

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

**Onze referentie**  
1438155

**Uw brief van**  
23 oktober 2018

**Uw referentie**  
201820770

Datum 10 december 2018

Betreft Reactie op uw brief over de telefonische bereikbaarheid van DUO

Geachte heer Van Zutphen,

Hartelijk dank voor uw brief van 23 oktober jl. over de telefonische bereikbaarheid van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Ik waardeer het zeer dat u aandacht blijft vragen voor deze problematiek. In uw brief verzoekt u mij om op korte termijn maatregelen te nemen om de telefonische bereikbaarheid van DUO te verbeteren. In deze brief zal ik hier verder op ingaan.

In mijn eerdere brief over dit onderwerp (referentie 1418062) schetste ik de maatregelen die vanaf 2017 zijn genomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Onder andere de inzet van extra personeel heeft geleid tot een afname van de gemiddelde wachttijd tot gemiddeld 10 minuten na de zomer van 2017, en zelfs tot gemiddeld 5 minuten in de eerste maanden van 2018. Ondanks deze maatregelen lag de gemiddelde wachttijd in de maanden augustus en september van 2018 net onder de 30 minuten. Zoals ik in mijn eerdere brief aangaf kwam dat voornamelijk door de grotere aantallen (internationale) studenten die DUO belden en de ingebruikname van het nieuwe studiefinancieringssysteem. De drukte bleef ook langer aanhouden dan was voorzien. Ik vind het heel spijtig dat studenten zo lang moeten wachten voordat ze geholpen worden. Ik wilde in mijn vorige brief dan ook niet de suggestie wekken dat ik deze wachttijd aanvaardbaar vind.

DUO zet ieder jaar meer personeel in om de piek aan de telefoon in de zomer op te kunnen vangen. Ik beschikte dit jaar niet over de financiële middelen op mijn begroting om die inzet verder te vergroten. Dat heeft geleid tot bovengenoemde wachttijden. Ik zou heel graag verder investeren in de bereikbaarheid van DUO, zodat DUO alle studenten en oud-studenten goed kan helpen. Ik heb met de beschikbare financiële middelen een integrale afweging moeten maken tussen wat wenselijk en wat haalbaar is. Van belang daarbij is dat de dienstverlening van DUO in brede zin onder druk staat, onder andere door de structurele problematiek rondom het beheer en onderhoud van ICT-systemen. Ik heb dit probleem ook benoemd in de tweede suppletore begroting die ik vorige week naar de Tweede Kamer heb gestuurd.<sup>1</sup> DUO kan daarom niet schuiven met middelen en personeel

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2018/19, 35 095-VIII, nr. 2.

ten gunste van de telefonische bereikbaarheid. Dan komen andere basisvoorzieningen zoals bijvoorbeeld het uitbetalen van studiefinanciering, het innen van studieschulden of de bekostiging van scholen in het geding. Gezien de huidige situatie richt ik me nu op het behouden van het bestaande, door mij als te laag beleefde, serviceniveau van de dienstverlening. Dat is al een hele uitdaging. Uiteraard deel ik uw mening dat het wenselijk is om de wachttijd blijvend naar een lager niveau terug weten te brengen. DUO streeft altijd, door het efficiënt organiseren van de werkprocessen, naar een zo laag mogelijke wachttijd. In het voorjaar van 2019 weet ik of ik over financiële ruimte beschik om maatregelen te kunnen nemen.

**Onze referentie  
Fout! Onbekende naam voor  
documenteigenschap.**

U vroeg me verder op welke manier u studenten die bij u aankloppen met een urgente vraag kan doorverwijzen naar DUO. U kunt de vragen van deze studenten als kenbaarheidsklacht sturen aan de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman bij DUO. DUO zal dan contact opnemen met de betreffende student. Op deze manier wil ik voorkomen dat studenten door de lange wachttijden in de problemen komen.

Ik hoop dat u begrip heeft voor mijn reactie en zal u blijven informeren over de maatregelen die ik neem om de bereikbaarheid van DUO te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Ingrid van Engelshoven