

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

Den Haag  
2 december 2008

Ons kenmerk  
FEZ/TR/84768

Onderwerp  
Voorgenomen sluiting servicebalies IB-Groep

Op 8 oktober jl. heeft het AO met uw Kamer plaatsgevonden, ondermeer over de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep. In dat kader is gesproken over de voorgenomen sluiting van servicebalies. Ik heb toen de toezegging gedaan, alvorens de IB-Groep besluit of servicebalies al dan niet worden gesloten, u hierover te informeren.

De IB-Groep maakt in Nederland gebruik van servicepunten, waar aan de klanten verschillende vormen van dienstverlening wordt aangeboden: integrale afhandeling van klantvragen, voorlichting aan instellingen en studenten en de afhandeling van een deel van het dagelijkse e-mail aanbod. Deze servicepunten zijn te verdelen in twee categorieën, te weten: servicekantoren en servicebalies. Bijgevoegd is een overzicht van de servicekantoren en -balies.

Servicekantoren:

De 13 servicekantoren zijn gemiddeld 4 dagen in de week geopend, van 9.00 uur tot 16.00 uur. In 2007 zijn er 317.000 bezoeken aan de servicekantoren gebracht.

Servicebalies:

Sinds 1 oktober 2008 zijn de 12 servicebalies 1 dag per week open, met uitzondering van Arnhem. Deze openstelling is mogelijk doordat medewerkers vanuit de servicekantoren worden ingezet. In 2007 zijn er 53.000 bezoeken aan de servicebalies gebracht.

De IB-Groep wil klanten een grotere zekerheid dan thans geven over de openstelling van de servicepunten en hecht daaraan een groter belang dan de reisafstand tot die voorziening. Hierbij speelt een grote rol dat de klanten in overgrote meerderheid beschikken over een OV-studentenkaart. Gelet op deze ontwikkeling kiest de IB-Groep ervoor de dienstverlening aan klanten via de servicekantoren te versterken. Voor de klanten betekent dit een uitbreiding van de openstelling van 4 naar 5 werkdagen per week en een uniformering van de openingstijden voor het hele land, gekoppeld aan een verschuiving van het 'dagvenster' van 9.00 – 16.00 uur naar 10.00 – 17.00 uur. Voorts is de IB-Groep voornemens meer maatwerk aan klantgroepen te bieden die zijn aangewezen op baliedienstverlening

(zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid voor een bezoek op afspraak), waarmee de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten eveneens omhoog gaat.

Versterking van de dienstverlening door de servicekantoren is volgens de IB-Groep alleen haalbaar door de servicebalies te sluiten. Hierdoor is de IB-Groep in staat het rendement van de servicekantoren te vergroten, waarbij de verwerking van e-mails door de medewerkers op de servicekantoren nog steeds kan worden gehaald. Zonder deze inzet van de capaciteit op de verwerking van e-mails, kan de IB-Groep de met mij afgesproken norm voor het verwerken van e-mails niet garanderen. Duidelijkheid over sluiting dient er, in verband met de opzegging van huurcontracten, vòòr 1 januari 2009 te zijn. Gezien het grote aantal bezoeken aan de servicebalie in Arnhem, zal de IB-Groep extra aandacht besteden aan hoe hiermee om te gaan in de regio Arnhem-Nijmegen.

Daar de servicebalies vrijwel allemaal zijn gehuisvest in openbare gebouwen, zoals een bibliotheek of een school, is ook gezien vanuit het privacybelang van klanten, de inrichting en plaatsing van de servicebalie veelal niet optimaal. Ook dit weegt mee in het besluit van de IB-Groep om te willen overgaan tot sluiting van de servicebalies.

Gelet op bovenstaande overwegingen, ondersteun ik de IB-Groep in haar voornemen de servicebalies te sluiten.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Ronald H.A. Plasterk