

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1006

Vragen van het lid **Jadnanansing** (PvdA) aan de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *problemen met DUO en Studielink* (ingezonden 29 november 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Zijlstra** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 27 december 2011).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Veel problemen met DUO en Studielink»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat het ronduit schandelijk is dat maar liefst 31% van de studenten wel eens te maken heeft gehad met fouten van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Ik deel deze mening niet. De resultaten van dit onderzoek komen niet overeen met de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken die DUO jaarlijks door een onafhankelijk onderzoeksbureau laat uitvoeren naar haar dienstverlening en die sinds 2007 afgerond met een 7 wordt gewaardeerd. DUO streeft naar een verdere verbetering van de dienstverlening door het verdiepen en intensiveren van de interactie met de «klanten». In 2012 zal DUO naast het hiervoor genoemde jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek een continu klanttevredenheidsonderzoek gaan uitvoeren. De uitkomsten en signalen die uit deze onderzoeken voortvloeien, worden direct als input gebruikt voor aanpassingen in de dienstverlening.

De klanttevredenheid is slechts één van de prestatie-indicatoren (telefonische bereikbaarheid, tijdig afdoen van brieven, bezwaarschriften en e-mails) die ik met de DUO heb afgesproken. Over de realisatie van deze prestatie-indicatoren wordt ik regelmatig geïnformeerd en over het algemeen voldoen deze indicatoren aan de afgesproken norm. Een andere prestatie-indicator is een goedkeurende verklaring van de Auditdienst.

DUO heeft een goed functionerende klachtenprocedure met onafhankelijke klachtenfunctionarissen voor studenten die vinden dat ze niet goed worden

<sup>1</sup> [http://1vjongerenpanel.eenvandaag.nl/uitslagen/39216/veel\\_problemen\\_met\\_duo\\_studielink](http://1vjongerenpanel.eenvandaag.nl/uitslagen/39216/veel_problemen_met_duo_studielink)

behandeld. Uit het aantal klachten dat wordt ingediend, blijkt niet dat er sprake is van een dusdanig hoog foutenpercentage bij DUO. De hiervoor vermelde indicatoren geven naar mijn mening een beter beeld van de kwaliteit van de dienstverlening dan het onderzoek van 1vandaag.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat de DUO, aansluitend op de eigen verantwoordelijkheid van de student, altijd goede en betrouwbare dienstverlening moet bieden als het gaat om zaken die voor de student grote financiële gevolgen kunnen hebben? Zo ja, vindt u dat er nu sprake is van goede en betrouwbare dienstverlening? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 3

Ik ben van mening dat DUO, ondersteunend aan de eigen verantwoordelijkheid van studerenden, altijd een goede en betrouwbare dienstverlening moet bieden op het terrein van die zaken die binnen de scope van de uitvoeringsopdracht van DUO liggen. DUO heeft een breed scala aan communicatieproducten en communicatiekanalen, die ervoor zorgen dat de student tijdig en goed geïnformeerd wordt. Dit geldt ook voor de onderwerpen die genoemd zijn in het onderzoek van 1vandaag. Zoals ik al hierboven heb aangegeven, heb ik geen reden om te twifelen aan de goede en betrouwbare dienstverlening van DUO.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat de DUO, in weerwil van uw uitlatingen tijdens het debat van 4 november 2011 over fraude met de uitwonende studiebeurs, niet «buitengewoon goed bereikbaar» is? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Nee, ik deel deze mening niet. Zie de antwoorden hiervoor.

#### Vraag 5

Bent u bereid de Kamer te informeren over de wijze waarop de geconstateerde kwaliteitsachterstand bij de DUO op korte termijn verholpen zal worden?

#### Antwoord 5

Gelet op het voorgaande zie ik geen kwaliteitsachterstand bij DUO die dient te worden verholpen en waarover het nodig is uw Kamer te informeren.