

Den Haag
5 maart 2009

Ons kenmerk
HO&S/SF/106.307

Onderwerp
Uw brief m.b.t. de procesgang bij de IB-Groep

Geachte heer De R.,

Op 2 februari 2009 heb ik van de Commissie OCW uit de Tweede Kamer het verzoek ontvangen om u een reactie te geven op een afschrift van uw brief aan de hoofddirecteur van de IB-Groep. Naar aanleiding hiervan het volgende.

Ik vind een goede dienstverlening van de IB-Groep erg belangrijk en in de Tweede Kamer wordt hieraan ook veel aandacht besteed. Volgens mijn informatie hebt u met een erg vervelende situatie te maken gehad. Ik heb begrepen dat de IB-Groep uw brief van 8 januari op 19 januari heeft beantwoord en - met excuses voor de ontstane overlast - uw klacht genoegzaam heeft afgehandeld. In essentie is uw klacht ontstaan nadat één specifieke vraag op een aanvraagformulier voor draagkrachtmeting door u anders is geïnterpreteerd en beantwoord dan door de IB-Groep was bedoeld en dat de IB-Groep dit niet uit de begeleidende brief heeft afgeleid. Daardoor is de draagkrachtmeting automatisch op een ander peiljaar uitgevoerd dan door u werd verwacht. Toen dit in een telefonisch contact tussen u en de IB-Groep naar voren kwam, heeft u conform het advies van de IB-Groep een klacht ingediend die vervolgens redelijk snel kon worden verholpen. De IB-Groep had nog geen andere signalen ontvangen over het feit dat de desbetreffende vraag onduidelijkheden kon veroorzaken en heeft laten weten soortgelijke situaties in de toekomst te willen voorkomen door het aanvraagformulier op dit punt te verduidelijken. Uw brief is daarmee een belangrijk signaal voor een verbetering van de dienstverlening geweest, waarvoor mijn hartelijke dank.

Een afschrift van deze brief stuur ik ter kennisneming aan de Tweede Kamer.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

R.H.A. Plasterk