

*Bezoekadres*  
Vierwindenstraat 149  
1013 LA Amsterdam

*Postadres*  
Postbus 58003  
1040 HA Amsterdam

saMBO-ICT  
Houttuinlaan 6  
3447 GM Woerden

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

*Datum*  
19 maart 2019

*Ons kenmerk*  
MBOW.E20190319-02

*Contactgegevens*  
[pascal.timmermans@mbowebshop.nl](mailto:pascal.timmermans@mbowebshop.nl)  
06 2369 2904

*Betreft*

## **Marktconsultatie 'Toekomst van de Leermiddelenketen'**

Geachte saMBO-ICT,

Met interesse hebben we de marktconsultatie doorgenomen. Als innovatieve leermiddelendistributeur in het mbo volgen we de ontwikkelingen in de markt op de voet. MBOwebshop.nl is onderdeel van Kofschip Groep: de innovator voor lerend Nederland met haar labels SLBdiensten, Slim, IT-Workz en VOwebshop.nl. Binnen drie jaar tijd heeft een toenemend aantal mbo instellingen zich aan de MBOwebshop.nl verbonden en bedienen we daarmee inmiddels zo'n 80.000 studenten in het complete leermiddelenproces.

Kernwaarden waarin we in geloven en naar acteren zijn: samenwerking, transparantie en innovatie. Vanuit die optiek zijn we van mening dat de toekomst van de leermiddelenketen er vandaag al is. We onderstrepen de overtuigingen van saMBO-ICT: keuzevrijheid volgens het juridisch kader, reële kosten voor de student (transparantie) en het garanderen van de werking van digitaal materiaal (innovatie). Wat we daar graag aan toevoegen is het thema *samenwerking*: met school, student, educatieve uitgeverijen, leveranciers en brancheverenigingen in een duurzame relatie. Het thema samenwerking vormt dan ook de rode draad in de beantwoording op de gestelde vragen in de bijlage A. Daarnaast treffen jullie in bijlage B een opiniestuk aan dat we eerder publiceerden over *Leermiddelen in het mbo: keuzevrijheid, keuzestress of keuzegemak*.

We zetten graag de dialoog voort over hoe wij als innovator voor lerend Nederland aansluiten op de wensen in de markt. Vragen zijn altijd welkom en we komen graag op bezoek voor een nadere toelichting op de door ons geformuleerde antwoorden. Deze brief, antwoorden en ons opiniestuk mogen openbaar gepubliceerd worden.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Borgsteede  
Directeur  
Kofschip Groep

Pascal Timmermans  
Product Manager  
MBOwebshop.nl

*Bijlage A – Antwoorden op vragen marktconsultatie*

*Bijlage B – 'Leermiddelen in het mbo: keuzevrijheid, keuzestress of keuzegemak'*

## Bijlage A – Antwoorden op vragen marktconsultatie

### 1. Kunt u zich vinden in het geschetste toekomstbeeld en de ambities?

Ja, de toekomst is er vandaag al met onze MBOwebshop.nl propositie. We geloven in transparantie, zorgen dat de rekening wordt betaald door diegene die waarde consumeert en dragen bij aan het continu optimaliseren van het leermiddelenproces van mbo-instellingen. We onderstrepen de ambities van saMBO-ICT, maar willen hier graag vanuit ons perspectief een nuancering aan geven.

#### **Eis 1.1 De processen in de keten kunnen als onafhankelijke diensten worden afgenomen**

De markt biedt voldoende ruimte en beschikt over verschillende aanbieders die deze diensten als onderdeel of uitgebreid pakket aanbieden. MBOwebshop.nl heeft een unieke en duurzame propositie: géén kosten voor school, géén opslag voor studenten op de educatieve uitgeverijprijzen, een openbare leermiddelenlijst (publicatiesite en koppelvlak) en continue innovatie middels een maandelijks software-release met gebruikerswensen en nieuwe functies. De ECK-standaarden hebben wij in ons proces voor toegang en distributie principieel omarmd: IdP-first (alleen toegang, bestellen en levering op het schoolaccount).

Dit model komt alleen tot zijn recht als we intensief samenwerken met school in het maken van prognoses voor inkoop en het leermiddelenproces écht verbeteren. Als tegenprestatie vragen we school om in lijn met het juridisch kader studenten te wijzen op hun leermiddelenlijst (openbaar), dat studenten vrij zijn om te bestellen waar ze willen en dat school MBOwebshop.nl aanbeveelt. Op het moment dat we de kernprocessen rondom leermiddelen als aparte diensten gaan aanbieden zijn we niet anders dan de traditionele distributeur. Prijzen voor leermiddelen gaan omhoog (door onvoorspelbare inkoop) voor studenten, of school dient de aanzienlijke rekening te dragen voor de dienstverlening die ze afneemt. Vanuit de MBOwebshop.nl creëren we kwaliteit door nauwe samenwerking met de school. Dat is niet uitvoerbaar als de school dat met een veelvoud aan leveranciers moet doen, dan daalt de kwaliteit.

#### **Eis 1.2 Er zijn geen beperkingen in het eigendom van een leermiddelenlijst**

Het MBOwebshop.nl platform voorziet erin dat de door de school gecreëerde leermiddelenlijsten ook los van onze platformen kunnen worden gepubliceerd. Dit is mogelijk via een openbare white-labeled-website of geïntegreerd via een datakoppeling in hun eigen toepassing zoals een website of publicatieplatform met PDF-generatie.

## **Eis - 2.2 Productgegevens zijn actueel, volledig en beschikbaar voor een onafhankelijke catalogus**

De ECK-standaard bevat al jarenlang de catalogusservice die bedacht is voor het actueel beschikbaar stellen van productgegevens in een catalogus. In de praktijk zien we dat de kwaliteit en betrouwbaarheid ontoereikend is om deze catalogusservice in de praktijk te gebruiken. Naast de onvolledige catalogus informatie van op ECK aangesloten leveranciers is er een groot gedeelte van de uitgeverijen die hier helemaal geen gebruik van maakt. Als distributeur hebben we daarom continu werk aan het onderhouden van een kwalitatief assortimentsbestand.

We volgen met interesse de ontwikkeling van het Kennisnet koppelpunt, maar verwachten dat het moment waarop deze dienst een betrouwbare en complete bron vormt nog veel tijd vraagt. Zodra deze bruikbaar is, sluiten we graag onze eigen informatiesystemen hierop aan om kosten te besparen en onze dienstverlening betaalbaar te houden. Het ontbreekt dus niet zozeer aan een voorziening, maar nog lang niet iedere aanbieder (uitgever) conformeert zich ten volle aan de specificaties van de ECK-standaarden.

## **Eis - 2.3 Leermiddelen worden niet aangeboden via één exclusief verkoopkanaal (eis)**

De uitdaging zit niet zozeer in het aanbod van de grote spelers, hun leermiddelen zijn via meerdere kanalen beschikbaar. Het beroepsonderwijs in het mbo kent een enorme variëteit aan kleine tot middelgrote leveranciers van leermiddelen: van kleine zelfstandige auteurs, stichtingen (van scholen), branche- en beroepsverenigingen tot bedrijven. Er zijn geen middelen of er wordt geen prioriteit gegeven bij deze leveranciers om het aantal afzetkanalen uit te breiden of te innoveren door aan te sluiten bij de huidige ECK-standaarden. Behalve rechtstreekse koop door de student of school is het enige alternatief de inkoop door de distributeur. Als tussenpersoon kan de distributeur compleet en gegarandeerd leveren en maakt daarbij gebruik van betrouwbare logistiek kanalen. Voor een aanzienlijk gedeelte van alle mbo gerelateerde leveranciers is de gevraagde eis daarom op korte termijn onrealistisch. Om die reden heeft MBOwebshop.nl met haar technologiepartner IT-Workz een ECK- voorziening gemaakt voor kleine uitgeverijen om aan iedere partij in de educatieve keten volgens de standaarden te kunnen leveren: D-ECK. Het aantal aangesloten uitgeverijen is dit jaar verder aan het toenemen.

## **Eis - 2.4 De leermiddelenlijst kan door de school onafhankelijk van een specifieke bestelomgeving gepubliceerd worden**

Ja, dat doen we nu via een openbare white label publicatiewebsite of datakoppeling op maat naar de eigen publicatieomgeving van school zoals een studiegids of website met PDF-generator.

## **Eis - 2.5 De leermiddelenlijst kan beschikbaar worden gesteld aan meerdere leveranciers**

School heeft zelf altijd de regie met wie zij haar leermiddelenlijsten deelt. Maar in de praktijk zien we veel uitdagingen in de **artikelcoderingen** van de leermiddelen. Om dit op te lossen dient een groot aantal leveranciers zich te conformeren aan het toekennen van ISBN's en/of EAN's aan haar eigen fonds en afstand te doen van haar eigen systematiek.

Let op! Om allerlei logistieke redenen zijn er ook veel EAN's in omloop voor leermiddelen die geen eigen codering hebben of specifiek ingerichte logistieke routes die gekoppeld zijn aan de productcodering. Dit compliceert de werking van de keten. Om de student toch te kunnen beleveren moeten partijen actief in de keten praktische (niet gestandaardiseerde) oplossingen op verzinnen en toepassen.

## **Eis - 2.6 Een gebruiker kan op basis van leermiddelenlijst, EAN en/of titel zoeken naar het leermiddel dat hij wil bestellen**

In het MBOwebshop.nl model geloven we daar niet in, een student moet alleen dat zien wat hij of zij nodig heeft voor het volgen van de opleiding en gepersonaliseerd klaar gezet door school. Het grote aanbod aan vormen, typen en licentieduren van leermiddelen maakt dat er veel fouten gemaakt (kunnen worden) door studenten als deze zelf het benodigde materiaal bij elkaar moet zoeken. Dit leidt vervolgens tot verstoringen in het primaire proces, ergernis en kosten. De student beschikt immers op het moment dat er toe doet niet over de juiste leermiddelen.

## **Eis - 3.2 De identiteit afkomstig van de school wordt vertrouwd & Eis - 3.3 Het bestelde product wordt gespecificeerd op basis van de geleverde school identiteit (ECK ID of EdupersonProfile ID)**

MBOwebshop.nl hanteert principieel de ECK-standaarden. Dat betekent dat alleen studenten met een door school aangemaakt account toegang hebben tot de MBOwebshop.nl. Op deze manier borgt MBOwebshop.nl een hoge mate van kwaliteit in de toegang en distributie van digitale leermiddelen. Problemen met vooraf of nadien matchen is daarbij uitgesloten. Licenties worden ook direct op naam gezet (gespecificeerd) en zijn daarom ook na aanschaf direct te gebruiken.

## **Eis - 3.4 Transparante leveringsvoorwaarden**

Eens, volledig in lijn met de rechten voor consumentenkoop op afstand. Daarbij zijn onze voorwaarden verder aangevuld specifiek voor het mbo. Voorbeelden daarvan zijn een ruimere coulance periode tijdens de start van het schooljaar voor het kunnen retourneren van leermiddelen.

## **Eis - 3.5 Digitale producten zijn toegankelijk vanuit de digitale werkomgeving die de school kiest**

Ja, dit is een kwestie van inrichting, wij ondersteunen alle mogelijkheden: licentiepagina in distributeursportaal, in ELO, of in Office365 geïntegreerd in eigen look & feel. Dit is een specialiteit van onze technologiepartner IT-Workz.

## **Eis - 3.6 Digitaal leermateriaal is na bestelling direct beschikbaar in de door de school gekozen leeromgeving**

Ja, een licentie wordt direct gespecificeerd op naam nadat deze besteld is. De link voor de toegang tot de licentie is direct raadpleegbaar in de MBOwebshop.nl of het met school overeengekomen publicatieplatform zoals beschreven bij eis 3.5.

## **Eis – 3.7 De school communiceert actief dat op meerdere plaatsen besteld kan worden**

Eens. School dient studenten op keuzevrijheid te wijzen, maar kan aangeven met welke partij zij samenwerkt.

## **Eis – 3.8 Gebruiker heeft vanuit één omgeving toegang tot al zijn digitale materialen**

Ja, we ondersteunen dit al twee jaar, mits deze **digitale materialen** gekocht zijn via het **schoolaccount**.

## **Eis - Onderdelen in digitaal leermateriaal zijn direct bereikbaar**

De ECK-standaard biedt via de catalogus en license service een generieke toegangslink aan voor het aangeschafte lesmateriaal. Het direct bereikbaar zijn van een hoofdstuk of onderdeel kan je 'deeplinken' noemen. De mogelijkheid hiervoor is afhankelijk van de inrichting van de educatieve applicatie met daarin de lesinhoud. Vervolgens kan de regisseur van het onderwijsproces (docent en student) hiervoor een link opnemen in ELO of studentenvolgsysteem.

## 2. Welke rol ziet u daarin voor uzelf?

Instellingen die hun leermiddelenproces goed en eigentijds willen regelen, volgens het juridisch kader én daar zelf verantwoordelijkheid voor nemen, hebben nu *keuzevrijheid*: er zijn meerdere distributeurs die samen voor marktwerking zorgen en hun eigen specifieke aanbod hebben. MBOwebshop.nl biedt een duurzaam en uitgebalanceerd model dat alleen werkt op basis van samenwerking. Op het moment dat school het ons gunt om hier een faire business op te bouwen, dan is de wijze waarop we zakendoen bestendig voor de lange termijn. Onze ervaring is dat onze klanten onze uitgangspunten, werkwijze en toegevoegde waarde herkennen en waarderen. Daarom groeit ons klantenportfolio continu. Op dit moment zien we geen reden om van deze koers af te wijken en zetten we onverminderd in op continue innovatie.

### 1. Welke belemmeringen en risico's ziet u?

Dat is een vraag die scholen zichzelf moeten stellen in de filosofie die ze omarmen rondom leermiddelen en de keuze voor een partner of een groot scala aan (deel)leveranciers. Het leermiddelenproces is een van de primaire processen van het onderwijs. Op het moment dat school gefragmenteerd dienstverlening inkoopt en de student daarmee beperkte tot geen mogelijkheden tot ontzorging aanbiedt, staat de kwaliteit van het leermiddelenproces onder druk. Onbedoeld neemt school daarmee de positie in van organisator en wordt dus probleemeigenaar in de keten in plaats van regisseur.

### 2. Wat is er nodig om het geschetste toekomstbeeld te realiseren?

De volle vaart houden in de initiatieven rondom ECK, **het leermiddelen knooppunt**, werken aan bewustzijn bij schoolbesturen over hun verantwoordelijkheid in de leermiddelenketen en als saMBO-ICT actief betrokken zijn in publiek-private samenwerkingen zoals Edu-K.

Tenslotte: de toekomst is er al, we kunnen hem samen nog mooier maken, zolang er maar geloof en vertrouwen is in een duurzame balans tussen publieke en private belangen. Als distributeur nieuwe stijl staan we voor meer 'samen' in plaats van 'tegen'.

## Bijlage B – Opinie

# Leermiddelen in het mbo: keuzevrijheid, keuzestress of keuzegemak?

De laatste tijd kom ik de term keuzevrijheid voor leermiddelen in het mbo steeds vaker tegen. Ik lees erover, scholen en brancheorganisaties zijn er mee bezig en er wordt mij regelmatig gevraagd hoe we hier tegenover staan als MBOwebshop.nl.

**Reden genoeg om hier uitgebreider op in te gaan. Wat houdt keuzevrijheid in, hoe kan de invulling eruit zien en wat betekent dit praktisch voor zowel school, student als leermiddelendistributeur en onderlinge samenwerking?**

Studenten in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) en hun ouders komen voor allerlei opleidingskosten te staan. Onderwijsbenodigdheden voor persoonlijk gebruik dienen zelf aangeschaft te worden: boeken, softwarelicenties en een laptop. Maar ook sport- en werkkleding en –schoeisel kunnen horen bij onderwijsbenodigdheden. School stelt hiervoor een leermiddelenlijst samen. Veel scholen werken samen met een leermiddelendistributeur om het totale proces goed te faciliteren. School mag een student niet voorschrijven waar besteld dient te worden, maar mag studenten wijzen op de distributeur waarmee wordt samengewerkt. En vaak kiezen studenten om bij deze distributeur te bestellen.

Met name in deze context komt de term keuzevrijheid naar voren. Passen scholen daadwerkelijk wel de regels goed toe of is het een oneerlijke markt die doorbroken moet worden?

### Juridisch kader

Het juridisch kader onderwijsbenodigdheden mbo is duidelijk: scholen dienen hun leermiddelenlijsten in een vrij toegankelijke niet-bestel-omgeving te publiceren en aan te geven dat studenten met deze gegevens zelf mogen gaan winkelen. Vervolgens staat het school vrij om aan te geven met welke distributeur men samenwerkt en kan de student daar bestellen. Steeds meer scholen volgen deze uitgangspunten.

*Bij MBOwebshop.nl aangesloten scholen worden daarin gefaciliteerd via een openbare leermiddelenpublicatiesite naast de gepersonaliseerde MBOwebshop.nl bestelomgeving, volledig in lijn met het juridisch kader. Studenten kunnen met deze informatie zelf gaan shoppen of aanbieders gaan vergelijken.*

### Ruimte voor interpretatie

Een andere interpretatie van keuzevrijheid is dat scholen geen samenwerking met een leermiddelendistributeur aan gaan. Leermiddelenlijsten maken ze daarbij zelf of nemen daar dienstverlening voor af in de markt, delen vervolgens de lijsten met hun studenten en meerdere leermiddelendistributeurs waar vervolgens besteld kan worden. Een vaak gehoord argument voor deze interpretatie van keuzevrijheid is om marktwerking te creëren tussen de aanbieders zodat studenten een betere prijs en service krijgen.

Vanuit die optiek wordt keuzevrijheid neergezet als een impliciete overtuigingstechniek om aan te geven dat er geen marktwerking is en studenten gedwongen worden bij een door school gekozen distributeur te bestellen.

*In tegenstelling tot enkele jaren geleden is vandaag de dag het tegendeel waar: er is volop marktwerking, mede door de toetreding van de MBOwebshop.nl. Vanuit haar sterke innovatieve software, faire prijsmodel zonder opslag en als gevolg daarvan flinke groei (reeds 15% marktaandeel) worden de andere distributeurs uitgedaagd en profiteren scholen en studenten.*

## **Tegenovergesteld effect**

De theorie klinkt mooi: studenten krijgen een door school gemaakte bestellijst en kunnen zelf gaan shoppen voor de beste prijs. Een gemiddelde lijst bevat zo'n zeven verschillende leveranciers. Praktisch betekent dit voor de student even zo vaak een artikel opzoeken en een bestelling plaatsen: herhaaldelijk verzendkosten afrekenen, beperkte tot geen betaal mogelijkheden zoals in termijnen, via een schoolregeling, door werkgever of financieel bewindvoerder. Daar zit de gemiddelde mbo student of ouder niet op te wachten. Het bestellen van leermiddelen wordt (nog steeds) gezien als een demotivator: het moet nou eenmaal, wordt bij voorkeur zo snel en eenvoudig mogelijk afgehandeld vaak door ouders (zeker in de vakantieperiode) en moet goed geregeld zijn. Maar gelukkig worden de bestellers er niet van, dus liever geen keuzestress maar keuzegemak.

*Vanuit MBOwebshop.nl zijn we van mening dat in een markt waarin inkoopprognoses onvoorspelbaar worden, studenten met kostbare marketingacties verleid moeten worden het tegenovergestelde effect ontstaat in ons duurzame model: leermiddelenprijzen gaan omhoog, school dient separaat dienstverlening in te kopen, loopt risico, dient support te organiseren en kan zelf problemen oplossen bij (digitale) leveringsproblemen met een hoeveelheid aan leveranciers en ketenpartijen.*

## **Keuzegemak**

En hoe zit het met school? Haar belang is duidelijk: zorgen dat iedereen aan het onderwijsproces kan deelnemen, er mag geen financiële belemmering zijn voor toegang tot onderwijs of opleidingskeuze, studenten aan het begin van het schooljaar voorzien zijn van hun juiste leermiddelen, er een faire prijs wordt betaald, digitale licenties goed werken, voldaan wordt aan de wetgeving volgens het servicedocument en als onderwijsinstelling zelf geen financieel risico lopen. En dat is juist wat een distributeur mogelijk maakt als dienstverlener en daardoor veel waarde toevoegt aan het proces.

*De uitdaging voor MBOwebshop.nl is om in een kort tijdbestek rond de zomervakantie grote hoeveelheden studenten te voorzien van een zeer uitgebreid assortiment aan leermiddelen via meerdere digitale en fysieke logistieke routes en daarover support te leveren aan zowel student als school.*

*Als tegenpresentatie vraagt MBOwebshop.nl aan school haar als partner aan te bevelen. Vaak wordt deze aanbeveling vanuit school gevolgd door studenten en kan MBOwebshop.nl op basis van ervaringsgegevens inkoopprognoses maken. In grote getale worden vooraf aan het seizoen bij meer dan 300 leveranciers leermiddelen ingekocht.*

*Hiermee lopen we als distributeur ondernemersrisico, maar kunnen daarmee een levergarantie en compleet pakket aan dienstverlening bieden. Ongeveer de helft van het assortiment dat we voeren is zeer specifiek: niet regulier (dus niet in grote webshops als bol.com te verkrijgen) en vaak in zeer beperkte oplage. De reden hiervoor is dat het beroepsonderwijs veel specifieke methoden kent, gemaakt door docenten, kleine uitgeverijen en brancheorganisaties.*

Qua digitale licenties is met de komst van de Educatieve Content Keten (ECK) het bestellen en leveren van digitaal lesmateriaal sterk verbeterd en zal verder toenemen met de introductie van het ECK iD. De implementatie, toepassing en onderhoud van deze standaarden vraagt continue regie en afstemming tussen de ketenpartijen en gerelateerde informatiesystemen. Ook die rol vervult de distributeur voor school.

## **Samenwerking**

Als MBOwebshop.nl willen we een duurzame samenwerking met school. In onze optiek betekent dit dat we bewust voor elkaar kiezen. We helpen elkaar en houden onze dienstverlening en platform voor leermiddelen voor school kosteloos én zorgen voor een faire prijs voor de student.

Het uitgangspunt keuzevrijheid staan we volledig achter. De interpretatie daarvan waarbij meerdere distributeurs en aanbieders door school worden uitgenodigd om hun lijsten te publiceren en bestelbaar te maken past niet bij de wijze waarop we duurzaam willen én kunnen samenwerken.

Ons advies: behoud als instelling volledige focus op het onderwijs en zorg dat het leermiddelenproces voor je studenten goed is geregeld. Evalueer daarnaast regelmatig de distributeur waarmee je samenwerkt en stap over of schrijf een uitdagende aanbesteding uit als je ontevreden bent of ruimte voor innovatie ziet. Dan blijft de markt volop ontwikkelen. En kies je net als steeds meer scholen voor een samenwerking met de MBOwebshop.nl? Dan zijn leermiddelen slim geregeld en geef je studenten en ouders geen keuzestress, maar keuzegemak tegen een faire prijs.

Door Pascal Timmermans MBI  
Productmanager MBOwebshop.nl  
[pascal.timmermans@mbowebshop.nl](mailto:pascal.timmermans@mbowebshop.nl)  
06 2369 2904