

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

Den Haag
9 juni 2008

Ons kenmerk
FEZ/SIR/TR/20987

Onderwerp
Kwaliteit van de dienstverlening IB-Groep in 2007

Met deze brief informeer ik u over de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep. De directe aanleiding daartoe is het jaarverslag van de IB-Groep over 2007 en de gesprekken die daarover door OCW met de IB-Groep zijn gevoerd. Naar aanleiding van het verzoek van de Kamer om te reageren op het SP-rapport 'Meldpunt studiefinanciering, leningen en de IB-Groep' en de bevindingen van de Nationale Ombudsman, heb ik u geïnformeerd over de dienstverlening van de IB-Groep en het jaarverslag 2007 (Kamerstuknummer 24 724, nr. 73, 24 april 2008, vergaderjaar 2007-2008).

In 2007 is de norm van een aantal belangrijke prestatie-indicatoren op het terrein van studiefinanciering niet gehaald: telefonische bereikbaarheid, de reactietijd op e-mail, de afhandelingstermijn van bezwaren, de afhandelingstermijn van klachten en de klanttevredenheid.

Zodra de problematiek naar voren is gekomen, heeft de hoofddirecteur van de IB-Groep een verbetertraject ingezet om de achterstanden in te lopen en de verwerkingscapaciteit te vergroten. Dit verbetertraject bestaat uit een aantal maatregelen. Maatregelen in personele zin bijvoorbeeld overwerken en het toestaan dat parttimers extra contracturen kunnen werken. Organisatorische maatregelen zoals het invoeren van centrale aansturing op de kanalen e-mail en post en het opstellen van een strategisch personeelsplan. En tot slot sturingsmaatregelen bijvoorbeeld door het uitvoeren van analyses over de piekperiode 2007 en de besturingscyclus.

De audit die onlangs door de IB-Groep is uitgevoerd en per 23 mei jl. aan OCW is opgeleverd, concludeert dat de gekozen maatregelen de juiste zijn in relatie tot de onderzochte problematiek. Wel blijkt uit de audit en de reactie van het management dat sprake is van een kwetsbare situatie onder andere in de productie-uitvoering. In reactie daarop geeft de hoofddirecteur aan dat nog een aantal noodzakelijke aanvullende maatregelen getroffen moet worden om de prestatie-indicatoren in de loop van 2008 weer op het niveau van de afgesproken normen te krijgen. Binnen de IB-Groep is een taskforce ingericht, die de maatregelen vorm gaat geven, is het management versterkt en is er blijvende auditaandacht op de prestaties in de dienstverlening.

Teneinde de kwaliteit van de dienstverlening in 2008 weer op orde te hebben volgt mijn ministerie de effecten van de getroffen maatregelen en de voortgang van de realisatie van de prestatie-indicatoren nauwlettend. In dat kader vindt regelmatig overleg plaats tussen OCW en de IB-Groep. Ook bespreek ik de problematiek met de Raad van Toezicht in het komende voorjaarsoverleg.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Ronald H.A. Plasterk