

Rapport DeelnemersPetitie.nl

1. Voorwoord
2. Chronologisch verloop ondertekeningen
3. Een selectie van de reacties op de petitie
4. Conclusies en aanbevelingen aan de SIDN
5. Nieuw initiatief: SIDN Deelnemers focusgroep



1. Voorwoord

Er heerst al enige tijd onvrede over de dienstverlening van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (kortweg SIDN), specifiek onder de deelnemers. Daarnaast bestaat er onvrede onder relatief veel wederverkopers voor wie het niet de moeite waard is om deelnemer van de SIDN te worden.

De onvrede zoals wij deze geconstateerd hebben richt zich voornamelijk op 4 punten. Deze zijn relevant voor vrijwel alle deelnemers die getekend hebben, maar ook voor niet deelnemers die zich bezig houden met .nl domein registraties.

Het eerste punt:

Dit betreft de dienstverlening waarmee de status van een .nl domeinnamen in het register te raadplegen is (de zogenaamd whois dienstverlening). Deze is de laatste tijd niet alleen zeer traag maar ook vaak niet te gebruiken door storingen. Tevens zijn er in de afgelopen periode erg veel onderhoudvensters geweest tijdens welke het register niet te raadplegen was. Hierdoor konden deelnemers geen .nl domeinnamen voor hun klanten registreren, wat leidde tot frustraties bij klanten en kostbaar omzet verlies.

Het tweede punt:

Om telefonisch contact te krijgen zouden wachttijden van langer dan 5 minuten normaal zijn. Daarbij zouden reacties op e-mail zeer lang op zich laten wachten, tot soms wel een week. Er gaan geruchten dat e-mail met een juridisch tintje zelfs pas na 4 weken zouden worden beantwoord.

In de huidige 24 uurs economie verwachten (zakelijke) klanten dan ook dat wanneer er 's nachts of in het weekend een storing optreedt, deze direct verholpen kan worden. Een aantal deelnemers bieden dit ook via een service level agreement (SLA) aan haar klanten. Echter kunnen sommigen dit gewenste service niveau niet garanderen doordat hun leverancier, in dit geval de SIDN, niet bereikbaar is gedurende weekenden en avonduren.

Het derde punt:

Het systeem waarmee domeinnamen werken is hiërarchisch. Allereerst bestaat er een zogenaamde 'root-server' die als absoluut uiteinde van het domeinnaam systeem moet worden gezien. Daarna wordt in dit register de locatie van het specifieke domein opgevraagd. Alle grote domein registers in de wereld hebben semi-directe toevoeging aan hun register van nieuw geregistreerde domeinnamen. Het .nl register dat door de SIDN beheerd wordt is de enige die slechts 1 keer per dag wordt bijgewerkt. Dit is veel deelnemers, maar ook wederverkopers en klanten, een doorn in het oog.

Het vierde punt:

Deelnemers moeten om domeinnamen voor hun klanten te mogen registreren een ongewenste papieren administratie bijhouden. Voor een registratie moet er een overeenkomst worden getekend met de SIDN, welke in het bezit dient te zijn van de deelnemer voordat deze tot daadwerkelijke registratie mag overgaan. Deelnemers lijken daartegen wel tevreden met de mogelijkheid om deze overeenkomst in een eigen contract dat met de klant wordt gesloten te integreren. Helaas is dit echter niet mogelijk indien het om meerdere te registreren .nl domeinnamen gaat.

De petitie

De bovengenoemde punten, en voornamelijk het eerst punt, heersen al geruime tijd onder de deelnemers en vinden direct hun weerslag op diens dienstverlening. De genoemde punten hebben een enorme rechtstreekse impact op de dienstverlening van de deelnemers, wederverkopers en natuurlijk ook gevolgen voor de klanten die hier ook mee te maken krijgen. Dit heeft ons doen besluiten om de petitie, zoals te vinden op www.deelnemerspetitie.nl, op te zetten. Hiermee hebben wij tot doel om de verschillende deelnemers, de rest van de branche, en de eindgebruiker een duidelijke stem te geven. Dezen hebben massaal van de mogelijkheid gebruik gemaakt.

2. Chronologisch verloop van de ondertekeningen

Direct nadat wij de petitie hadden gestart bleek de bereidheid om te tekenen, onder zowel de verschillende deelnemers als de wederverkopers en eindgebruikers, zeer groot. Aan het einde van de dag, ongeveer 12 uur later, was de petitie al 80 keer (onder andere door een grootaantal SIDN deelnemers) ondertekend.

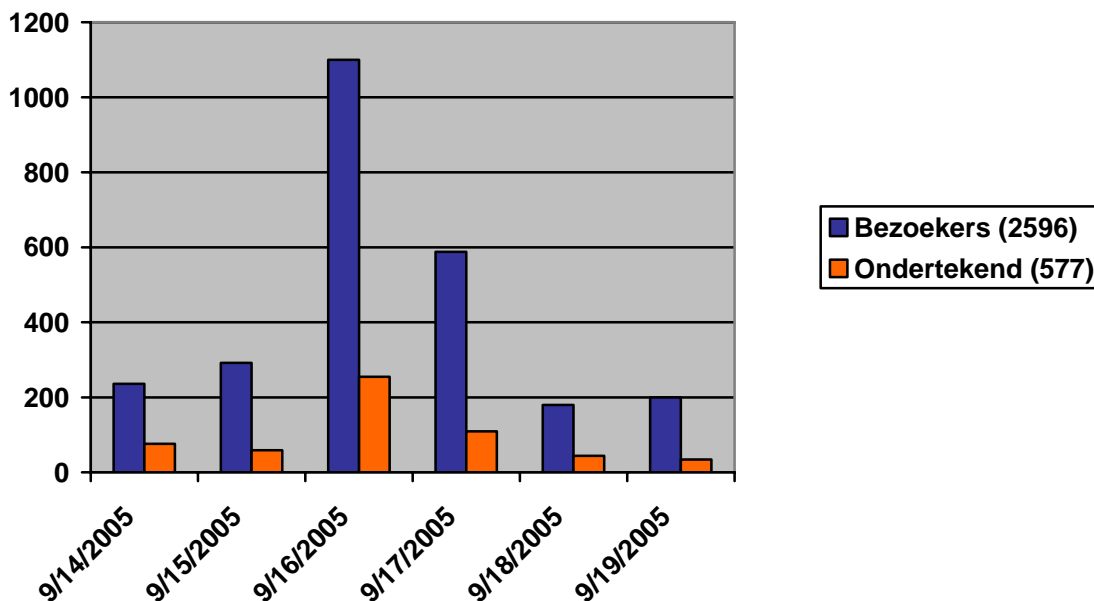
De tweede dag bleef het aantal ondertekeningen ongeveer gelijk, en werd het totaal afgesloten met zo'n 120 ondertekeningen.

De derde dag berichtte de populaire technologie nieuws site WebWereld over onze petitie (<http://www.webwereld.nl/articles/37307>). Direct hierna stroomden de ondertekeningen en ook de reacties binnen. Later in de avond plaatste ook Tweakers.net een zeer uitgebreid bericht over de petitie (<http://www.tweakers.net/nieuws/39004>). Op dat moment stond de teller al op 400 ondertekeningen.

De vierde dag bleef het aantal bezoekers en ondertekeningen op de petitie website hoog en sloten we de dag af met bijna 500 ondertekeningen.

De vijfde en de zesde dag werd het wat betreft ondertekenen wat rustiger. Op het moment van schrijven zijn er 577 ondertekeningen, waarvan 178 door SIDN deelnemers, onder de petitie geplaatst.

Aantal ondertekeningen petitie



3. Een selectie van de reacties op de petitie:

“Prima initiatief! Hier kan de SIDN toch niet omheen lijkt me. Wie is er wel tevreden? Niemand toch? Wat mij betreft mogen er wel meer dingen veranderd worden want ik vind het allemaal zo jaren 90 allemaal.”

“Ja, sinds wanneer is dat? Ze verschaffen zo veel extra werk, en 2 keer akkoord voor hetzelfde....onzin zeg.

Ik ken geen enkele partij die zo moeilijk is met registreren van nieuwe domeinen, terwijl je (bijna) elk domein vrij kan verhuizen zonder goedkeuring. Mocht het fout zijn, dan duurt het weer een eeuwigheid voordat het allemaal weer goed staat (eerst gaat de SIDN weer om documenten vragen, heeft de verhuizende partij niet, dag later pas weer omgedraaid)....”

“Waar heb je het hier over? Als je NS gaat wijzigen, dan hoef je toch geen verwijdering aan te vragen? Waarom zou je domein vrij willen geven, nadat ie net nieuwe NS-en heeft? Ik snap het concept niet?”

“Het gebrek aan verhuizingscontrole is het meest schandelijk.

En het gebrek aan een SLA. Je wil niet weten wat we elke keer moeten betalen en een WHOIS of DRS bijhouden lukt maar niet. Zo lust ik ook wel een monopolie. Ik wil een SLA. Klaar.”

“Ik hoop dat SIDN nu eens luistert naar de commentaren en er iets mee doet.

Aan de andere kant, waarom zouden ze? Ze hebben immers de monopolie en boycotten is onmogelijk. Zou me niks verbazen als ze het hele gebeuren een keer bekijken en dan opzij schuiven.”

Bron: <http://www.webhostingtalk.nl/showthread.php?s=&threadid=76312>

“Ik vind het raar dat SIDN nog geen waterproof systeem heeft betreffende verhuizen (lees kapen) van domeinen. Neem nou eens en voorbeeld aan de .com registrars. Als je een domein wilt verhuizen, dan krijgt de houder van de domeinnaam eerst een melding en moet de verhuizing goedkeuren.

Waarom kan dat niet bij SIDN?”

“het zou ook eens tijd worden dat er maatregelen genomen worden tegen bedrijven (Lees: blixem.nl + vriendjes) die duizenden .nl-domeinnamen gereserveerd hebben en er vervolgens niets mee doen.”

“Betreft opzeggingen: De dubbele verificatie moet eruit, maar de periode die ze hebben ingebouwd na opheffing vind ik zeer nuttig.

Betreft papieren: Als je een gerechtsdeurwaarder voor je deur hebt gehad m.b.t. content van een site en die hebt kunnen wegsturen door die papieren te overhandigen, waaruit dus blijkt wie de eigenaar is, dan vind je die papieren alleen maar handig.

Daarnaast hoeft men geen e-mail adressen op te vragen, want het SIDN gaat er vanuit dat het adm-c een contactpersoon van de eigenaar (dan wel eigenaar zelf) is.”

Bron: <http://www.webwereld.nl/comments/37307>

“Ik moet eerlijk zeggen uit eigen ervaring dat ik de bereikbaarheid/dienstverlening via e-mail perfect vind. Ik heb afgelopen week meerdere malen contact gehad met hun juridisch afdeling.”

“ik vind het goeie punten, vooral geen papierenwinkel, en snellere update, en snellere checks. misschien ook nog de aandacht er op vestigen dat dat beter is voor de Nederlandse economie, en ook voor de SIDN (verdienen meer als er meer gecheckt kan worden, want die tijd die je nu kwijt ben, ben je dan kwijt voor 5 domeinnamen bijv. ipv 1, dat scheelt hun weer wat geld 🤪)”

Bron: www.domeinnaamforum.nl

“Al met al vind ik dit goede punten waar écht wat aan gedaan moet worden, echter hoop ik dat SIDN ook nog wat gaat doen aan de diverse domeinkapers (zoals *blixem e.d.*) aangezien zulke partijen het ook vaak verpesten voor de eerlijke ondernemer.”

“jammer dat het allemaal zo traag moet gaan... met mijn registrar heb ik alleen maar goede ervaringen met mijn .com domein, zonder vage checks kon ik gewoon mijn domein aanvragen voor 9 euro per jaar en de volgende dag werkte die al(4 jaar geleden geregged volgens mij, daarom duurde het wat langer, nu gaat het sneller), alles kan ik realtime(lees: binnen een uur) aan laten passen via hun website, waarom zou dat bij het sidn zo'n probleem zijn dan?”

als het technisch niet mogelijk is doen ze iets grandioos fout bij het SIDN”

“ik vind bovenstaande redenen eigenlijk onzin en wel eigenlijk om de volgende reden. Het is en blijft een stichting en om de mensen tevree te houden hebben hebben ze de prijzen naar beneden gesteld een tijdje geleden (een domein was veel duurder)

punt 1. de whois service. Absoluut gelijk. Enige punt waar ik me eigenlijk in kan vinden. Is retetraag, zoniet onbruikbaar traag.
punt 2. bereikbaarheid. Hoe vaak hangt een deelnemer nou gemiddeld met ze aan de lijn?
punt 3. bijwerken van zonefile. Ik vind 1 keer per dag meer dan zat. [ingekort]
punt 4. "digitale tijdperk" Ik ben blij dat die papieren er zijn, je hebt gelijk een poot om op te staan. Nog een ander punt. 131 deelnemers hebben getekend. Enige idee hoeveel deelnemers er zijn? En het tekstformaat dat de SIDN alleen accepteerd via email is ook niet echt van deze tijd. Inclusief de foutverwerkingen. Met XML en een fatsoenlijk schema kunnen al een hoop problemen opgevangen worden, maar de SIDN is daar ook mee bezig had ik begrepen”

“Ze hadden vorig jaar al beloofd om er iets aan te doen, maar ik heb tot nu toe weinig verbetering gemerkt. Die "korte termijn" zullen we dan maar met een korrel zout nemen. Omdag de whois check regelmatig een time-out geeft denken klanten soms onterecht dat een domein al bezet is, dus lopen sommige deelnemers omzet mis. En wat betreft de zone updates, ze zouden een voorbeeld moeten nemen aan dns.be want daar is het bijna real-time. Spoedklusjes kunnen niet bij SIDN, en de klant is ook weer ontevreden.”

“Er staat nu al drie weken op de deelnemerssite dat ze bezig zijn met het verbeteren van de whois. Ik vraag me toch echt af waarom ze daar nou drie weken (en waarschijnlijk nog veel langer) voor nodig hebben. Bakkie erbij, gaan met die banaan.

Bron: <http://www.tweakers.net/nieuws/39004>

4. Conclusies en aanbevelingen aan de SIDN

Uit de vele ondertekeningen die de petitie kreeg blijkt dat de 4 punten die in de petitie zijn genoemd leven onder de deelnemers, wederverkopers, en de eindgebruikers.

Dit blijkt ook uit de vele reacties die er volgde op de petitie op onder andere het forum webhostingtalk.nl, waar wij een link voor verdere discussie op de petitie pagina hadden geplaatst. Daarnaast verschenen onder de nieuwsberichten op WebWereld en Tweakers.net ook inhoudelijk veel goed onderbouwde reacties en commentaar op de SIDN.

Voorts zijn we door verschillende deelnemers gebeld die wat toe te voegen hadden op de petitie of hun mening persoonlijk aan ons wilden vertellen. Op een enkel commentaar na, bijvoorbeeld dat ze zo snel mogelijk van de lijst af 'moesten' wanneer er een medewerker zonder toestemming had getekend, waren de telefonische reacties over het algemeen uiterst positief tegenover het nemen van dit initiatief. Dit vooral omdat men zich al lang stoorde aan de kwaliteit van de dienstverlening van de SIDN.

Extern orgaan

Verschillende deelnemers hebben aangegeven om aan een orgaan, buiten de SIDN om, die op zou komen voor de belangen van de verschillende deelnemers in het leven te roepen. Één beller had het al concreet over een "Stichting SIDN Deelnemers". Anderen spraken dit op een meer algemene manier uit.

Persoonlijk denken wij dat een orgaan buiten de SIDN om communicatie kan stroomlijnen en coördineren tussen de 'De grote boze SIDN' (voornamelijk zo gezien door kleine deelnemers) en een ieder die met .nl domeinregistraties te maken krijgt. Ons initiatief is een focusgroep van SIDN deelnemers die discussieert over de zaken zoals hiervoor genoemd.

5. Nieuw initiatief: SIDN Deelnemers focusgroep

In de huidige situatie lijkt het zo te zijn dat verschillende (voornamelijk kleine SIDN deelnemers) niet gehoord (denken) te worden door de SIDN. Dit kan verschillende redenen hebben.

Wij gaan er vanuit dat de voornaamste reden al zijn dat de verschillende kleine deelnemers, naast hun dienstverlening, geen tijd hebben om doorlopend bij de SIDN aan de bel te trekken. Daarnaast hebben kleinere deelnemers vaak niet de expertise om te weten waar ze hun feedback kwijt moeten of deze in bruikbare vorm aan de SIDN te leveren. Hierdoor gaan ze er vanuit dat de SIDN niet bereid is om naar ze te luisteren.

Om deze reden zijn wij opzoek gegaan naar de mogelijkheid om de deelnemers, en voornamelijk de kleinere deelnemer, een stem te geven naar de de SIDN toe. Uiteraard realiseren wij ons dat voor dit doel de SIDN een Raad van Deelnemers heeft. Echter is het zo dat veel van de kleinere deelnemers hier niet gehoord worden.

Het initiatief:

Ons initiatief om dit op te lossen is simpel. Wij zijn bezig met het oprichten van een focusgroep van SIDN deelnemers die op een besloten forum buiten de SIDN gaat discussiëren over hun ervaringen met SIDN en de zaken die voor hen als SIDN deelnemer leven..

Hiervoor aangestelde personen zullen deze discussies volgen en tevens uitingen verzamelen die veelal op internet worden gedaan door zowel deelnemers als wederverkopers en eindgebruikers.

Op de verzamelde concrete stellingen zoals: "Is de communicatie met de SIDN voor verbetering vatbaar?" kunnen de deelnemers aan de focusgroep hun stem uitbrengen. De resultaten van deze stemmingen zullen worden gecommuniceerd naar het dagelijkse bestuur van de SIDN.

Om dit initiatief tot een succes te maken zou samenwerking met de SIDN hiervoor zeer tot de aanbeveling spreken. Aangezien de doelstelling van beiden dezelfde is, zou dit bij voorbaat niet tot conflicten hoeven te leiden.

Voorstelling van de huidige status:

In de huidige situatie weten deelnemers wel onderling te discussiëren. Echter bereikt dit de SIDN niet, omdat de deelnemers te versplinterd zijn en veelal weinig tijd hebben en de boodschap niet duidelijk weten te formuleren.

	Thread	Thread Starter	Forum	Replies	Views	Last Post
	<input checked="" type="checkbox"/> SIDN Whois retetraag ?	Bas Janssen	nl.internet.providers	4	3	19-09-2005 18:15 door Geert Booster
	Sidn vraag	chielsen	Webhosting Forum	15	407	16-09-2005 20:36 door dyVus
	Het vreemde stichtingen topic.	Triloxigen	WebHostingTalk Lounge	31	764	07-09-2005 11:41 door skunkah
	whois.domain-registry.nl: 43	Deltaned	Domeinnamen Algemeen	23	1064	17-05-2005 14:41 door Furbster
	Alternatief voor .NL whois	FransVanNispen	Scripting, Techniek & Beveiliging	15	744	10-03-2005 10:34 door mind
	SIDN whois problemen afgelopen dagen	Bas Janssen	nl.internet.providers	21	140	13-12-2004 17:25 door Sebastiaan
	whois .nl werkt niet meer	webbed	Domeinnamen Algemeen	55	1774	30-11-2004 18:58 door webbed

Ons nieuwe initiatief: SIDN deelnemers focusgroep:

Werking op basis van voorbeeld afbeeldingen :

De focusgroep uit zich en discussieert over de dingen die ze ervaren in hun de communicatie en het werken met het systeem van de SIDN.

DRS Transacties en Communicatie	
Onderwerpen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Slecht Contact SIDN
<input checked="" type="checkbox"/>	Slechte WHOIS dienstverlening
<input checked="" type="checkbox"/>	Alweer slecht contact met SIDN

De discussies en uitingen van de deelnemers aan de focusgroep worden in concrete stellingen omgezet. Hier kunnen de deelnemers aan de focusgroep op stemmen.

Feedback voor het SIDN	
Onderwerpen	
<input type="checkbox"/>	Mededeling: [Poll] Contact met SIDN voor verbetering vatbaar?

De resultaten van de stemmingen zullen periodiek aan het dagelijkse bestuur van de SIDN worden gerapporteerd.

Is het contact met het SIDN voor verbetering vatbaar?	
Ja, dat moet worden verbeterd. <input type="text"/>	80% [4]
Nee, het is nu al prima. <input type="text"/>	20% [1]
Totaal aantal stemmen : 5	