**Van:** Molen van der H.
**Verzonden:** donderdag 29 juni 2017 15:53
**Aan:** Kler de E.C.E.
**CC:** Commissie OCW
**Onderwerp:** Verzoek brief dienstverlening DUO

Geachte griffier, beste Eveline,

De CDA fractie ontvangt diverse signalen dat (aankomend) studenten worden geconfronteerd met zeer lange wachttijden als zij telefonisch contact opnemen met de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Tijdens een steekproef die we uitvoerden werd door DUO een wachttijd van 64 minuten aangekondigd. Wij stellen via de commissie voor aan de Minister een brief te vragen waarin zij ingaat op de actuele dienstverlening van DUO. Aangezien het Kamerreces aanstaande is en de zomerperiode voor aanstaande studenten van groot belang is, ontvangen wij deze brief graag nog voor het reces. In de brief zou de Minister ten minste in moeten gaan op:

1. de actuele situatie met telefonische wachttijden bij DUO en verwachtingen voor de komende periode.

2. welke wachttijd de Minister acceptabel acht met het oog op een goede dienstverlening aan studenten en/of ouders?

3. welke maatregelen DUO heeft genomen om de wachttijden terug te dringen? En welke aanvullende maatregelen zij noodzakelijk acht?

Met vriendelijke groet,

Harry van der Molen

Kamerlid (CDA)
mbo, hbo, groen onderwijs, wetenschapsbeleid en media.
Tweede Kamer der Staten-Generaal

Postbus 20018, 2500 EA Den Haag

T +(31)70-3183523 | E h.vdmolen@tweedekamer.nl | I [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

Alle informatie over de Tweede Kamer is te vinden op [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl). U kunt de Tweede Kamer ook volgen op [Facebook](https://www.facebook.com/2deKamer) en [Twitter](https://mobile.twitter.com/2eKamertweets). Download ook de gratis Tweede Kamer vergaderagenda app in de Apple of Android store.