

Den Haag, 10 december 2018

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft me gevraagd een afschrift te sturen van mijn antwoord op de brief van de Nationale ombudsman over de telefonische bereikbaarheid van DUO. Bijgevoegd vindt u een afschrift van mijn reactie<sup>1</sup>.

Ik vind het spijtig dat studenten zo lang moeten wachten voordat ze geholpen worden. In mijn reactie op de brief van de Nationale ombudsman geef ik aan dat ik graag maatregelen zou willen nemen om de telefonische bereikbaarheid van DUO te verbeteren. Ik beschikte dit jaar echter niet over de financiële middelen om dat te kunnen doen. DUO kan niet schuiven met middelen en personeel ten gunste van de telefonische dienstverlening. Dat zou bijvoorbeeld ten koste gaan van het uitbetalen van studiefinanciering, de bekostiging van scholen of de uitvoering van examens. Gezien de huidige situatie richt ik me nu op het behouden van het bestaande, door mij als te laag beleefde, serviceniveau van de dienstverlening aan (oud-)studenten. Dat is al een hele uitdaging.

De dienstverlening van DUO in brede zin staat onder druk, onder andere door de structurele problematiek rondom het beheer en onderhoud van ICT-systemen. Dit brengt risico's met zich mee voor de continuïteit van de digitale dienstverlening aan onderwijsinstellingen en onderwijsdeelnemers. In dat kader heeft de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media op advies van het CvTE besloten dat de digitale Centrale Eindtoets PO in 2019 geen doorgang vindt. De stabiliteit van Facet, het afnameplatform in beheer van DUO, kon niet worden gegarandeerd.<sup>2</sup> Ik heb de structurele problematiek van DUO ook benoemd in de tweede suppletore begroting<sup>3</sup> die ik vorige week naar de Tweede Kamer heb gestuurd. Daarin heb ik toegezegd om de Tweede Kamer bij de Voorjaarsnota te informeren over de omvang en dekking. Ik zal daarbij ook ingaan op de telefonische bereikbaarheid van DUO.

Mede namens de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media,

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
I.K. van Engelshoven

---

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 293, nr. 422.

<sup>3</sup> Kamerstuk 35 095 VIII, nr. 2.