



# Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Den Haag, 4 oktober 2017

Voortouwcommissie: **vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap**  
Volgcommissie(s):  
Activiteit: **Werkbezoek**  
Datum: maandag 09 oktober 2017  
Tijd: 11.00 - 15.00 uur  
Openbaar/besloten: besloten  
Externe locatie: Groningen  
  
Onderwerp: DUO

---

Agendapunt:  
Noot:

## **Programma**

### **11.00 uur Ontvangst bij DUO.**

Welkom door DGDUO Hans Schutte en directeur Onderwijsvolgers Rudi Snijders

- Introductie DUO
- Programma Vernieuwing Studiefinanciering
- Dienstverlening studenten

### **12.00 uur Lunch in de Drenthezaal met Groningse streekgerechten.**

- Innovaties bij DUO: o.a. Customer Journey Mining, Chat, Co-browsing
- Demonstratie open data

### **13.00 uur**

- Bezoek aan Specialistische Klantteams
- Meeluisteren aan telefoon en meekijken naar de klantschermen met medewerkers van DUO
- Bezoek aan webcareteam

### **14.30 uur Terugblik op het bezoek in de Stadskamer, verdieping 24**

### **15.00 uur Einde bezoek**

Agendapunt:

**Uitnodiging DUO voor werkbezoek aan hoofdkantoor in Groningen d.d. 3 of 10 juli 2017**

Zaak:

Brief derden - Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) te Groningen - 12 juni 2017  
Uitnodiging DUO voor werkbezoek aan hoofdkantoor in Groningen d.d. 3 of 10 juli 2017 - 2017Z08044

---

Griffier:

E.C.E. de Kler

Activiteitnummer: 2017A02912