

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

Den Haag
10 juli 2008

Ons kenmerk
FEZ/SIR/TR/33076

Onderwerp
Toezegging n.a.v. AO over de IB-Groep op 24 juni

In het AO over de IB-Groep op 24 juni j.l. heb ik u toegezegd het plan van aanpak van de IB-Groep om de dienstverlening weer op orde te brengen, toe te sturen. Hierin zijn de afspraken opgenomen over het moment waarop de verbeteringen moeten zijn bereikt. Het betreffende plan heb ik als bijlage bijgevoegd.

De Raad van Toezicht heeft aangegeven zich in het voorliggende plan te kunnen vinden. Ik ga er dan ook vanuit dat het plan ertoe leidt dat de IB-Groep de verslechterde dienstverlening weer op orde brengt.

De hoofddirecteur heeft aangegeven dat met de uitvoering van de in het plan opgenomen maatregelen, de dienstverlening per 1 september 2008 grotendeels weer op orde is. Wel merk ik hierbij op dat, na met de IB-Groep te hebben gesproken over een 'versnelde afhandeling van het e-mailverkeer', de norm 'reactietermijn e-mail binnen 2 werkdagen' voornamelijk nog niet kan worden gehaald. Door de toename van het e-mailverkeer wordt per 1 januari 2009 een reactietermijn van 3 werkdagen aangehouden. Vanaf 1 januari 2010 zal de IB-Groep weer op de norm van 2 werkdagen zitten. In dit verband is het van belang te weten dat de IB-Groep direct na ontvangst van een e-mail de afzender een reactie stuurt met daarin opgenomen de termijn waarbinnen de e-mail wordt afgehandeld.

Hieronder een overzicht per wanneer de normen volgens het plan van aanpak weer worden gehaald:

- Per 1 september 2008 wordt 60% van de telefoonoproepen binnen 3 minuten beantwoord. Per 1 november 2008 wordt weer aan de norm van 75% binnen 2 minuten beantwoord, voldaan.
- Op dit moment wordt de post reeds afgehandeld binnen 10 werkdagen conform het overeengekomen niveau. De voorraad post (circa 10.000 stuks op peildatum 1 juni 2008) wordt voor 1 september 2008 afgedaan.
- De norm voor de afhandeling van formulieren (binnen 10 werkdagen zijn de gegevens verwerkt) wordt inmiddels weer gehaald.
- De inkomende e-mails worden in de tweede helft van 2008 binnen 5 werkdagen afgehandeld en per januari 2009 gaat de termijn terug naar 3 werkdagen. Per januari 2010 zit de indicator op de overeengekomen norm van 2 werkdagen.

- De afhandelingstermijn van bezwaarschriften studiefinanciering en tegemoetkoming studiekosten en lesgeld (binnen 6 weken na ontvangst) wordt in 2008 voor 80% gehaald. In 2009 wordt weer conform de norm van 90% gepresteerd.
- De afhandelingstermijn van klachten (binnen 4 weken na ontvangst) wordt per 1 september 2008 weer gehaald conform de norm van 95%. De voorraad klachten is inmiddels weggewerkt.
- Het aantal Nationale ombudsmanzaken (50 stuks of minder) voldoet vanaf januari 2009 weer aan de norm.

De huidige website van de IB-Groep wordt verbeterd qua opzet, indeling en inhoud. Tevens zullen bezoekers via de website worden geïnformeerd over de aspecten van de actuele dienstverlening en de wijze waarop wijzigingen, eventueel buiten 'Mijn IB-Groep' om, kunnen worden doorgegeven aan de IB-Groep. Dit moet op 1 september 2008 klaar zijn. De IB-Groep realiseert zich dat de productieproblemen effect kunnen hebben op de klanttevredenheid. De IB-Groep wil dan ook, via gerichte communicatie aan de klanten en het betrekken van organisaties als de ISO en de Lsvb, de klanttevredenheid op een positieve wijze beïnvloeden. Gelet op de door mij tijdens het AO gedane toezeggingen, zal ik de IB-Groep vragen het ministerie te betrekken bij het overleg met de ISO en de Lsvb.

In september a.s. voer ik een overleg met de Raad van Toezicht over de door de IB-Groep tot dan toe gerealiseerde verbeteringen in de dienstverlening. Mocht in september blijken dat de dienstverlening onverhoopt achter blijft bij hetgeen is beoogd, dan zal ik overwegen gebruik te maken van mijn aanwijzingsbevoegdheid zoals is vastgelegd in de Wet Verzelfstandiging Informatiseringsbank (WVI). Ik ga ervan uit u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd en zal u eind september a.s. opnieuw berichten.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Ronald H.A. Plasterk