

# Digitale Marktplaatsen in goede banen

Opzet Marktmeesterfunctie Arnhem Nijmegen

Den Bosch  
Tiel  
Ede  
Nijmegen  
Arnhem  
Zutphen  
Doetinchem

NDIX marktplaats  
NDIX Marktplatz

In ontwikkeling

oktober 2007



<b>Inhoudsopgave</b>		<b>Pagina</b>
<b>1</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Doel Digitale Marktplaatsen</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Partijen</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Definities</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Taken Marktmeester</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Leden marktmeesterfunctie</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Rapportage- en informatieplicht</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Overige zaken</b>	<b>8</b>

#### **Bijlagen**

- Bijlage 1**    **Specificatie openheid marktplaats**
- Bijlage 2**    **Format jaarlijkse rapportage NDIX**
- Bijlage 3**    **Klachtenprotocol**

# 1 Aanleiding

In Nijmegen is op 4 oktober 2007 Breednet Nijmegen officieel geopend. Dit is de stadsregio Arnhem Nijmegen de tweede digitale marktplaats. Afgesproken is om de samenwerking op dit gebied tussen Arnhem en Nijmegen te versterken. Onlangs is de marktmeesterfunctie in Arnhem tijdelijk stilgezet, in afwachting van de samenwerking. Om de advies- en toezichtfunctie voor Arnhem en Nijmegen verder te versterken en professionaliseren, is dit een voorstel opgesteld voor het vormgeven van de Marktmeesterfunctie voor beide steden.

Deze notitie is gebaseerd op de reeds aanwezige documenten uit Arnhem met daarbij aanvullingen op basis van gesprekken en andere contacten tussen Arnhem en Nijmegen, respectievelijk Rob Bots en Geert Stinstra/Ivo Vos. Eveneens is de voormalig voorzitter van de marktmeester Arnhem, Gerrit van der Vorst gevraagd om advies.

# 2 Inleiding

Een digitale marktplaats is een vrij toegankelijk lokaal knooppunt voor gebruikers en dienstaanbieders, waardoor onbeperkte onderlinge datacommunicatie over de aangesloten breedbandnetwerken (glasvezel) mogelijk wordt. Deze realisatie is mede mogelijk gemaakt door de provincie Gelderland.

Voor het beheer van de marktplaats onderscheiden we twee rollen.

## 1. Beheerder

Het beheer en exploitatie is overgedragen aan de opdrachtnemer NDIX. De Nederland- Duitse Internet- Exchange (NDIX) is een onafhankelijke, neutrale, non-profit organisatie. De NDIX is een besloten vennootschap met uitsluitend aandeelhouders in de publieke sector. De voorwaarden en werking van de marktplaatsen in Arnhem en Nijmegen is vastgelegd in een overeenkomst tussen de gemeenten en NDIX. In beide situaties is hier sprake van een opdrachtgever-opdrachtnemer-relatie.

## 2. Marktmeester

Een marktmeester ziet toe op

- de gelijke behandeling van alle partijen en
- uniforme toepassing van de voorwaarden in de Arnhemse en Nijmeegse situatie.

In dit stuk wordt de marktmeesterfunctie Arnhem Nijmegen verder uitgewerkt.

# 3 Doel Digitale Marktplaatsen

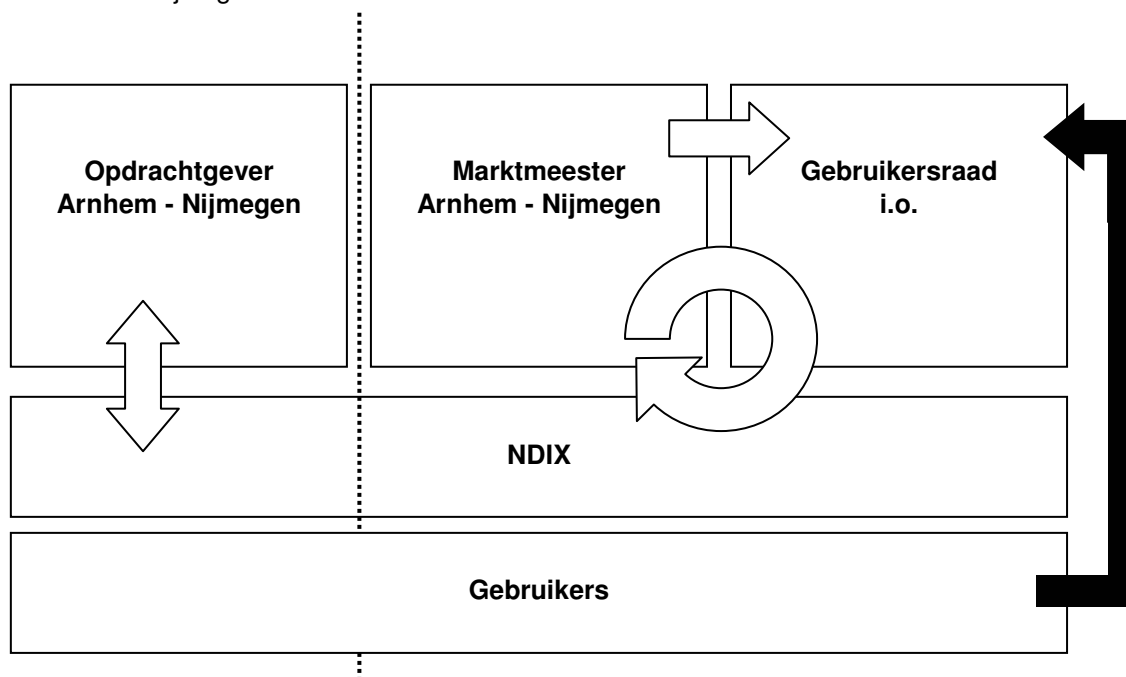
Doelstelling van de Digitale Marktplaatsen in Arnhem en Nijmegen is het faciliteren van een open en vrij toegankelijke lokale markt voor digitale dienstverlening met scheiding van infrastructuur en diensten.

De openheid van de marktplaats wordt gegarandeerd door de invoering van een marktmeesterfunctie (lokaal toezicht en advies) en de neutraliteit van NDIX:

- organisatorisch doordat NDIX alleen publieke aandeelhouders kent;
- financieel wegens uniforme tariefstelling zonder discriminatie van klant of leverancier;
- technische doordat uitsluitend standaard apparatuur gebruikt wordt.

## 4 Partijen

Hieronder zijn in schema de partijen en onderlinge verhoudingen in schema weergegeven zoals in Arnhem en Nijmegen nu zal moeten worden:



Uit de bovenstaande figuur wordt duidelijk dat er in theoretisch totaal 5 partijen betrokken zijn bij de sturing van de marktplaats.

1. Opdrachtgever, Arnhem en Nijmegen
2. NDIX als opdrachtnemer
3. Marktmeester
4. Gebruikersraad (in oprichting)
5. Gebruikers

De gebruikersraad is in Arnhem vooralsnog nog niet aan de orde geweest. In de nieuwe opzet van Arnhem en Nijmegen is de basisgedachte dat uiteindelijk de gebruikersraad de taak van de marktmeester en de opdrachtgever overneemt. Gebruikers zijn immers de beste bewakers van de uitgangspunten. Dit betekent de tijdelijkheid van zowel de opdrachtgever als de marktmeester.

De gedachte is gebaseerd op het feit dat de opdrachtgever-opdrachtnemer-relatie (gemeente-NDIX) beperkt is tot de contractduur (maximaal 3 jaar<sup>1</sup>). Daarbij is het ideale model dat de 'klant/gebruiker' een portaal krijgt om invloed uit te oefenen op de aanbieder (NDIX) van de digitale marktplaats. Echter, zijn er op dit moment te weinig klanten/gebruikers die deze rol (goed) kunnen vervullen. Daarom is het de wens om tot die tijd een marktmeester die taak te laten vervullen en zo vorm te geven dat dit overgedragen kan worden aan de gebruikers in de nog op te richten gebruikersraad.

<sup>1</sup> De contractduur in Arnhem en in Nijmegen is gelijk. Echter, in Arnhem is het contract eerder ingegaan dan in Nijmegen.

## 5 Definities

Hieronder zijn de definities gegeven van de belangrijkste termen welke samenhangen met het functioneren van de marktmeesterfunctie.

### *a. Marktmeesterfunctie*

Onafhankelijke adviesgroep die toeziet op openheid, beschikbaarheid en misbruik van de digitale marktplaatsen in Arnhem en Nijmegen en tot doel heeft zichzelf op te heffen door het opzetten van de gebruikersraad.

### *b. Marktplaats voor digitale diensten*

Een marktplaats is een beheerd, geavanceerd koppelpunt in een adequaat toegeruste fysieke ruimte, onder onafhankelijk bestuur dat de openheid en de tariefstelling bewaakt. Zo'n marktplaats maakt directe koppelingen mogelijk van netwerken van zowel klantorganisaties onderling als van netwerken van klantorganisaties met die van leveranciers van digitale diensten, dus inclusief Internet Exchange koppelingen.

Een marktplaats voor digitale diensten is een voorziening waarmee partijen in de breedste zin van het woord hun netwerken direct aan elkaar kunnen koppelen. De marktplaats is ook verbonden met marktplaatsen in andere steden.

### *c. NDIX*

Eigenaar en exploitant van de apparatuur en beheerder van de marktplaats voor digitale diensten. De Nederland-Duitse Internet-Exchange (NDIX) is een onafhankelijke, neutrale, non-profit organisatie. De NDIX is een besloten vennootschap met uitsluitend aandeelhouders in de publieke sector (o.a.: Provincie Overijssel, Oost NV, Gemeente Enschede en de Universiteit van Twente).

### *d. Gebruikersraad*

De gebruikersraad is een op te zetten toezichtorgaan met in de basis dezelfde taak als de marktmeester. De gebruikersraad zal toezien en adviseren op openheid, beschikbaarheid en misbruik van de digitale marktplaatsen in Arnhem en Nijmegen. De taken van de gebruikersraad kunnen uitgebreid worden in overleg tussen marktmeester en NDIX.

### *e. Opdrachtgever*

De opdrachtgever, Gemeente Arnhem en Nijmegen, hebben taak om de in de overeenkomsten gemaakte afspraken na te laten komen door NDIX. In de contractuele periode kan de opdrachtgever deze rol vervullen, daarna is er geen relatie meer.

### *f. Gebruikers*

Aanbieders of afnemers van diensten op de digitale marktplaatsen in Arnhem of Nijmegen die ofwel een aansluiting hebben op een van deze twee marktplaatsen ofwel leveren aan/relatie hebben met een aangesloten partij in Arnhem en/of Nijmegen via de marktplaats.

## 6 Taken Marktmeester

De marktmeester vervult de volgende taken:

### *1. Toezicht houden*

In het belang van de gebruikers het toezicht houden op:

- de openheid,
- de beschikbaarheid en
- het tegengaan of voorkomen van misbruik
- klachtafhandeling.

Hiervoor zijn afspraken noodzakelijk welke in samenspraak met NDIX, opdrachtgevers en de marktmeester opgesteld dienen te worden.

In de basis wordt ervan uitgegaan dat de relatie gebruiker-NDIX op orde is en dat klachten of problemen worden opgelost. Wanneer dit niet het geval is of tijdens noodsituaties dient de marktmeester de bevoegdheid en middelen te krijgen/benutten om de drie taken uit te kunnen oefenen. Bevoegdheden en middelen die hierbij essentieel zijn voor het functioneren

### *2. Adviseren*

De marktmeester geeft adviezen over de ontwikkeling van beide marktplaatsen op het gebied van:

- prijsstelling
- aantallen
- koppelingen
- promotie
- gebruikte techniek

De adviezen zijn gericht aan NDIX en worden, voor de periode van opdrachtgeverschap, gecommuniceerd richting gemeente Arnhem en Nijmegen.

### *3. Opzetten gebruikersraad*

Het opzetten van een gebruikersraad om zo de toezicht en advisering welke in eerste instantie worden uitgevoerd door de marktmeester uit te kunnen laten voeren door de gebruikersraad. Ook zal de marktmeester een klachtenprotocol opstellen met daarbij een klachtencommissie (voor gebruikersraad) instellen met daarbij behorende protocollen.

NB Monitoring en effectmeting zal worden opgepakt door de provincie in samenwerking met gemeente Arnhem en Nijmegen en is derhalve geen taak van de marktmeester. De marktmeester zal geïnformeerd worden over de uitkomsten van deze onderzoeken.

## 7 Leden marktmeesterfunctie

De marktmeesterfunctie bestaat idealiter uit de volgende 4 leden met als profiel:

1. Onafhankelijk persoon met kennis van ICT, Glasvezel en Breedband
2. Vertegenwoordiger van het midden- en kleinbedrijf in Arnhem-Nijmegen
3. Vertegenwoordiger met juridisch organisatorische kennis
4. Gebruiker (zodra deze beschikbaar is)

Als toehoorders zullen (op afroep) de volgende partijen vertegenwoordigd zijn:

1. Vertegenwoordiger namens de gemeente Arnhem
2. Vertegenwoordiger namens de gemeente Nijmegen
3. Directeur NDIX

### ***Benoeming***

In Arnhem is de benoeming van de leden marktmeesterfunctie anders geregeld dan in Nijmegen. In Arnhem benoemt de gemeentesecretaris alle leden. In Nijmegen is dit een onderdeel van de opdrachtgever en opdrachtnemer relatie.

### ***Overlegmomenten***

- De marktmeester vergadert minimaal halfjaarlijks.
- Er wordt een beperkte vergadervergoeding verstrekt aan de leden van de marktmeester gedurende de contractperiode van NDIX en gemeente door gemeente Nijmegen. Bij voorkomende, informele bijeenkomsten zal Arnhem dit bekostigen.
- De directeur van NDIX neemt als toehoorder aan de vergadering deel.

### ***'Onoverbrugbaar' verschil van mening***

Wanneer over de overname en/of uitvoering van de adviezen van de marktmeester door NDIX een onoverbrugbaar verschil van mening ontstaat (lees: NDIX volgt het advies niet op), dan kan de marktmeester een arbitragecommissie instellen, waarvan iedere partij een lid aanwijst, die zelf een voorzitter benoemen. Gedurende de opdrachtgever-opdrachtnemer-relatie zal ook een afgevaardigde van één van de opdrachtgevers in de arbitragecommissie opgenomen worden. Deze arbitragecommissie geeft vervolgens een gezamenlijk advies richting NDIX.

Indien dit advies (wederom) niet opgepakt wordt door NDIX bestaat de mogelijkheid om privaatrechtelijk het geschil op te lossen. Op basis van een op te stellen overeenkomst waar deze notitie de onderligger van is.

## 8 Rapportage- en informatieplicht

- De NDIX is verplicht de marktmeesterfunctie de informatie, uitgewerkt in bijlage 2, te verschaffen, die voor uitoefening van haar taken noodzakelijk is. Dit zal in de basis gebeuren middels een format (zie bijlage 2)
- De marktmeesterfunctie rapporteert haar bevindingen minimaal één maal per jaar aan de gemeente Arnhem en Nijmegen, in afschrift aan de deelnemende organisaties en de NDIX.
- De rapportages zijn openbaar.

## 9 Overige zaken

### *1. Status marktmeesterfunctie*

De marktmeesterfunctie heeft geen juridische status. Het is een adviesgroep aan NDIX. Deze regeling heeft dan ook meer het karakter van een werkinstructie, dan van een regeling.

### *2. Binnen de gemeente Arnhem zijn de verantwoordelijkheden als volgt verdeeld:*

Het college van B&W is eindverantwoordelijk en stelt de adviesgroep in.

Het college van B&W mandateert deze verantwoordelijkheid aan de gemeentesecretaris.



## Bijlage 1 Specificatie openheid marktplaats

Het begrip openheid en onafhankelijkheid is een begrip dat veelvuldig wordt gebruikt in Telecom-land. Echter zonder dat hiervoor een duidelijke definitie bestaat. Wij kiezen voorshands voor om de bewaking van de openheid vorm te geven door toetsing op de volgende vier deelaspecten, zoals beschreven in het Stedenlink-rapport 'Breedband over de stadsgrenzen':

1. Functionaliteit – Iedere aangeslotene kan iedere andere aangeslotene bereiken zonder dat er centrale schakeldiensten zijn die hier beperkingen aan kunnen opleggen;
2. Financiële gelijke condities – De kosten voor gebruik van marktplaats zijn voor alle leveranciers gelijk, en omgekeerd, kunnen alle klanten tegen gelijke kosten bij de verschillende leveranciers diensten afnemen;
3. Technologie – De mogelijkheden zijn aan alle partijen bekend en identiek;  
NB/ Over dit deelaspect wordt in de overeenkomst NDIX/Gemeente Arnhem (artikel 2.1) gesteld dat de openheid van de marktplaats wordt gegarandeerd door NDIX-neutraliteit in technisch opzicht: "doordat uitsluitend standaard apparatuur wordt gebruikt".
4. Organisatie – Alle aanbieders (en gebruikers!) hebben gelijke mogelijkheden om aan klanten hun diensten aan te bieden en zijn zaken als SLA's bekend en hanteerbaar.

Bij nader inzien zijn we ook van mening dat de volgende aspecten ook van belang zijn:

5. Transparantie – De beherende organisatie van de marktplaats kent geen enkel belang dat strijdig kan zijn met dat van (potentiële) aanbieders en gebruikers en biedt toegang zonder enige belemmering. Het mag immers nooit zo zijn dat de beherende organisatie een afweging maakt (op prijs, kwaliteit, service o.i.d.). Het marktmechanisme zal hier een oordeel over vellen, en dus niet de beherende organisatie.
6. Communicatie – Alle klant- en leveranciersorganisaties die enig belang (kunnen) hebben bij het gebruik van de marktplaats kunnen op logische en eenvoudige wijze op de hoogte komen van het bestaan ervan.
7. Relatieve positionering – De beherende organisatie plaatst aanbod en tarieven van de marktplaats voor (potentiële) belanghebbenden – zo mogelijk - op een inzichtelijke wijze ten opzichte van alternatieven.

De Adviesgroep merkt op dat zij bij haar toetsing ook steeds alert zal proberen te blijven op situaties die niet rechtstreeks onder de hiervoor gedefinieerde criteria vallen, maar toch de openheid van de digitale marktplaats kunnen raken. De geformuleerde criteria zijn naar mening van de Adviesgroep bovendien geen statische begrippen, gezien enerzijds de turbulente ontwikkelingen op dit terrein en anderzijds het feit dat de criteria in de praktijk hun waarde nog moeten bewijzen. Indien dit noodzakelijk is, zullen de geformuleerde criteria worden aangevuld of bijgesteld.

## **Bijlage 2   Format jaarlijkse rapportage NDIX**

De jaarlijkse rapportage vindt plaats over de aspecten die tot het doel hebben de basistaken (toezicht en advies) van de marktmeesterfunctie uit te kunnen voeren. Hieronder is het format gegeven, zoals dat gehanteerd zal worden door NDIX om de marktmeester te informeren. Op basis van deze gegevens krijgt de marktmeester inzicht in de stand van zaken en kan daar waar mogelijk adviseren dan wel interveniëren.

Naast de jaarlijkse verslaglegging zal er voor acute zaken zoals klachten en andere direct aandacht vragende problemen de (voorzitter van de) marktmeester onmiddellijk door NDIX worden geïnformeerd.

De rapportage vindt op de hieronder genoemde aspecten plaats, voor zover daarin wijzigingen zijn aan te merken gedurende het rapportagejaar. Bij de start van de nieuwe gezamenlijk marktmeesterfunctie is het raadzaam een nulsituatie te beschrijven. De eerste rapportage van NDIX zal een meer inventariserend en beschrijvend karakter kennen dan de daaropvolgende. De daaropvolgende rapportages zullen nadruk leggen op wijzigingen en het uitgaan van de inventarisatie dan wel de voorgaande rapportages.

### **1. Algemeen**

- a) Belangrijkste trends en ontwikkelingen in 'breedbandland' van belang voor Nijmegen en Arnhem
- b) Klantgegevens in Arnhem en in Nijmegen
  - overzicht aantal klanten per gemeente
  - overzicht aantal leeds van potentiële klanten
  - overzicht diensten, soorten, aantallen
  - lijst met aantal aangesloten bedrijven/instellingen
- c) Algemene ontwikkelingen rondom NDIX

### **2. Openheid en Onafhankelijkheid**

- a) Functionaliteit
- b) Financiële gelijke condities (zie hieronder)
- c) Technologie
- d) Organisatie
- e) Transparantie
- f) Communicatie
- g) Relatieve positionering

### **3. Het bewaken van de tariefstelling van de marktplaats**

- a) overzicht huidige tariefstelling
- b) overzicht eventuele wijzigingen in de tariefstelling
- c) (voor zover mogelijk) vergelijkingen van de tariefstelling met andere plaatsen
- d) toelichting op mogelijke afspraken van ontsluiting marktplaats naar potentiële klanten

### **4. De afhandeling van klachten**

- a) aantal klanten
- b) omschrijving van klacht
- c) wijze afhandeling klachten

### **5. Conclusies en aanbevelingen**

## Bijlage 3 Klachtenprotocol

In geval van een klacht van een gebruiker richting NDIX zal het onderstaande schema/protocol gevolgd moeten worden. Op het toepassen van dit protocol ziet de marktmeester toe; het juist toepassen van het protocol en daarmee een klacht accuraat afhandelen. Hierbij dienen redelijke termijnen gehanteerd te worden. In principe dienen klachten binnen twee weken beantwoord te zijn en binnen maximaal 6 weken behandeld. Aan de adviezen van de marktmeester richting de NDIX zullen reële termijnen gekoppeld worden.

Hieronder is in schema de route weergegeven van de klachtafhandeling. De klacht komt normaliter binnen bij NDIX, wat de juiste ontvanger is. Ook kan de klacht worden ingediend bij de marktmeester of de gemeente. Deze dienen dan de klacht rechtstreeks door te sturen naar NDIX en daarvan de klager in kennis te stellen.

NDIX doet verslag van de klachten in het verslag richting de marktmeester, tenzij de klacht dermate acuut is dat deze direct gecommuniceerd moet worden richting marktmeester.

