

Vergaderjaar 2016–2017

25 268

Zelfstandige bestuursorganen

Nr. 144

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 juli 2017

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van de commissie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap inzake de actuele dienstverlening van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Op 30 juni 2017 heeft de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap gevraagd om uiterlijk woensdag 5 juli 2017 een reactie te geven op de volgende punten¹:

1. de actuele situatie met telefonische wachttijden bij DUO en verwachtingen voor de komende periode.
2. welke wachttijd u acceptabel acht met het oog op een goede dienstverlening aan studenten en/of ouders.
3. welke maatregelen DUO heeft genomen om de wachttijden terug te dringen; welke aanvullende maatregelen u noodzakelijk acht.

De antwoorden op de gestelde vragen worden hieronder weergegeven.

1. De actuele situatie met telefonische wachttijden bij DUO en verwachtingen voor de komende periode?

De afgelopen periode is de wachttijd voor de telefonische dienstverlening opgelopen met uitschieters tot circa 60 minuten. Daardoor hebben studenten soms te lang moeten wachten voordat zij een medewerker van DUO aan de lijn kregen. Dit is vervelend voor studenten.

De zomermaanden zijn voor de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) altijd de drukste maanden van het jaar. Dit jaar is echter een bijzonder jaar, omdat DUO aan de vooravond staat van de laatste fase van het grote ICT-project Programma Vernieuwing Studiefinanciering (PVS). Hiermee komt een einde aan het studiefinancieringssysteem dat sinds 1986 in de

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

lucht is geweest. In het najaar wordt het nieuwe systeem in gebruik genomen voor alle studenten die studiefinanciering ontvangen. Met het nieuwe systeem kunnen de klanten van DUO veel meer direct zelf regelen en hebben ze direct zicht in hun actuele situatie. Uit de ervaringen van de klanten die reeds in het nieuwe systeem zijn opgenomen (o.a. terugbetalers en mbo-ers 18-) blijkt dat 90% zonder tussenkomst van een medewerker van DUO en naar tevredenheid zijn zaken kan regelen. Bovendien is de klantpopulatie van DUO vanaf 1 januari 2017 met circa 200.000 klanten gegroeid door o.a. de invoering van het reisrecht voor mbo-ers onder de 18 jaar.

Voordat het nieuwe systeem in gebruik wordt genomen, moeten alle gegevens van 4,5 miljoen klanten (studenten, ouders en kinderen) correct worden overgeheveld van het oude naar het nieuwe systeem. Daarom is een deel van de beschikbare capaciteit ingezet om het nieuwe systeem te testen. Daarnaast heeft DUO geconstateerd dat haar klanten – ondanks het ingezette beleid van de overheid en DUO van maximaal digitale dienstverlening – nog steeds persoonlijk contact zoeken. Het gaat daarbij niet alleen om complexe vragen, maar ook om bevestiging te krijgen dat ze de juiste dingen doen. Uit de persoonlijke contacten van de klanten met DUO, blijkt dat er een duidelijke behoefte blijft bestaan aan een persoonlijke benadering. Dit is ook een constatering die de Nationale ombudsman in zijn rapport «Een gewaarschuwd mens telt voor twee» doet. En ook informateur Tjeenk Willink meldt in zijn eindverslag «Over de uitvoerbaarheid en uitvoering van nieuw beleid» dat de burger bij uitvoeringsorganisaties steeds meer buiten beeld raakt. Op basis van haar eigen ervaringen heeft DUO al een aantal maanden geleden extra mensen aangetrokken en opgeleid om de klant de persoonlijke dienstverlening te bieden die gewenst is. Gelet op de inhoud van de wet- en regelgeving, duurt het een aantal maanden voordat nieuwe medewerkers volledig zijn ingewerkt en de klant zelfstandig te woord kunnen staan. Deze nieuwe medewerkers zijn vanaf maandag 3 juli jongstleden ingezet. Hierbij is de gemiddelde wachttijd inmiddels gedaald naar circa 15 à 20 minuten.

Uiteraard wil de Dienst Uitvoering Onderwijs een goede dienstverlening bieden aan haar klanten en daarvoor is een goede bereikbaarheid op alle communicatiekanalen (telefonie, post, mail, balie, chat, social media en digitale kanalen zoals internet en Mijn DUO) essentieel. De extra werkzaamheden voor het testen en voorbereiden van de implementatie van het nieuwe systeem zijn grotendeels afgerond. En zoals hiervoor gemeld zijn inmiddels ook meer mensen opgeleid, waardoor meer capaciteit kan worden ingezet op de telefonie. DUO zal ook de komende periode blijven werken aan het verbeteren van haar persoonlijke dienstverlening.

2. Welke wachttijd u acceptabel acht met het oog op een goede dienstverlening aan studenten en/of ouders?

Ik acht de huidige gemiddelde wachttijd van circa 15 à 20 minuten vrij lang. Hierbij dient echter te worden opgemerkt, dat deze periode altijd de drukste weken van het jaar zijn, omdat de aankomende studenten na de uitslag van de examens en voordat ze op vakantie gaan, nog hun zaken met DUO willen regelen. Gegeven de verbetering die het nieuwe systeem eind van dit jaar structureel gaat opleveren en de andere mogelijkheden om in contact te komen met DUO (o.a. chat, mail, Mijn DUO), acht ik deze wachttijd als tijdelijke uitkomst in deze drukke weken acceptabel. Idealiter zou de wachttijd veel korter moeten zijn en ik verwacht dat de wachttijd ook gaat afnemen na deze drukke periode. Ik heb DUO opdracht gegeven om – in lijn met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman – te

onderzoeken onder welke condities dit structureel kan worden gerealiseerd.

3. Welke maatregelen DUO heeft genomen om de wachttijden terug te dringen; welke aanvullende maatregelen u noodzakelijk acht?

Aanvullend aan de maatregelen die reeds zijn genoemd bij vraag 1, worden op de korte termijn nog de volgende maatregelen getroffen:

- Verder uitbreiden van de capaciteit om in te zetten op telefonie.
- Aparte wachtrij/voorrangsbehandeling voor bellers met urgente problemen zoals studenten met OV-boetes en terugbetalers met problemen.
- Extra inzet op webcare en chatfunctie.

Tot einde van dit jaar worden daarnaast nog de volgende maatregelen getroffen:

- Gericht inzetten van klantteams op bepaalde onderdelen zoals het studentenreisproduct, om zo bij een piek in de werkdruk een goede bereikbaarheid te kunnen garanderen.
- Verder ontwikkelen van digitale inzet om met slimme oplossingen de klant nog sneller te kunnen helpen.
- Proactieve benadering van schrijnende gevallen, om (onbedoelde) schulden en problemen bij onze klanten te voorkomen. Bijvoorbeeld door zelf contact op te nemen met de klant tussen 16.00 en 20.00 uur.

Inmiddels is een jongerenpanel ingesteld om verdere verbetermogelijkheden in de dienstverlening door te voeren. Dit jongerenpanel zal in samenspraak met DUO adviezen geven en meedenken over o.a. de communicatie tijdens de implementatie van PVS in het najaar en het verbeteren van de communicatie en dienstverlening in zijn algemeenheid.

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
M. Bussemaker