

1. In het verantwoordingsonderzoek OCW 2021¹, pagina 20, staat dat onvoldoende autorisatiebeheer bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) ertoe kan leiden dat medewerkers vertrouwelijke gegevens kunnen inzien en wijzigingen kunnen doorvoeren terwijl ze dat niet mogen. Kunt u, gelet op het feit dat dit onder andere kan leiden tot negatieve financiële effecten en continuïteitsproblemen en daarnaast uit paragraaf 4.3.4 van dit onderzoek ook blijkt dat er nieuwe tekortkomingen bij zijn gekomen in verschillende aspecten van het IT-beheer, toelichten hoe groot de gevolgen van deze oude en nieuwe tekortkomingen in de ICT-systemen kunnen zijn? Zijn hiervoor duidelijke risicoanalyses gemaakt en zo nee, waarom niet? Zo ja, is er op basis van de bevindingen van het verantwoordingsonderzoek aanleiding om de risicoanalyses te herzien en hoe?
2. Op bladzijde 31 en 32 van het verantwoordingsonderzoek OCW 2021 concludeert de Rekenkamer dat er periodieke autorisatiecontroles worden uitgevoerd, maar dat het niet inzichtelijk is hoe de bevindingen van deze controles worden opgevolgd. Deelt u de conclusie van de Rekenkamer? Zo ja, kunt u toezeggen dat in de toekomst de bevindingen van deze periodieke controles wel geanalyseerd en gedocumenteerd worden? Zo nee, waarom niet?
3. Op bladzijde 31 van het verantwoordingsonderzoek OCW 2021 staat dat DUO voldoende inzicht heeft in de gebruikte ICT-applicaties en het bijkomstige onderhoud. Hoe kunt u, gelet op het feit dat het BIT-advies Doorontwikkelen Applicatielandschap Bekostiging² (Blueriq) laat zien dat er wel degelijk risico's kunnen ontstaan in het ICT-landschap binnen DUO, in samenwerking met DUO voorkomen dat soortgelijke risico's in de toekomst ontstaan in het kader van duurzaamheid, zoals de continuïteit van personeel, personeelstekort, en tijdelijke externe medewerkers?
4. In uw reactie op de door de Rekenkamer geconstateerde onvolkomenheden bij de informatiebeveiliging van het autorisatiebeheer bij DUO (verantwoordingsonderzoek OCW 2021, p. 50-51) schrijft u dat een Plan-Do-Check-Act (PDCA)-procedure ingezet zal worden om deze bestaande meerjarige onvolkomenheid bij DUO te verbeteren. Hoe gaat u, gelet op het feit dat deze onvolkomenheid al tenminste vier jaar bestaat (verantwoordingsonderzoek OCW 2021, p. 5), deze PCDA-procedure concreet gebruiken om dergelijke meerjarige onvolkomenheden het komende jaar te verhelpen? Hoe gaat u dit doen op een structurele en toekomstbestendige manier met inachtneming van doorlopende actieve participatie van de dagelijkse gebruikers van de IT-systemen bij DUO?
5. In het jaarverslag van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap 2021³ staat op bladzijde 137 dat bij DUO de indicator *klanttevredenheid klantcontact traditioneel* in 2021 is gedaald naar een 6,9 op een schaal van 0 tot 10, tegenover een 7,4 in 2020. Hoe verklaart u, gelet op het feit dat op bladzijde 129 wordt aangegeven dat er in 2021 buiten de begroting 3,9 miljoen euro extra is ingezet om de capaciteit van de telefonische bereikbaarheid voor studenten te verbeteren, ondanks de inzet van deze extra middelen, de daling binnen deze indicator? Kunt u daarnaast aangeven of u verwacht dat deze extra middelen de komende jaren zullen leiden tot een hogere score binnen deze indicator? Kunt u, indien dit niet het geval is, tot slot aangeven hoe DUO de score van deze indicator weer kan verbeteren, en of u verwacht dat hier wederom extra middelen voor moeten worden ingezet?

¹ Kamerstuk 36100-VIII, nr. 2

² Bijlage bij Kamerstuk 26643, nr. 792

³ Kamerstuk 36100-VIII, nr. 1