

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

De Nationale Ombudsman  
t.a.v. de heer Van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC DEN HAAG

**Hoger Onderwijs en  
Studiefinanciering**  
Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Onze referentie**  
1418062

**Uw brief van**  
11 september 2018

**Uw referentie**  
201820770

Datum 9 oktober 2018

Betreft Reactie op uw brief over de telefonische bereikbaarheid van DUO

Geachte heer Van Zutphen,

Hartelijk dank voor uw brief van 11 september jl. over de telefonische bereikbaarheid van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Ik deel uw zorgen over de klachten van studenten en oud-studenten en vind de telefonische wachttijden zoals ze deze zomer zijn geweest ook zeer onwenselijk. In deze brief wil ik schetsen welke maatregelen sinds 2017 zijn genomen, wat de redenen voor de beperkte telefonische bereikbaarheid zijn, en welke mogelijkheden DUO heeft om die te verbeteren.

Na het verschijnen van uw rapport 'Een gewaarschuwd mens telt voor twee' heeft mijn ambtsvoorganger maatregelen genomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Het telefoonteam van DUO is ten eerste met 75 fte uitgebreid. Daarbovenop heeft DUO in de zomermaanden tijdelijk uitzendkrachten en ook eigen personeel ingezet om klanten telefonisch te woord te kunnen staan. Zoals u al aangaf hebben die maatregelen de gemiddelde wachttijden aan de telefoon doen afnemen tot gemiddeld 10 minuten na de zomer van 2017, en zelfs tot gemiddeld 5 minuten in de eerste maanden van 2018.

Ondanks deze maatregelen zijn de wachttijden aan de telefoon voor studenten en oud-studenten deze zomer weer opgelopen. In de zomermaanden lopen de telefonische wachttijden van oudsher op, doordat veel studenten dan hun zaken voor de start van het nieuwe schooljaar regelen. Medewerkers van DUO probeerden deze zomer iedereen zo snel en goed mogelijk te helpen, ook via de digitale kanalen. De voornaamste reden voor de beperkte telefonische bereikbaarheid in deze zomer was dat ik door tegenvallers in de leerlingen- en studentenramingen geen ruimte in de begroting had om het telefoonteam van DUO (tijdelijk) naast de eerder genoemde 75 fte extra te versterken. Ik heb dit de Tweede Kamer ook gemeld in antwoord op de schriftelijke vragen van het lid Futselaar (SP).

DUO heeft op 1 mei jl. een nieuwe studiefinancieringssysteem in gebruik genomen. Met het nieuwe systeem hebben studenten en oud-studenten meer inzicht in hun persoonlijke situatie. Ze kunnen ook meer zaken zelf regelen,

zonder dat ze daarvoor een formulier moeten invullen of de hulp van een DUO-medewerker nodig hebben. Aanvragen en wijzigingen worden nu direct verwerkt en bevestigd, en het is nu ook mogelijk om via iDEAL betalingen aan DUO te doen. De eerste ervaringen van studenten en oud-studenten met het nieuwe systeem zijn positief. Sommigen moeten nog wennen aan het nieuwe systeem en bellen DUO om te controleren of hun wijziging goed is verwerkt. Ook DUO-medewerkers moeten nog wennen aan de nieuwe mogelijkheden van het systeem. Dit is van invloed op de telefonische wachttijden. Echter, vooral de beperkte capaciteit in combinatie met de grotere aantallen (internationale) studenten die bellen zorgden ervoor dat de wachttijden deze zomer opliepen.

**Onze referentie**  
1418062

DUO verwacht op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren dat de wachttijden aan de telefoon na september weer aflopen tot een acceptabel niveau. Zoals ik de Tweede Kamer ook heb aangekondigd, weet ik pas in het voorjaar of ik ruimte op de begroting heb om het telefoonteam verder te versterken. Dan is ook duidelijk wat de effecten van het nieuwe studiefinancieringssysteem op de telefonische wachttijd is.

Ik betreur het dat studenten en oud-studenten deze zomer lang hebben moeten wachten om door medewerkers van DUO geholpen te worden. Ik waardeer uw betrokkenheid en ik span me in om de problemen met de telefonische bereikbaarheid in de toekomst te voorkomen.

Met vriendelijke groet,

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Ingrid van Engelshoven