

## 2018Z14993

Vragen van het lid Futselaar (SP) aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over het bericht dat studenten lang in de wacht staan door onderbezetting en nieuw systeem. (ingezonden 30 augustus 2018)

1

Kent u het bericht 'Studenten lang in de wacht bij DUO door onderbezetting en nieuw systeem?'<sup>1)</sup>  
Wat is uw reactie daarop?

Ik ken het bericht. Ik vind dat studenten en oud-studenten snel en duidelijk moeten worden geholpen met hun vragen. Daarom zijn in 2017 met de beschikbare middelen maatregelen genomen om de dienstverlening te verbeteren. Dat heeft ertoe geleid dat de telefonische wachttijden af zijn genomen tot gemiddeld vijf minuten aan het begin van 2018.

2

Hoe wordt de extra capaciteit, zoals genoemd in uw brief van 21 juni 2018, ingezet om de wachttijden te verminderen? Hoeveel fte's zijn er extra ingezet om de wachttijden te verminderen?  
2)

DUO heeft vanaf de zomer van 2017, naast de reguliere inzet van tijdelijk personeel in de zomermaanden, 75 extra fte ingezet om de telefonische helpdesk uit te breiden en de bereikbaarheid te verbeteren.

3

Hoe valt bovenstaande te rijmen met de onderbezetting zoals die in het artikel wordt genoemd?

In de zomermaanden zien we altijd een piek in het aantal telefonische vragen aan DUO. Dat zorgde in de zomer van 2017 voor lange wachttijden. Door de inzet van de 75 fte is de gemiddelde wachttijd in de eerste maanden van 2018 afgenomen tot gemiddeld 5 minuten. Deze zomer liep de wachttijd op tot gemiddeld 15 tot 20 minuten. DUO zag deze zomer een toename in het aantal (internationale) studenten met vragen over studiefinanciering. Het kost veel tijd om deze vragen goed te beantwoorden. Door tegenvallers in de ramingen van de leerlingen- en studentenaantallen had ik geen ruimte binnen de begroting om deze zomer tijdelijk extra personeel in te zetten.

4

In hoeverre kunnen studenten door het nieuwe systeem nu meer zelf regelen dan voorheen?

Met het nieuwe systeem kunnen studenten en oud-studenten meer zaken zelf regelen, zonder dat ze daarvoor een formulier moeten invullen of de hulp van een DUO-medewerker nodig hebben. Aanvragen en wijzigingen worden nu direct verwerkt en bevestigd, wat klanten meer inzicht geeft in hun persoonlijke situatie. Ook is het nu mogelijk om via iDEAL betalingen aan DUO te doen.

5

Acht u de maatregelen die na de ellende van de zomer van 2017 zijn genomen toereikend? Kunt u dit toelichten?

Zoals ik in mijn antwoord op vraag 3 al heb aangegeven hebben de maatregelen na de zomer van 2017 de telefonische wachttijd doen afnemen. Dat laat onverlet dat studenten en oud-studenten in de zomermaanden soms lang moeten wachten. Ik zou graag meer willen doen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, maar ik heb daar nu niet de financiële ruimte voor.

6

Hoe gaat u de wachttijden in de toekomst verminderen?

In mijn brief van 21 juni jl. over de dienstverlening van DUO heb ik aangegeven de invloed van het nieuwe studiefinancieringssysteem op de telefonische wachttijden te monitoren en daarna te bezien welke inzet nodig is. Een besluit over de te nemen maatregelen is afhankelijk van de uitkomst van die monitoring en van de budgettaire kaders. Daarom kan ik pas in het voorjaar van 2019 een besluit nemen over de te nemen maatregelen om de wachttijden te verminderen.

7

Wat is de gemiddelde wachttijd op dit moment?

De gemiddelde wachttijd lag in de zomer tot week 34 en 35 tussen 15 en 20 minuten. Week 34 en 35 leveren traditioneel een grote piek in het aantal telefonische vragen. De gemiddelde wachttijd liep in deze weken op tot gemiddeld 33 minuten.

8

Overweegt u extra middelen aan DUO te verstrekken om te voorkomen dat studenten slachtoffer worden van de onderbezetting en het nieuwe systeem? Kunt u dit toelichten?

Zie hiervoor mijn antwoord op vraag 5 en 6. Ik zou graag meer willen doen om de telefonische bereikbaarheid van DUO te verbeteren. Zoals gezegd kunnen studenten en oud-studenten in het nieuwe systeem meer zaken zelf regelen en kunnen DUO-medewerkers hen beter van dienst zijn. DUO werkt voortdurend aan het verder verbeteren van het systeem en doet dat in samenspraak met studenten.

1) <https://www.nationaleonderwijsgids.nl/hbo/nieuws/45132-studenten-lang-in-de-wacht-bij-duo-door-onderbezetting-en-nieuw-systeem.html#.W4U-7HoMvPE.twitter>

2) Kamerstuk 25 268, nr. 163.