

Vergaderjaar 2018–2019

**25 268**

## **Zelfstandige bestuursorganen**

**Nr. 170**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 oktober 2018

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft in de brief van 20 september jl. gevraagd om te reageren op het bericht »Studenten regelmatig halfuur in wachtrij» in De Telegraaf van 19 september jl. Tevens heeft de commissie gevraagd de vragen van het lid Futselaar (SP) over het bericht dat studenten lang in de wacht staan door onderbezetting en nieuw systeem (Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 125) spoedig te beantwoorden. Ik heb de antwoorden op de schriftelijke vragen op 27 september jl. aan uw Kamer gezonden.

De beantwoording van de schriftelijke vragen van het lid Futselaar is tevens mijn reactie op het bericht van De Telegraaf. De Nationale ombudsman heeft me in een brief gewezen op de door hem ontvangen klachten van studenten en oud-studenten over de telefonische bereikbaarheid van DUO. De Ombudsman heeft me gevraagd om op korte termijn extra maatregelen te nemen om de bereikbaarheid te verbeteren.

Zoals ik ook in mijn antwoorden op de schriftelijke vragen het lid Futselaar heb aangegeven, wil ik graag maatregelen nemen om de telefonische bereikbaarheid van DUO te verbeteren. Daarom heeft DUO sinds de zomer van 2017 extra capaciteit voor het afdoen van telefoongesprekken ingezet en worden inkomende telefoongesprekken op een slimmere manier doorverwezen. De wachttijden zijn hierdoor aan het begin van 2018 teruggelopen tot gemiddeld 5 minuten, maar in de piekmaanden in de zomer waren de wachttijden nog steeds te lang. Door de tegenvallers in de leerlingen- en studentenramingen had ik helaas geen ruimte in mijn begroting om deze zomer tijdelijk extra personeel in te zetten. Dit heb ik de Nationale ombudsman ook laten weten (zie bijlage<sup>1</sup>). In het voorjaar zijn de effecten van het nieuwe studiefinancieringssysteem op de

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

wachttijden helder en kan ik een besluit nemen over eventuele aanvullende maatregelen om de bereikbaarheid te verbeteren. Ik zal uw Kamer daar dan ook over informeren.

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
I.K. van Engelshoven