedereen toegankelijk is.

*Vanuit onze huidige LML omgeving kunnen scholen de lijsten in excel of PDF format exporteren en op deze website plaatsen. Omdat de inhoud regelmatig wijzigt is het publiceren van 'statische' informatie bewerkelijk. Hierin willen wij binnenkort graag scholen faciliteren door de informatie van de leermiddelenlijst in een **html link** beschikbaar te maken. Wanneer de school een wijziging doorvoert is deze realtime zichtbaar en beschikbaar.*

Wij zien verschillende manieren hoe scholen hiermee omgaan. Sommige scholen verwijzen alleen naar de leverancier voor het inzien van de leermiddelenlijsten. Andere scholen maken een combinatie van het publiceren van lijsten in een portaal of website en geven daarnaast de verwijzing naar een leverancier voor het bestellen. Ook zien we regelmatig scholen waarvan de lijsten 'opgesloten' zijn in het schoolportaal of in een afgeschermd omgeving van een leverancier.

*Bij Studers zijn altijd ALLE lijsten openbaar en te vinden in onze boekenlijstzoeker op www.studers.nl. **Voordat** men in een bestelflow terecht komt kunnen studenten deze informatie kopiëren en gebruiken.*

Het openbaar maken van de lijsten zal er naar onze mening voor zorgen dat leveranciers beter in staat zijn om de informatie van alle MBO instellingen te vertalen naar de juiste inkoop. Niet alleen bevordert het de keuzevrijheid maar zorgt het ook voor een betere en snellere service aan studenten.

In deze situatie komen wij samen met scholen graag tot een oplossing hoe wij inhoudelijk advies kunnen geven over beschikbaarheid en leverbaarheid van lesmaterialen indien er geen "formele" samenwerking tussen de school en Studers is. Deze informatie is waardevol voor de school en haar studenten en is een proces door het hele schooljaar heen.

2.5	De leermiddelenlijst kan beschikbaar worden gesteld aan meerdere leveranciers (eis)
	<i>De leermiddelenlijst is opgesteld en beschikbaar in een zodanig technisch formaat (conform ECK standaard D&T), dat deze beschikbaar gesteld kan worden aan verschillende leveranciers</i>

Nu is het mogelijk voor andere leveranciers om de leermiddelenlijsten op studers.nl te zien en gebruiken. Iedere leverancier heeft baat bij het krijgen van alle boekenlijstinformatie. De concurrentie neemt toe en dit kan een prijsverlagend effect hebben.

In de keten moet kwaliteit van dienstverlening een belangrijke peiler blijven. Zeker wanneer het gaat om het leveren van digitale producten kennen we allemaal de problemen indien dit niet goed geregeld is. Het volledig openstellen van boekenlijst informatie in een formaat dat door de hele wereld opgepakt kan worden, kan risico's met zich meebrengen indien leveranciers die niet aan de afgesproken "standaarden" kunnen voldoen zich toch richten op verkoop aan studenten. Uiteraard is dit niet te voorkomen, maar het verdient aanbeveling om als sector de consequenties goed te overzien. Een herhaling van 2017 is het laatste wat iedereen wil.

Als Studers aanluit op een standaard format, dat door de keten is gespecificeerd, zullen onze leermiddelen exports hierop moeten aansluiten zodat andere partijen dit ook kunnen gebruiken. In de tekst wordt verwezen naar de 'educational list service' binnen de ECK 2.2 standaard. Op dit moment heeft vrijwel geen partij deze service nog geïmplementeerd. Dit vraagt dus om verdere acties van de verschillende ketenpartners!

Scholen gaan met deze eis merken dat het openbaar maken van leermiddelenlijsten ervoor zorgt dat de school zelf geen grip heeft op een keuze aan wie zij de lijsten beschikbaar wil stellen, zoals u stelt in eis 2.1.

Dit is op zich geen probleem maar kan het aantal plaatsen waar studenten materialen bestellen aanzienlijk vergroten. Dit kan de school en de student voor extra uitdagingen stellen als het gaat om inzicht en support.

Onze relaties maken al jaren gebruik van management rapportages als stuurinstrument. Wanneer aanschaf gefragmenteerd wordt over meerdere aanbieders moeten scholen zich realiseren dat deze stuurinformatie niet meer beschikbaar is.

Bestellen en leveren van leermiddelen

3.1	Een gebruiker kan op basis van leermiddelenlijst, EAN en of titel zoeken naar het leermiddel dat hij wil bestellen. (eis)
	<i>De bestelomgeving bevat een zoekfaciliteit die het mogelijk maakt om op basis van de leermiddelenlijst, het EAN nummer en/of de titel van het leermiddel de gewenste resultaten te tonen</i>

Bij Studers kan een gebruiker/besteller al op meerdere manieren de gewenste informatie vinden. Dit kan op basis van:

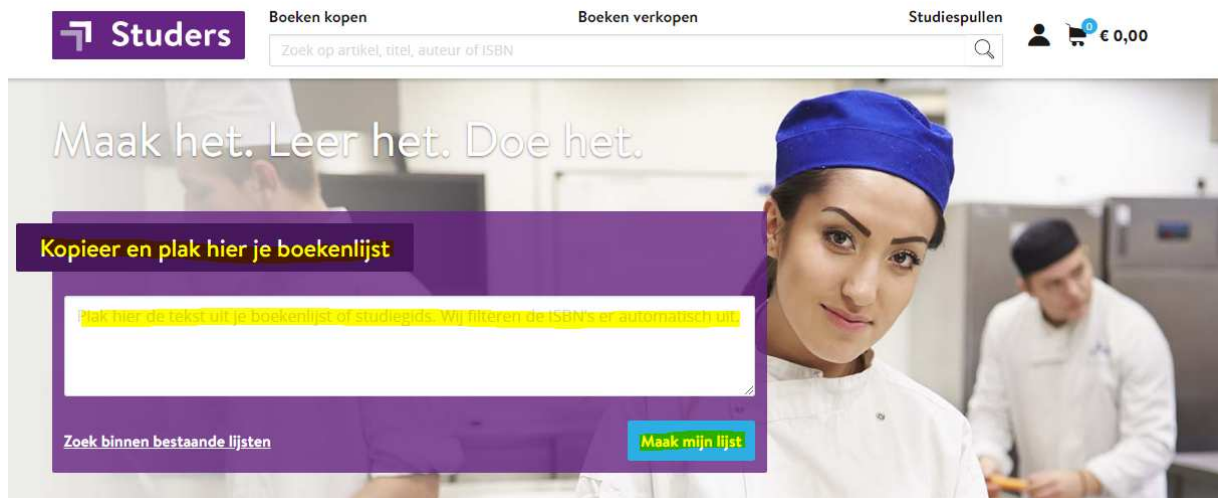
- 1) de beschikbare complete boekenlijst in onze boekenlijstzoeker



- 2) de zoekfunctie waar je met alleen een ISBN, titel of auteur (en binnenkort op vak of categorie) de juiste materialen kunt vinden



- 3) als je een complete boekenlijst hebt gekregen van school die niet op studers.nl te vinden is, kun je deze in 1x toevoegen en vanuit je persoonlijke "geplakte" lijst bestellen.



Leermiddelenlijsten zijn meestal klassikaal van samenstelling. Iedere opleiding stelt per leerweg, BOL/BBL en jaargang een lijst op. Meestal in de vorm van een complete jaarlijst, maar steeds vaker opgeknipt in periodes zodat voor studenten duidelijker zichtbaar is welk leermiddel in welke periode nodig is. Hiermee is gespreid bestellen mogelijk. Wij stimuleren scholen om deze duidelijkheid aan te brengen in het belang van hun studenten. Ook voor keuzedelen worden boekenlijsten gemaakt en op een ander moment in het schooljaar beschikbaar gesteld.

Er zijn diverse ontwikkelingen in de markt die sturen op een persoonlijke leermiddelenlijst. Verschillende scholen zijn bezig met het ontwikkelen van een onderwijscatalogus. Een student stippelt via losse modules zijn persoonlijke leerroute uit. Bij iedere module hoort een leermiddel. Door alle leerroutes samen te voegen ontstaat er een persoonlijke leermiddelenlijst. Deze kan dan, al dan niet gefaseerd, worden besteld. (zie voorbeeld in onze toelichting)

Bij deze ontwikkeling lijkt het logisch dat, passend bij de persoonlijk leerroute, content beschikbaar komt die in kleine delen beschikbaar is. Studers ziet mogelijkheden om vanuit een Leerling Management Systeem van school, deze kleine stukken content beschikbaar te maken. Betaling en levering verloopt dan vanaf het schoolportaal via ons.

Uitgevers zullen een belangrijke rol spelen in deze ontwikkeling. Zij zijn de makers van de (betaalde) content en moeten besluiten of en hoe zij de wens om kleine delen content te ontsluiten willen ondersteunen.

3.2	De identiteit afkomstig van de school wordt vertrouwd (eis)
	<i>De student kan met zijn schoolidentiteit bestellen bij voorkeur middels een bestelomgeving die op de toegangshub is aangesloten (in de praktijk is dit nu de Entree federatie).</i>

Studers werkt volgens deze eis. Bij scholen die al werken met de IDP First route logt een student met de schoolidentiteit in en kiest vervolgens voor een link waarmee materiaal besteld wordt. In sommige gevallen worden er meerdere links geplaatst naar verschillende leveranciers zodat de student 'een keuze' heeft in leverancier. Indien het begrip keuzevrijheid daadwerkelijk betekent dat je kunt kopen waar je wil, zal de huidige ECK IDP route verder worden ontwikkeld.

Bestellen met de schoolidentiteit is de voorkeursroute omdat je direct weet wie de gebruiker is en daar kunt leveren. Hiervoor moet de schooladministratie en communicatie op orde zijn. Als enige distributeur in de markt beschikken wij over de mogelijkheid om achteraf te koppelen (IDP-Last) zodat er tijdelijk zonder schoolidentiteit besteld kan worden. Het koppelen voor gebruik is éénmalig. Veel scholen ervaren dit als een waardevolle uitwijkmogelijkheid wanneer studenten zich laat aanmelden of niet via de gebruikelijke route of het school-id niet voor de vakantie beschikbaar is.

Er zijn situaties waarin de ene student via een ECK-route bestelt en een andere student kiest voor voor een andere route. De ultieme vorm van keuzevrijheid. Helaas zorgt dit nog vaak voor "gedoe" in de klas, indien het activeren niet op een makkelijke en eenduidelijke wijze mogelijk is. Studers biedt scholen hierin actieve ondersteuning ter plaatse met zogenaamde 'activatiesessies'. De versnippering maakt deze dienstverlening echter steeds lastiger terwijl de behoefte van docenten juist toeneemt! Hier willen wij met scholen graag zoeken naar de beste mogelijk ondersteuning.

3.3	Het bestelde product wordt gespecificeerd op basis van de geleverde school identiteit (ECK id of EdupersonProfile id) (eis)
	<p><i>De instelling zorgt ervoor dat de student tijdig over een schoolidentiteit beschikt, zodat de student daarmee digitaal kan bestellen c.q. licenties kan activeren. Het heeft de voorkeur dat de student direct bestelt met zijn schoolidentiteit, en niet achteraf koppelt. Digitaal materiaal wordt vervolgens geleverd door de licentie te koppelen aan de schoolidentiteit.</i></p>

*De meeste “ECK scholen” laten studenten bestellen met de schoolidentiteit zodat gebruik met deze identiteit mogelijk is. Wij kunnen ons niet helemaal vinden in uw voorkeur om **altijd** met de schoolidentiteit te bestellen en niet achteraf te koppelen. Hoewel IDP First de meest gebruiksvriendelijke flow is, heeft de praktijk ervoor gezorgd dat wij ook een andere route aan scholen bieden.*

Zoals beschreven in ons antwoord op eis 3.2 kiezen instellingen regelmatig voor de IDP Last oplossing. Ze zien dit als een nuttige mogelijkheid wanneer studenten zich laat aanmelden of niet via de gebruikelijke route of het school-id niet voor de vakantie beschikbaar is. Van studenten wordt verwacht dat zij de benodigde materialen bij aanvang van de lessen bij zich hebben.

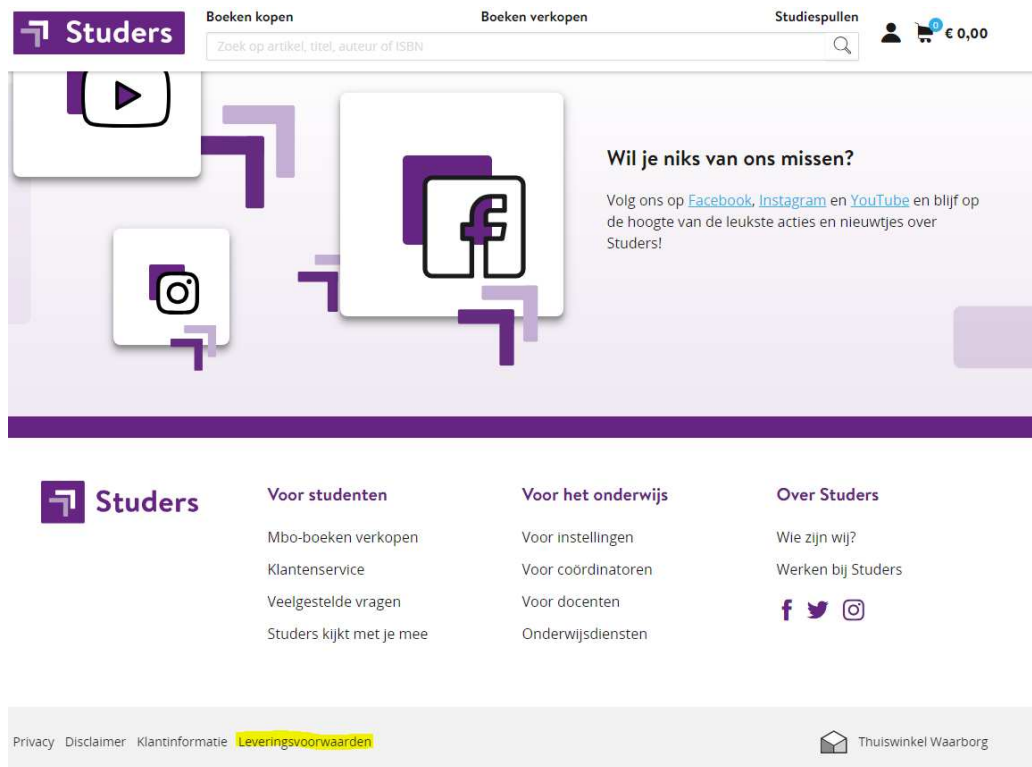
Ongeacht Last of First zal men in alle gevallen als ECK school de student voor het gebruik van de licenties laten inloggen mbv de schoolidentiteit zoals afgesproken in de ECK standaard. Het nieuwe ECK-ID zal ervoor zorgen dat studenten een eigen identiteit hebben en in principe iedere school de ECK standaard moet implementeren.

Het ondersteunen van ECK is cruciaal; hiermee stimuleren we de laagdrempeligheid voor nieuwe toetreders en andere open standaarden.

3.4	Transparante leveringsvoorwaarden (eis)
	<p><i>In het bestelproces is voor de student(/ouder) duidelijk welke voorwaarden er gelden voordat er daadwerkelijk wordt besteld. De leveringsvoorwaarden zijn eenvoudig te vinden. Het gaat hier bijvoorbeeld om verzendkosten, restitutie, garantie, betaal- en leveringsvoorwaarden en -termijnen etc.</i></p>

Iedere besteller (ouder/verzorger of student) gaat op www.studers.nl met ons een koopovereenkomst aan, zoals bij iedere internetbestelling. Hiervoor gelden Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van internet aankopen.

Op de homepage studers.nl zijn onze leveringsvoorwaarden te vinden en te lezen, behorende bij het **Thuiswinkel Waarborg** voordat een bestelling wordt geplaatst.



The screenshot shows the Studers website homepage. At the top, there is a navigation bar with the Studers logo, a search bar with the placeholder text 'Zoek op artikel, titel, auteur of ISBN', and a shopping cart icon showing '€ 0,00'. Below the navigation bar, there is a promotional banner with social media icons for YouTube, Instagram, and Facebook. The text in the banner reads: 'Wil je niks van ons missen? Volg ons op Facebook, Instagram en YouTube en blijf op de hoogte van de leukste acties en nieuwtjes over Studers!'. Below the banner, there is a footer with the Studers logo and four columns of links: 'Voor studenten' (Mbo-boeken verkopen, Klantenservice, Veelgestelde vragen, Studers kijkt met je mee), 'Voor het onderwijs' (Voor instellingen, Voor coördinatoren, Voor docenten, Onderwijsdiensten), 'Over Studers' (Wie zijn wij?, Werken bij Studers), and social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Privacy', 'Disclaimer', 'Klantinformatie', and 'Leveringsvoorwaarden' (highlighted in yellow), and a 'Thuiswinkel Waarborg' logo.

Tijdens het bestelproces informeren wij bestellers onder andere over verwachte levertijden en verzendkosten. Wij communiceren duidelijk wanneer het een digitaal artikel is en vragen wie het digitale materiaal gaat gebruiken (ivm de school-ID). Digitaal materiaal is binnen 14 dagen te annuleren mits nog niet is geactiveerd.

Alle informatie die voor bestellers van belang is, kent een prominente plaats op onze site en is daardoor gemakkelijk voorhanden.

Studers Boeken kopen Boeken verkopen Studerspullen € 59,40

Zoek op artikel, titel, auteur of ISBN

Maak het. Leer het. Doe het.

Bestel jouw mbo-pakket

Kies een opleiding/instelling

Staat jouw lijst er niet tussen?
Heb je een pakketnummer?

Mijn Studers
Simpel zelf regelen
Vind, wijzig en regel alles in [Mijn Studers](#)

- Bestelling checken
- Annuleren & retourneren
- Mijn gegevens wijzigen
- Inloggen in Bundle

Voordat een bestelling wordt geplaatst moet de besteller akkoord gaan met onze Algemene Voorwaarden en kunnen deze ook worden ingezien.

Ik ga akkoord met de [algemene voorwaarden](#) en ik snap dat ik een betalingsverplichting aan ga.

Vorige

Bestelling afronden

3.5	Digitale producten zijn toegankelijk vanuit de digitale werkomgeving die de school kiest. (eis)
	<i>Elke school maakt zelf een keuze voor een passende leeromgeving. Alle digitale leermiddelen zijn daarin zonder aanvullende voorwaarden beschikbaar en kunnen daarin worden gebruikt, mits deze omgeving voldoet aan de in publiek-privaat overleg overeengekomen ECK standaarden..</i>

Het lijkt er in de formulering van deze eis op dat u stelt dat de aangeschafte digitale leermiddelen IN de leeromgeving beschikbaar moeten zijn. Als dit niet met een link naar een afzonderlijk omgeving is, stelt u daarmee extra eisen aan de leeromgeving welke Studers niet kan overzien.

Studers is van mening dat het plaatsen van de middelen in de leeromgeving niet per definitie de beste oplossing biedt. Wij leveren materialen uit via ons platform Bundle. De school is vrij om zelf linkjes naar de diverse methoden in haar omgeving klaar te zetten voor studenten. Dit is echter een arbeidsintensief proces, veel scholen kiezen er daarom voor om dit via Bundle beschikbaar te maken.

Specialisten in het leveren en gebruiken van digitale leermiddelen zijn in staat om los van alle eisen die het onderwijs aan een leeromgeving stelt, wensen en behoeften van het onderwijs te verpakken in een losstaande omgeving die juist veel beter ingericht kan worden omdat het los staat van de leeromgeving.

In beantwoording van de eisen rondom GEBRUIK in hoofdstuk 4 zullen wij hier dieper op ingaan.

In de toelichting gaan wij in op onze onafhankelijke positie: ongeacht waar een licentie gekocht is, via Bundle kun je erbij.

3.6	Digitaal leermateriaal is na bestelling direct beschikbaar in de door de school gekozen leeromgeving. (eis)
	<i>Digitaal leermateriaal wordt direct na bestelling of specificatie geleverd, en als gevolg daarvan gekoppeld aan de schoolidentiteit. Zodra dat gebeurd is kan het digitaal materiaal direct gebruikt worden in de schoolomgeving.</i>

*Hier voldoet Studers aan. Ook wanneer de student ervoor kiest om later, of in termijnen te betalen dan heeft hij direct toegang tot alle bestelde materialen. Echter kan dit afhankelijk zijn van het **bestelmoment**.*

Vanuit het programma start schooljaar (van Edu-K) is foutloze levering het hoofddoel. Met nieuwe standaarden is levering vaak niet eerder mogelijk dan half juli omdat partijen nog bezig zijn met productievalidatietesten (PVT) en het live zetten van software.

Daarnaast geldt bij sommige titels dat deze aan het jaar verbonden zijn (bijvoorbeeld van 1 augustus tot 31 juli) op basis van moment van bestellen waardoor eerdere levering niet wenselijk is.

Het beschikbaar stellen van digitale content binnen een combinatie op het moment van bestellen levert problemen op voor annuleren en retourneren. Door het digitale product het boek te laten volgen heeft de student op ongeveer hetzelfde moment de beschikking over folio en digitaal en heeft tot het moment van leveren de mogelijkheid om te annuleren.

3.7	De school communiceert actief dat op meerdere plaatsen besteld kan worden (eis)
	<i>Bij de publicatie van de leermiddelenlijst wordt (door de school) expliciet vermeld dat er op verschillende plaatsen kan worden besteld. Daarbij kan worden ook vermeld op welke plaatsen de volledige leermiddelenlijst beschikbaar is, en waar en op welke wijze besteld kan worden.</i>

Wij zien in de praktijk dat scholen niet naar één leverancier verwijzen en in hun studentcommunicatie vermelden dat er meerdere mogelijkheden voor bestellen zijn.

Soms melden scholen expliciet Studers als leverancier. Met als reden dat een student bij Studers alle artikelen kan bestellen in tegenstelling tot bijvoorbeeld een uitgever. En de school weet zeker dat bij ons de lijsten kloppen. Wij constateren wel dat het aankoopgedrag verandert. Vroeger was het zo dat een student het advies van een school volgt en bestelt bij de aangewezen leverancier. Tegenwoordig zien wij dat studenten [prijis]vergelijken. Het is aan ons om met excellente service en marktconforme prijzen de student aan Studers te binden.

Een wens in de markt die aansluit bij deze eis is dat de school geen pdf vanuit ons leermiddeleprogramma ontvangt maar een html link zodat deze binnen het portaal van de school kan worden geplaatst bij de betreffende opleiding. Wanneer er vervolgens een aanpassing op een lijst komt, dan is deze realtime aangepast in de schoolomgeving en hoeft de school geen nieuwe pdf te plaatsen.

Vanuit het wettelijke kader zijn wij benieuwd of een school verplicht is alle mogelijkheden te benoemen, minimaal 2, of dat enkel de vermelding van vrije keuze voldoende is?

Toegang tot en gebruik van leermiddelen

4.1	Gebruiker heeft vanuit één omgeving toegang tot al zijn digitale materialen (eis)
	<i>De onderwijsleeromgeving biedt de gebruiker toegang tot al zijn digitale materiaal, op basis van in publiek-privaat overleg overeengekomen standaarden. Waar het materiaal gekocht is, is hiervoor niet relevant.</i>

Net als bij momenteel alle andere leveranciers kunnen de bij Studers gekochte licenties, ECK of Non-ECK, alleen via Bundle worden gebruikt. Bovenstaande eis betekent dat een school in haar leeromgeving een route naar alle mogelijke leveranciers beschikbaar moet maken. Dit vraagt veel van zowel de school als de leeromgeving.

*Binnen de ECK standaard is de License Service actief waarmee je op basis van de schoolidentiteit (NLEducationPersonProfileID en/of ECK-ID) de licenties van een student ophaalt. **Dit kan ook voor elders bestelde licenties.** Hiermee wordt portaalvrijheid gecreëerd en kan Bundle ook ingezet worden op scholen die geen andere dienstverlening van Studers afnemen. Hiermee kan Studers nog meer waarde aan het platform toevoegen.*

Het blijkt dat de implementatie van de standaard nog onvoldoende ontwikkeld is om dit te realiseren. Om deze standaard naar een volgend ontwikkelniveau te krijgen hebben wij een aantal vragen waarover wij graag met saMBO, de instellingen en uitgevers in gesprek gaan. Zoals:

- *Waar vandaan wordt de toegang geëist en hoe worden de links beheerd? Doet de instelling dat zelf?*
- *Hoe wil het onderwijs omgaan met managementinformatie over activatie van licenties?*
- *Hoe gaat men om met leermiddelen die niet via de ECK standaard worden ontsloten?*
- *Is inzichtelijk welke leermiddelen buiten de overeengekomen standaarden vallen?*
- *Wie gaat ervoor zorgen dat uitgevers zich aansluiten?*
- *etcetera*

4.2	Onderdelen in digitaal leermateriaal zijn direct bereikbaar (wens)
	<i>De leerling of leraar moet direct naar de (voor hem) juiste plaats in het leermateriaal kunnen komen (zoals een hoofdstuk of een oefening). De manier waarop deze onderdelen/onderwerpen kunnen worden benaderd is stabiel gedurende een langere tijd en wordt niet gedurende het schooljaar gewijzigd</i>

Als deze wens geïnterpreteerd wordt als ‘feature’ over het onthouden waar je gebleven bent, dan is dit wel heel specifiek en stelt eigenlijk vooral eisen aan de omgeving van de uitgever waar de student de licentie gebruikt. Ook het bieden van stabiliteit gedurende een langer tijd zonder wijzigingen wijst op een oplossing bij uitgevers als bedenkers en beheerders van de content.

Als we de wens interpreteren om content in kleine blokjes beschikbaar te stellen en te linken vanaf de leeromgeving, dan stelt dit eisen aan de wijze waarop uitgevers content beschikbaar stellen en hoe studenten betalen voor deze blokjes. De modulaire opbouw van sommige methoden is daarin nog niet “klein” genoeg en niet los verkrijgbaar.

Hierover zijn gesprekken in de keten, dit heeft nog niet geleid tot een oplossing waarin uitgevers deeltjes van hun content ‘verkoopbaar’ maken. Zaken als didactische meerwaarde in een complete methode en bestaande businessmodellen maken deze route complex.

Het is een wens van instellingen en distributeurs om dergelijke oplossingen te realiseren.

Gepersonaliseerd leren vraagt om gepersonaliseerde content en hierin zoeken wij samen met scholen en uitgevers naar een goede oplossing.

4.3	De identiteit afkomstig van de school wordt vertrouwd (eis)
	<i>De leeromgeving en de leermiddelen zijn aangesloten op de toegangshub (in de praktijk is dit nu de Entree federatie). De leermiddelenleverancier gebruik de schoolidentiteit voor de autorisatie</i>

We maken voor de bestelflow van onze website en Bundle overal gebruik van de Entreefederatie van Kennisnet. Wij vragen ons af of het voor de keten wenselijk is dat Kennisnet hier een centrale rol inneemt. Er zijn andere organisaties die soortgelijke diensten leveren, ook Studers ziet hier mogelijkheden. De marktwerking kan kosten verlagen en kwaliteit verbeteren zonder concessies te doen aan betrouwbaarheid en vertrouwen.