

Vergaderjaar 2008–2009

**24 724**

**Studiefinanciering**

**Nr. 85**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 december 2008

Op 8 oktober jl. heeft het Algemeen Overleg met uw Kamer plaatsgevonden (Kamerstuk 24 724, nr. 82), onder meer over de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep. In dat kader heb ik toegezegd u in december te informeren over:

- de kwaliteit van de dienstverlening met inachtneming van de kwalitatieve aspecten en
- het terugbrengen van de extra formatie die is ingezet om de dienstverlening weer op peil te brengen.

Tevens heb ik toegezegd u te informeren over de stand van zaken met betrekking tot Studielink.

### **Stand van zaken met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening**

Zoals bekend heeft de IB-Groep een set indicatoren inclusief normstelling met OCW afgesproken op basis waarvan de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten. Uit de wekelijkse rapportages van de hoofddirecteur aan mij omtrent de stand van zaken rondom de dienstverlening, komt naar voren dat alle indicatoren, met uitzondering van de indicator «klachten kwaliteit dienstverlening», de norm halen. Dat betekent dat de dienstverlening van de IB-Groep (grotendeels) weer op peil is. Ik verwacht dat deze lijn zich in 2009 zal voortzetten. De weekrapportage 50 heb ik ter informatie bijgevoegd<sup>1</sup>.

Het feit dat de indicator «klachten kwaliteit dienstverlening» nog niet de norm behaalt, is mede een gevolg van de wijze waarop deze indicator in 2003 is vastgesteld. Ik ben in overleg met de IB-Groep om te bezien op welke wijze deze indicator kan worden aangepast. Het is echter wel zo dat het absolute aantal klachten in het eerste halfjaar van 2008 hoger was dan in de jaren daarvoor. Vanaf de tweede helft van 2008 daalt dit aantal. De indicator geeft in de ogen van de IB-Groep een vertekend beeld omdat de indicator wordt berekend als percentage van het totale aantal klantcontacten. In deze berekening worden de digitaal ontvangen wijzigingen

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

en aanvragen niet meegeteld in het totale aantal klantcontacten, terwijl de papieren instroom als gevolg van die digitalisering juist afneemt.

U heeft in het Algemeen Overleg van 8 oktober aangegeven te willen worden geïnformeerd over met name de kwalitatieve aspecten van de dienstverlening. Hoewel de huidige indicatoren een goede indruk geven over deze aspecten, is niettemin een aantal aanvullende (kwalitatieve) indicatoren c.q. rapportages nodig om dit inzicht te verbeteren. In de huidige situatie wordt de klanttevredenheid één keer per jaar gemeten, hetgeen voor 2008 nog moet gebeuren. Om ook gedurende het jaar een beeld te krijgen van de tevredenheid bij klanten is met de IB-Groep afgesproken dat, naast de bestaande meting, aanvullende metingen worden gedaan. Zo is het de bedoeling dat de IB-Groep een aantal keren per jaar de tevredenheid gaat meten van alle «klanten» die in een bepaalde periode een financiële transactie hebben gedaan. De IB-Groep moet dit nog verder uitwerken en heeft mij toegezegd te bezien of het mogelijk is daarover vanaf juli 2009 te rapporteren. Ook is het de bedoeling de informatie over de wijze waarop de dienstverlening door belanghebbenden wordt ervaren (klachtenmanagement), te gebruiken om te komen tot een oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening. Het proces van bezwaar en beroep levert eveneens signalen op over de kwaliteit van de dienstverlening en vanuit deze discipline worden dan ook regelmatig verbetervoorstellen gedaan. De IB-Groep gaat genoemde informatiestromen gebruiken bij het rapporteren over de kwaliteit van de dienstverlening. Ik zal afspraken met de IB-Groep maken over de wijze waarop zij in het vervolg rapporteert over de kwaliteit van de dienstverlening.

Teneinde de dienstverlening weer op orde te brengen heeft de IB-Groep circa 100 fte's extra ingezet. Door het borgen van een aantal (structurele) maatregelen, zoals het efficiënter inrichten van de werkprocessen, een strakkere sturing, meer specialismen en een eerdere screening van binnengekomen stukken, neemt het aantal extra fte's in 2009 af. Uitgangspunt hierbij is dat de kwaliteit van de dienstverlening blijft geborgd. Doordat de nieuwe structuur van de inrichting van de organisatie leidt tot een klantafhandeling op basis van inhoudelijk specialisme, verwacht de IB-Groep dat hierdoor de kwaliteit van de verwerking van de klantafhandeling zal toenemen.

### **Stand van zaken met betrekking tot Studielink**

Over de stand van zaken met betrekking tot Studielink kan ik u het volgende melden. Per 1 december 2008 zijn 33 hogescholen en 3 universiteiten volledig aangesloten op Studielink. In de komende maanden, voor de nieuwe inschrijfpiek voor het studiejaar 2009–2010, zullen naar verwachting nog zeker 10 instellingen volgen. Van 8 instellingen is nog onzeker wanneer zij de volledige aansluiting zullen realiseren. Dat houdt vooral verband met de ongelukkige samenloop van Studielink met de vernieuwing van het eigen Student Informatie Systeem. Er vindt goed overleg plaats tussen Studielink en deze instellingen over maatregelen om te zorgen dat het inschrijfproces in de tussentijd ook bij deze instellingen ordentelijk kan verlopen.

Studielink is een nieuw systeem en een nieuw werkproces waarmee een groot aantal betrokkenen moet leren werken. Door de complexiteit van het proces en het grote aantal betrokken «spelers» is onvermijdelijk dat ondanks zorgvuldig en intensief testen in de praktijk toch nog onvolkomenheden in techniek en procesinrichting aan het licht komen. Het is belangrijk zich te realiseren dat dit onontkoombaar hoort bij deze verbeteringsslag. Alle betrokken organisaties (hogescholen, universiteiten, Studielink en Informatie Beheer Groep) waren en zijn hierop voorbereid

en werken ook goed samen om te zorgen dat studenten zo min mogelijk last hebben van de invoering van het nieuwe systeem/werkproces. De gewenningsperikelen waren in het afgelopen jaar goed onder controle en vormden géén belemmering voor de inschrijving van studenten. Na twee maanden van het tweede inschrijfseizoen met Studielink, blijkt dat het aantal knelpunten aanzienlijk is afgenomen. Per 1 februari 2009 zal bovendien een nieuwe softwarerelease van Studielink in gebruik worden genomen, waarin zoveel mogelijk de leerervaringen uit het eerste jaar zijn verwerkt. Voor het najaar van 2009 staat dan opnieuw een release gepland waarin wederom leerervaringen zullen worden verwerkt en waaraan een aantal functies zal worden toegevoegd. De toegang en beveiliging van Studielink worden dan geregeld met behulp van DigiD en het zal ook mogelijk zijn om digitaal collegegeld te betalen of een machtiging tot betaling collegegeld af te geven. Dat zijn belangrijke functies voor een doelgroep die gewend is alles in één keer via internet af te handelen.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
R. H. A. Plasterk