



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Den Haag, 4 oktober 2017

Voortouwcommissie: **vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap**
Volgcommissie(s):
Activiteit: **Werkbezoek**
Datum: maandag 09 oktober 2017
Tijd: 11.00 - 15.00 uur
Openbaar/besloten: besloten
Externe locatie: Groningen

Onderwerp: DUO

Agendapunt:
Noot:

Programma

11.00 uur Ontvangst bij DUO.

Welkom door DGDUO Hans Schutte en directeur Onderwijsvolgers Rudi Snijders

- Introductie DUO
- Programma Vernieuwing Studiefinanciering
- Dienstverlening studenten

12.00 uur Lunch in de Drenthezaal met Groningse streekgerechten.

- Innovaties bij DUO: o.a. Customer Journey Mining, Chat, Co-browsing
- Demonstratie open data

13.00 uur

- Bezoek aan Specialistische Klantteams
- Meeluisteren aan telefoon en meekijken naar de klantschermen met medewerkers van DUO
- Bezoek aan webcareteam

14.30 uur Terugblik op het bezoek in de Stadskamer, verdieping 24

15.00 uur Einde bezoek

Agendapunt:

Uitnodiging DUO voor werkbezoek aan hoofdkantoor in Groningen d.d. 3 of 10 juli 2017

Zaak:

Brief derden - Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) te Groningen - 12 juni 2017
Uitnodiging DUO voor werkbezoek aan hoofdkantoor in Groningen d.d. 3 of 10 juli 2017 - 2017Z08044

Griffier:

E.C.E. de Kler

Activiteitnummer: 2017A02912