

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

451

Vragen van het lid **Kwint** (SP) aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *het bericht van Radar dat er klachten binnen komen van ouders die zich zorgen maken over de studievoortgang van hun kinderen* (ingezonden 30 oktober 2017).

Antwoord van Minister **Van Engelshoven** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap), mede namens de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media (ontvangen 20 november 2017)

Vraag 1

Acht u het wenselijk dat mbo-studenten wekenlang (hebben) moeten wachten op digitaal lesmateriaal door een probleem bij Studers? Kunt u uw antwoord toelichten?¹

Antwoord 1

Nee, dit is uiteraard een onwenselijke situatie. Ik vind het van cruciaal belang dat alle studenten over het materiaal kunnen beschikken dat zij nodig hebben om hun lessen goed te kunnen volgen. Afspraken tussen leveranciers van lesmateriaal en scholen zijn afspraken tussen twee private partijen. Ik heb daar geen directe bemoeienis mee. Wel heb ik bij alle partijen (scholen en uitgevers) benadrukt dat er een spoedige oplossing moet komen. Er wordt op dit moment door alle partijen (o.a. uitgeverijen, distributeurs, mbo-instellingen, saMBO-ICT (de ICT-organisatie van en voor de mbo-instellingen) en Kennisnet) hard gewerkt om de problemen aan te pakken. De problemen lijken bijna opgelost, ambitie is om midden november voor alle studenten een oplossing te hebben. Daarnaast komt er een onafhankelijk onderzoek om de problematiek te analyseren. Uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om problemen in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen en betere afspraken tussen partijen te maken over de noodzakelijke regie bij dit soort complexe trajecten.

Vraag 2

Hoeveel mbo-studenten hebben op dit moment nog geen toegang tot hun digitaal lesmateriaal van Studers?

¹ <https://www.nporadio1.nl/consument/6256-studers-laait-mbo-ers-wekenlang-wachten-op-lesmateriaal>; mbo: middelbaar beroepsonderwijs

Antwoord 2

Het exacte aantal studenten is mij niet bekend. Ik heb begrepen dat de grootste problemen opgelost zijn en dat er nog een kleine groep studenten rest die een-op-een geholpen worden in een nauwe samenwerking tussen de instelling en de betreffende leveranciers (het betrof niet alleen het lesmateriaal van Studers).

Vraag 3

Zijn er signalen dat er ook bij andere distributeurs problemen zijn met het leveren van digitaal lesmateriaal aan mbo-studenten? Zo ja, om hoeveel studenten gaat het hierbij?

Antwoord 3

De problemen deden zich met name voor bij distributeur Studers (78%), echter in een snelle inventarisatie door saMBO-ICT in oktober naar de problemen bij instellingen werden ook MalMBERG (13%), Lisette (4%) en SPL (4%) genoemd. De percentages komen overigens overeen met de marktaandelen die de leveranciers hebben. Het exacte aantal resterende studenten met problemen is mij niet bekend. Ik heb begrepen dat in de periode tussen de inventarisatie en het schrijven van deze brief het merendeel van de problemen opgelost is.

Vraag 4

Kunt u garanderen dat mbo-studenten geen leerachterstand ontwikkelen of verwijderd worden van de mbo-instelling, doordat Studers en mogelijk andere distributeurs het digitaal lesmateriaal nog niet hebben geleverd aan mbo-studenten? Zo ja, bent u bereid stappen te ondernemen als hiervan toch sprake is en welke stappen onderneemt u dan? Zo nee, welke acties gaat u ondernemen om ervoor te zorgen dat alle mbo-studenten per direct toegang hebben tot hun digitale lesmateriaal, leerachterstanden worden weggewerkt en verwijderingen worden teruggedraaid?

Antwoord 4

Docenten zijn gelukkig professionals die lesstof vaak ook op andere manieren kunnen onderwijzen. Instellingen en studenten kunnen daarnaast, indien noodzakelijk, ook uitwijken naar andere leveranciers en ander lesmateriaal. Dat maakt het uiteraard niet minder vervelend dat er problemen waren met de toegang tot het leermateriaal. Hiervoor zijn helaas geen eenvoudige oplossingen. Oorzaken voor de problemen liepen uiteen. Ieder jaar wordt er een grote operatie uitgevoerd om alle leerlingen in het voortgezet onderwijs en studenten in het middelbaar beroepsonderwijs van de juiste digitale leermiddelen te voorzien. Dit is een complex samenspel tussen distributeurs, de verschillende uitgevers waar scholen zaken mee doen en de leveranciers van digitale leerplatforms. De overheid heeft hierin geen rol, anders dan dat zij soms wettelijke kaders stelt voor de gegevensverwerking van burgers en studenten. Deze kaders moeten door leveranciers vertaald worden naar maatregelen in hun systemen. Door wijzigingen in de ICT-systemen, processen en werkwijzen, hebben alle betrokkenen verstoringen en incidenten ervaren. Doordat er dit jaar veel aanpassingen in korte tijd tegelijk zijn uitgevoerd, waren de problemen groter dan in voorgaande jaren. Daarnaast neemt in het algemeen het belang van digitaal leermateriaal voor het onderwijs toe, wat maakt dat de consequenties van eventuele problemen groter kunnen zijn voor de gebruikers. De private partijen hebben aangegeven een onafhankelijk onderzoek te laten doen naar de problematiek. Ik vind het belangrijk dat dit onderzoek er komt, zodat problemen in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen worden.

Vraag 5

Hoe gaat u voorkomen dat studenten in de problemen komen bij toetsen/examens over stof die zij niet tot zich hebben kunnen nemen? Hoe bewaakt u tegelijkertijd dat studenten wel alle benodigde kennis die zij gedurende het schooljaar moeten opdoen, daadwerkelijk opdoen?

Antwoord 5

Dit is een zaak tussen de school en de student. Scholen zijn verantwoordelijk voor het geven, en toetsen, van onderwijs en voor het maken van een overzicht van het leermateriaal dat een student nodig heeft om onderwijs te volgen. Het is aan de student of, en waar, deze het leermateriaal vervolgens aanschaft. Wanneer er problemen optreden bij het gebruik van (digitaal) leermateriaal in de (digitale) leeromgeving van de school, is het aan de school, de student en de leveranciers om hier een oplossing voor te zoeken. Ik heb hierin geen formele rol. Ik ben van mening dat scholen en onderwijsprofessionals over voldoende veerkracht en professionaliteit beschikken om hiermee goed om te gaan. Studenten sluiten, door het aanschaffen van leermateriaal (of licenties daarvoor), een overeenkomst met een leverancier. Wanneer hierbij problemen optreden, zullen zij (al dan niet geholpen door hun school) binnen de afspraken van deze overeenkomst onderling tot een bevredigende oplossing moeten komen voor de gezezen problemen.

Vraag 6

Klopt het dat het digitaal lesmateriaal voor tien maanden is aangekocht door ouders en/of mbo-studenten? Bent u bereid ervoor te zorgen dat gedupeerde studenten en/of hun ouders het geld terugkrijgen van de periode waarin de student geen toegang had tot het digitaal lesmateriaal? Zo ja, op welke termijn kunnen zij dit geld terug verwachten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Dit is een zaak tussen studenten, de leveranciers en de scholen. Ik heb hierin geen formele rol.

Vraag 7

Als Studers in een brief aan een ROC aangeeft dat 98% van het digitaal lesmateriaal beschikbaar is, hoe verhoudt dit percentage zich tot de hoeveelheid klachten van ouders en studenten die aangeven nog geen toegang te hebben tot het digitaal lesmateriaal? Kunt u uw antwoord toelichten?²

Antwoord 7

De hoeveelheid lesmateriaal, meer specifiek licenties op dit lesmateriaal, met toegangsproblemen is de afgelopen weken snel afgenomen door de genomen maatregelen en oplossingen. Momenteel is er met 1% van de digitale licenties nog een technisch probleem. Mij is verzekerd dat er door de gehele keten hard gewerkt wordt om ook de laatste problemen snel op te lossen.

Vraag 8

Hoeveel leerlingen in het primair- en voortgezet onderwijs ondervinden op dit moment problemen met de toegang tot digitaal lesmateriaal? Kunt u ook bij deze groep leerlingen garanderen dat zij geen leerachterstand oplopen vanwege de problemen met digitaal lesmateriaal? Kunt u uw antwoord toelichten?³

Antwoord 8

Voormalig Staatssecretaris Dekker heeft uw Kamer op 3 oktober jl. geïnformeerd over de problemen in het voortgezet onderwijs⁴. Er is door alle partijen hard gewerkt om deze op te lossen. Ik heb begrepen dat de problemen voor vrijwel alle scholen en leerlingen inmiddels zijn opgelost. Mij hebben geen signalen bereikt dat deze problemen in het primair onderwijs spelen.

Ik vind het belangrijk dat alle leerlingen over hun leermateriaal kunnen beschikken. Ik betreurt het dat de betreffende docenten en scholen hierdoor genoodzaakt zijn om over te schakelen op alternatieve manieren om de lesstof bij te brengen, zodat deze leerlingen geen leerachterstand oplopen.

² Brief Studers aan ROC van 16 oktober jl. onderhands meegezonden

³ <https://nos.nl/artikel/2062894-online-lesmateriaal-onbereikbaar-voor-tienduizenden-leerlingen.html>

⁴ Tweede Kamer, Vergaderjaar 2017–2018, Aanhangsel van de Handelingen, nummer 108