

Hoofddorp, 19 januari 2011

Betreft: Adviesaanvraag internet- en televisieaansluitingen

Geachte heer Benschop,

Hierbij de reactie van Duwoners op uw adviesaanvraag met betrekking tot de internet- en televisieaansluitingen van 10 december jongstleden. Ons advies is opgedeeld in vier secties. Eerst zullen er een aantal zaken van algemene aard worden gezegd, daarna zal ingegaan worden op de technische aspecten van de adviesaanvraag, vervolgens zal er gekeken worden naar de praktische aspecten hiervan, en ten slotte zal er een korte conclusie gegeven worden.

Algemene opmerkingen

Allereerst willen wij opmerken dat we deze adviesaanvraag ons een beetje overkomt als mosterd na de maaltijd. Wij zijn bang dat het voortijdig ondertekenen van het contract betekent dat specifieke wensen en/of eisen van ons waarschijnlijk niet meer zullen kunnen worden meegenomen in onderhandelingen met de provider (Ziggo).

Daarbij is het waar dat iedere huurder zelf kan beslissen of hij/zij in gaat op de aanbieding, maar het contract brengt ongetwijfeld ook plichten voor Duwo met zich mee. Deze plichten zouden gevolgen kunnen hebben voor de huurders die kiezen voor het Ziggo-abonnement. Duwoners wil graag weten wat de precieze inhoud is van de gesloten overeenkomst om te weten wat deze plichten zijn, alsook om te weten te komen welke details nog moeten worden ingevuld. Kunt u bijvoorbeeld nadere toelichting geven over verplichting om minimaal 10.000 aansluitingen te genereren?

Desondanks willen wij Duwo complimenteren met het bereikte onderhandelingsresultaat, met name op twee punten: ten eerste de zeer gunstige prijs, die individuele huurders op dit moment bij geen enkele provider kunnen verkrijgen bij een individueel te nemen internet- en televisieabonnement, en ten tweede het feit dat de huurders bij deze aanbieding niet gebonden zijn aan een meerderheidsbesluit van alle huurders, maar zelf kunnen opteren om het abonnement wel of niet te af te nemen. Wij denken dat Duwo op deze twee punten een uitstekende deal heeft gesloten.

Duwoners ziet de waarde in van één uniform internet- en televisiecontract voor alle huurders bij Duwo. Op complexen die nu al zijn voorzien van collectief internet zien wij dat het veel geregeld scheelt bij het betrekken van een woning, dat er positieve ervaringen zijn met de service/helpdesk, en het feit dat het abonnement gelijk met het huurcontract afloopt voorkomt dat mensen onnodig aan een contract vast zitten.

In de adviesaanvraag vraagt u om “mogelijke aandachtspunten in de praktische uitwerking van het voorstel”. In de volgende twee secties zullen uitgebreid de punten aan bod komen die wij van

belang achten voor het naar behoren invoeren van het internet/tv contract.

Technische aspecten

In de adviesaanvraag wordt gesproken over MB's (MegaBytes). Met betrekking tot internetsnelheden is het gebruikelijk om te praten over Megabits. Gaat het inderdaad om MegaBytes, of worden er Megabits bedoeld?

Er is een mogelijkheid om het analoge televisiesignaal om te zetten naar digitale televisie. Wij zouden graag weten wat de precieze meerprijs daarvan wordt (is ook hiervoor een gunstig tarief afgesproken?). Daarnaast is het een optie om vaste telefonie nemen. Is de huurder hiervoor aangewezen op Ziggo, of heeft deze de keuze om hiervoor een andere provider te kiezen dan voor het internet- en televisieabonnement? En indien de gebruiker kiest om vaste telefonie bij Ziggo te nemen, is nummerbehoud dan mogelijk?

Qua vorm is het, gezien het feit dat Ziggo de provider wordt, logisch dat de internetverbindingen via de kabel geleverd worden. Is het duidelijk hoe Ziggo dit gaat uitvoeren in het werkgebied van Duwo waar zij op dit moment geen netwerk ter beschikking hebben? In een eerder stadium was er bijvoorbeeld sprake van de mogelijkheid dat er verschillende vormen van aansluitingen naast elkaar zouden worden geleverd (per complex verschillend), is dit van tafel met de keuze voor Ziggo?

In de gemeenschappelijke ruimten van verschillende complexen is op dit moment ook televisie en/of internet aanwezig. Zullen deze aansluitingen ook worden overgenomen door Ziggo? Zo ja, gebeurt dit ook als er verder niemand binnen het complex ingaat op de aanbieder? En zullen gemeenschappelijke ruimten die op dit moment niet voorzien zijn van internet en/of televisie daar alsnog op worden aangesloten?

Het gelijktijdig aansluiten van meerdere apparaten op één verbinding (denk aan smartphone, tablet-computers en laptop) zou mogelijk moeten zijn op gelijkwaardige wijze. Daarom is het nodig dat er voor elke aansluiting twee of meer IP-adressen beschikbaar zijn.

Wanneer er gesteld wordt dat “de aanbieder [...] in principe bij de voordeur [eindigt]”, wat wil dit precies zeggen? Houdt dit in dat de beloofde 100MB gedeeld zal moeten worden door meerdere bewoners, of betekent dit juist dat iedere huurder apart op een 100MB up/down connectie zal worden aangesloten? En hoe wordt dit ingevuld voor short stay- en andere huurders die met meerdere personen één woonruimte betrekken? Op dit moment is het namelijk vaak zo dat er voor hen slechts één aansluiting is, terwijl er wel meerdere mensen tegelijk zelfstandig en onafhankelijk moeten kunnen werken. Dit geldt ook voor buitenlandse short stay contracten of onderzoekers die partner-met-eigen-laptop meenemen. Duwoners zou graag zien dat er met hun situatie rekening gehouden wordt, en er dus meerdere aansluitingen geïnstalleerd worden voor deze personen en dat deze ook meteen na ondertekening toegang hebben tot het internet.

In de adviesaanvraag staat dat er nog een “voorziening getroffen [dient] te worden voor het invullen van de LAN-component” en dat er naast de aanbieder een “LAN-leverancier” is. Wat wordt er precies met deze termen bedoeld? Welke consequenties heeft dit voor de huurders?

Verder wordt er gesproken over een terugval in kwaliteit voor kleinere complexen. Is de 20MB die hierbij staat een minimumsnelheid, of wordt hier geen minimum voor afgesproken? Wat wordt de effectieve snelheid per verhuureenheid?

Duwoners vindt dat er bij de provider bedongen moet worden dat er geen datalimieten voor zowel up- als download worden gesteld. Onder meer vanwege streaming van muziek, VOIP-telefonie, webcolleges en online televisie is het onwenselijk dat mensen een vaste limiet hebben aan de data die zij verbruiken. Wat betreft dataverbruik zou er alleen moeten worden opgetreden op technische gronden, wanneer iemand door het monopoliseren van bandbreedte overlast veroorzaakt voor medehuuders en/of de rest van het internet.

De mogelijkheid van beweging op prijs en snelheid lijkt ons goed, mits het betekent dat alleen de prijs naar beneden, en de kwaliteit omhoog kan gaan. De vraag is wanneer Ziggo deze aanpassingen zal doen. Zijn er vaste peildata waarbij dit (al dan niet samen met Duwo) bepaald wordt, of fungeren de klantenpanel-overleggen als meetmomenten hiervoor? Of is het zo dat dit volledig aan Ziggo wordt overgelaten? Een één- of tweejaarlijkse evaluatie lijkt ons op zijn minst noodzakelijke voor waarborging van de kwaliteit.

Praktische aspecten

Wij begrijpen dat de aanbieding geldt voor alle complexen in bezit van Duwo. Hieronder vallen ook niet-studenten. In de adviesaanvraag wordt echter consequent gesproken over “de student”. Wil dit zeggen dat huurders moeten studeren om in aanmerking te komen om dit abonnement af te sluiten tegen deze prijzen?

De planning van het project om alle Duwo-panden aangesloten te krijgen is vrij abstract omschreven. Dit is begrijpelijk, gezien het stadium waarin het traject zich op dit moment bevindt. Kan er, wanneer deze beschikbaar is, een meer gedetailleerde beschrijving van dit proces gegeven worden? Wij zijn met name geïnteresseerd in de tijd waarin het hele proces voltooid zal gaan worden, in wanneer elk complex apart wordt aangesloten, en welke complexen voorlopig nog niet in aanmerking komen (vanwege een doorlopend contract met een andere provider of anderszins).

Dat de huidige huurders bij Duwo de keuze hebben om het abonnement af te wijzen is duidelijk, maar hoe is dit voor de toekomstige huurders? Zit dit abonnement voor hen al vast in de servicekosten?

Duwo spreekt in de adviesaanvraag uit dat het niet de intentie heeft om huurders “middels een meerderheidsbesluit generiek te binden aan de nieuwe leverancier”. Dit juichen wij toe, omdat wij het belangrijk vinden dat elke huurder individueel de keuze moet kunnen maken om het abonnement niet te nemen. Tegelijk eisen wij ook de garantie dat dit inderdaad niet zal gebeuren. Zowel op complex- als op Duwo-breed niveau is het mogelijk dat 70 procent van de huurders opteert om het nieuwe abonnement te nemen. Mocht dit gebeuren, dan willen wij niet dat dit gezien wordt als een raadpleging van de huurders, en daarmee als mogelijkheid om iedereen (binnen een complex) via de servicekosten aan dit abonnement te binden.

Als huidige huurders een abonnement hebben bij een andere provider, maar hier nog een bepaalde tijd aan vast zitten, zal Ziggo hen dan de mogelijkheid geven dit contract op één of andere manier te beëindigen? En wanneer huurders op dit moment al bij Ziggo internet afnemen, zullen zij dan direct kunnen profiteren van dit aanbod, ook al loopt hun contract officieel nog door?

Als het niet mogelijk is voor Ziggo om de abonnementen van andere providers over te nemen, maar wel om haar eigen abonnementen over te zetten, dan pleit Duwoners ervoor om nieuwe huurders tijdig te melden dat deze aanbieding van Ziggo er aan zit te komen. Huurders kunnen dan alvast (waar dat mogelijk is) een Ziggo-abonnement nemen, vooruitlopend op het feit dat hun contract een

aantal maanden later zal worden overgezet naar het contract van €12,50 per maand. Hiermee wordt voorkomen dat zij een nieuw abonnement bij een andere provider nemen (die meestal minimaal een jaar loopt), waardoor zij niet de mogelijkheid hebben om te profiteren van het Ziggo-aanbod, mochten zij dit graag willen.

Wanneer de huurder akkoord gaat met dit internet/tv abonnement, dan zal deze overeenkomst waarschijnlijk aangegaan worden voor de duur van het huurcontract. Wij vragen ons af of, en onder welke voorwaarden, huurders van het abonnement af kunnen. Met name voor de mensen die huren op basis van een contract voor onbepaalde tijd is het belangrijk dat zij het abonnement op één of andere manier kunnen opzeggen, wanneer zij ontevreden zijn over de geleverde dienst of elders een betere aanbieding hebben gevonden. Echter, ook voor studenten met een campuscontract zou dit mogelijk moeten zijn.

Of het nu mogelijk is om tussentijds op te zeggen of niet, Duwoners is van mening dat duidelijk aan de huurders moet worden gecommuniceerd wat de gevolgen zijn indien zij beslissen in te gaan op de aanbieding.

Wat betreft de externe helpdesk vragen wij ons af waar deze zal zijn. Zullen er meerdere desks voor de verschillende regio's komen, en in welke mate is dat haalbaar en werkbaar, gezien de afstanden in bijvoorbeeld Amsterdam? Komen er in de vestiging Amsterdam twee vestigingen? En hoe wordt dit geregeld voor Haarlem of Leiden?

Duwoners pleit er, evenals de Vereniging Bewoners Uilenstede in hun advies, voor om de kosten voor de internet- en televisiecontracten na afloop van het contract met Ziggo uit de servicekosten te halen zodat er een evaluatie kan komen. Het vastleggen hiervan in een contract geeft de garantie dat er een realistische mogelijkheid is om na de contractperiode ook andere opties te overwegen. Het zou zo kunnen zijn dat het, om prijs- of technische redenen, op dat moment niet meer aantrekkelijk is om één uniform contract, doorberekend in de servicekosten, voor heel het werkgebied van Duwo te hebben. Stoppen met het Duwo-brede internet- en televisiecontract is één optie die na de contractperiode overwogen moet (kunnen) worden.

Conclusie

Zoals duidelijk moge zijn, heeft Duwoners nog een hoop openstaande vragen die wij graag beantwoord zien. Daarom geeft Duwoners nog geen positief advies, maar ook geen negatief advies. Wij hopen dat wij snel meer duidelijkheid hebben, zodat wij ons standpunt nader kunnen bepalen.

Namens Duwoners,

Raymond Harder