

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

Den Haag

30 september 2008

Ons kenmerk

FEZ/TR/58813

Onderwerp

Kwaliteit dienstverlening IB-Groep

Op 24 juni jl. heeft het AO met uw Kamer plaatsgevonden over met name de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep. Ik heb u toen de toezegging gedaan het plan van aanpak van de IB-Groep toe te sturen, hetgeen ik op 10 juli jl. heb gedaan. In het plan staan de aanpak, de maatregelen en de tijdsplanning beschreven om de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep, zowel voor de korte als de middellange termijn, weer op orde te brengen.

Wekelijks ben ik door de hoofddirecteur van de IB-Groep over de voortgang en de resultaten van het plan van aanpak geïnformeerd. Het algemene beeld is, dat door een stevige inzet van (extra) mensen en middelen en een sterk verbeterde en meer directe wijze van aansturing van het primaire proces, de kwaliteit van de dienstverlening een flinke verbetering laat zien. Vooral de telefonische bereikbaarheid is sterk verbeterd. In de afgelopen maand werd ten minste 95% van de binnenkomende gesprekken binnen 3 minuten beantwoord en voldoet daarmee aan de norm. Ter vergelijking: in de eerste maanden van dit jaar schommelde het percentage van de telefonische bereikbaarheid tussen de 10% en 20%. De verwerking van de e-mail laat een vergelijkbaar beeld zien en voldoet inmiddels aan de norm voor 2008. Ook brieven, formulieren en bezwaarschriften worden in vergelijking met de eerste maanden van dit jaar sneller verwerkt, en voldoen daarmee aan de normen.

De realisaties van de indicatoren over de klachten van de dienstverlening wijken nog wel af van de norm. Wel laten deze indicatoren in de maand augustus een (lichte) verbetering zien.

Ter informatie is bijgevoegd de weekrapportage 38. Hierin vindt u de realisatie per prestatie-indicator.

Ook heb ik, op 11 september jl., met de Raad van Toezicht over de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep gesproken. Hierbij heeft de Raad aangegeven dat sprake is van een verbetering in de dienstverlening en dat de eerste fase van het plan van aanpak is afgerond. Het is nu van belang de behaalde resultaten te borgen. Daarbij zal onder andere gewerkt moeten worden aan een andere inrichting en besturing van de organisatie van de uitvoerende en ondersteunende processen binnen de IB-Groep, de inrichting en monitoring van werkprocessen, afstemming met de medezeggenschap etc. De IB-Groep is op dit moment druk doende met het opzetten en implementeren van deze trajecten. De

voortgang daarvan wordt zowel door mijn ministerie als de Raad van Toezicht nauwlettend bewaakt. Zo spreek ik hierover met de Raad van Toezicht medio november en komt het aan de orde in het bestuurlijk overleg tussen de plaatsvervangend Secretaris-Generaal van OCW en de hoofddirecteur van de IB-Groep, eind oktober. Daarnaast word ik wekelijks door de hoofddirecteur van de IB-Groep over de voortgang geïnformeerd, zodat ik indien nodig, direct kan reageren.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Ronald H.A. Plasterk