

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Hoger Onderwijs en
Studiefinanciering**

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie

12963576

Uw brief

05 juli 2019

Uw referentie

2019Z14686

Bijlagen

1

Datum 10 juli 2019

Betreft Antwoord op schriftelijke vragen van de leden Van der Molen (CDA) en
Futselaar (SP) inzake de telefonische bereikbaarheid van DUO

Hierbij zend ik u het antwoord op de vragen van de leden Van der Molen (CDA) en
Futselaar (SP) van uw Kamer inzake de antwoorden op de schriftelijke vragen
(oktober 2018) naar aanleiding van bericht dat studenten lang in de wacht staan
door onderbezetting en nieuw systeem.

De vragen werden mij toegezonden bij uw bovenaangehaalde brief met
kenmerk 2019Z14686.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Ingrid van Engelshoven

2019Z14686**Onze referentie**
<referentiekennmerk>

Antwoorden op de schriftelijke vragen van de leden Van der Molen (CDA) en Futselaar (SP) van de Tweede Kamer der Staten-Generaal inzake de antwoorden op de schriftelijke vragen (oktober 2018) naar aanleiding van bericht dat studenten lang in de wacht staan door onderbezetting en nieuw systeem (ingezonden d.d. 05 juli 2019).

1. Is er, mede door de extra middelen voor DUO die dit voorjaar beschikbaar zijn gekomen, extra ruimte binnen de begroting om deze zomer tijdelijk extra personeel in te zetten voor de telefonische bereikbaarheid? 1) Zo ja, om hoeveel extra fte gaat het in vergelijking met 2018?

De middelen die deze Voorjaarsnota beschikbaar zijn gekomen voor DUO zijn bestemd voor onderhoud en vervanging. Duo geeft de komende periode prioriteit daaraan om de continuïteit en kwaliteit van de huidige dienstverlening aan studenten en scholen en contact met studenten te garanderen. Voor 2019 is €6,5 mln van de €26,7 mln ter financiering van het verbeteren van de bereikbaarheid. DUO heeft sinds de zomer van 2017 extra capaciteit (75 fte) ingezet voor het afdoen van telefoongesprekken. Dat heeft geleid tot lagere wachttijden (zie vraag 2).

2. Kunt u, zoals u in het najaar van 2018 toegezegd heeft, aangeven wat de effecten van het nieuwe studiefinancieringssysteem op de wachttijden zijn? Kunt u daarnaast aangeven in hoeverre deze uitkomsten meegewogen hebben in het besluit om eventuele aanvullende maatregelen te nemen om de bereikbaarheid te verbeteren?

In 2017 waren de wachttijden opgelopen tot gemiddeld 15 tot 20 minuten, met uitschieters naar 60 minuten. Inmiddels is het nieuwe studiefinancieringssysteem een jaar in gebruik. Naast de maatregelen van DUO die onder vraag 1 zijn toegelicht, lijkt het nieuwe studiefinancieringssysteem ook zijn vruchten af te werpen. Studenten kunnen in dat systeem makkelijker wijzigingen doorvoeren. Hierdoor is de handmatig te verwerken postvoorraad door DUO veel lager en is het aantal telefoontjes in de eerste 6 maanden van 2019 met ca. 20% afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2018 (zie wachttijden bij vraag 3).

3. Wat is de gemiddelde wachttijd in 2019 tot op heden?

De gemiddelde wachttijden voor 2019 per week laten onderstaand beeld zien:

2019	
Week 1	24:29
Week 2	15:56
Week 3	12:48
Week 4	19:47
Week 5	15:58
Week 6	13:26
Week 7	10:17
Week 8	10:29
Week 9	8:14
Week 10	5:15
Week 11	5:49
Week 12	3:30
Week 13	3:39
Week 14	1:28
Week 15	5:07

Week 16	1:53
Week 17	4:07
Week 18	1:41
Week 19	2:10
Week 20	1:27
Week 21	1:16
Week 22	1:28
Week 23	1:39
Week 24	1:37
Week 25	2:43
Week 26	3:38
Week 27	5:22

Onze referentie
<referentiekennmerk>

4. Naar welke gemiddelde wachttijd streeft u komende zomer?

Ik vind het belangrijk dat (oud-)studenten die DUO bellen met een vraag snel worden geholpen. Het is onvermijdelijk dat de wachttijden in de zomerperiode zullen oplopen. Op basis van de huidige ontwikkelingen hopen we een fundamenteel lagere wachttijd dan in 2018 te realiseren. Maar in de weken 34 tot en met 37 zal de gemiddelde wachttijd waarschijnlijk wel boven de 10 minuten uitkomen.

1) Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018-2019, nr. 125