



De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap  
Postbus 16375  
2500 BJ DEN HAAG

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: xxxxxxxxxxxx  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Datum**

11 september 2018

**Ons nummer**

201820770

**Onderwerp**

Telefonische bereikbaarheid DUO

Geachte mevrouw Van Engelshoven,

De laatste maanden heb ik opvallend veel klachten van studenten en oud-studenten ontvangen over de slechte telefonische bereikbaarheid van DUO. Het baart mij zorgen dat klachten hierover blijven terugkomen, aangezien studenten in 2017 ook moeite hadden om DUO te bereiken. Graag vraag ik dringend uw aandacht voor deze problematiek.

**De klachten**

Veel (oud-)studenten hebben de laatste tijd moeite om in contact te komen met DUO. Op extreem drukke momenten krijgen zij te horen dat alle medewerkers in gesprek zijn en wordt hen verzocht om het op een ander tijdstip nog eens te proberen, waarna de verbinding wordt verbroken. Wanneer de (oud-)studenten wél tot de wachtrij worden toegelaten moeten zij vaak dertig minuten tot een uur wachten voordat zij een medewerker te spreken krijgen. Zij willen het probleem waarvoor zij bellen graag oplossen en hebben daarvoor informatie of advies nodig van DUO. In sommige gevallen zijn de problemen urgent. Bijvoorbeeld als studenten tijdig de financiering van hun studie dienen rond te krijgen of als oud-studenten in de knel komen met de aflossing van hun studieschuld. Een adequate oplossing blijft echter uit door de slechte bereikbaarheid van DUO.

**Eerdere signalen over de telefonische bereikbaarheid**

In mijn rapport 'Een gewaarschuwd mens telt voor twee'<sup>1</sup> vroeg ik medio maart 2017 aandacht voor de lange wachttijden aan de telefoon bij DUO. In de reactie<sup>2</sup> gaf toenmalig minister Bussemaker aan dat de drukte aan de telefoon onder andere te maken had met de menskracht die binnen DUO werd ingezet voor werkzaamheden aan een nieuw ICT-systeem, waardoor minder medewerkers konden worden ingezet aan de telefoon. Om de wachttijden terug te dringen zou de capaciteit aan de telefoon worden uitgebreid. Op 23 november 2017

<sup>1</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2017040-onderzoek-naar-de-informatieverstrekking-van-duo-aan-oudstudenten-met-een>

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/08/30/kamerbrief-met-reactie-op-rapport-een-gewaarschuwd-mens-telt-voor-twee-van-de-nationale-ombudsman>

**Ons nummer**

201820770

2

debatteerde u vervolgens met de Vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van de Tweede Kamer en gaf u aan dat de gemiddelde wachttijd aan de telefoon was afgenomen tot ongeveer 10 minuten. Uw verwachting was dat de lancering van de nieuwe MijnDUO-website in mei 2018 ervoor zou zorgen dat er minder telefonisch contact met DUO nodig is, waardoor de wachttijden nog verder zullen teruglopen.

In een recent nieuwsbericht<sup>3</sup> wordt door de woordvoerder van DUO aangegeven dat vooralsnog niet aan deze verwachting is voldaan. Integendeel want: "medewerkers hebben jarenlang gewerkt met een bepaald systeem en moeten dan nog wennen aan het nieuwe. Daardoor kan het soms langer duren voor een vraag is beantwoord." Ook valt in het bericht te lezen dat het nog even zal duren voordat de problemen zijn opgelost: "in ieder geval nog tot het schooljaar al op gang is", zo luidt de verwachting.

**Structurele oplossing gevraagd**

Het verontrust mij dat (oud-)studenten, na problemen met de telefonische bereikbaarheid in 2017, in 2018 opnieuw problemen ervaren met het telefonisch bereiken van DUO. Wederom lijkt een systeemaanpassing hiervan de oorzaak te zijn. Uiteindelijk heeft de (oud-)student hier flink last van en dat betreurt ik.

U heeft aangegeven dat u het te vroeg vindt om de bereikbaarheid te evalueren omdat u nog niet kunt inschatten welk effect het nieuwe ICT-systeem zal hebben<sup>4</sup>. Toch verzoek ik u dringend om op korte termijn (tijdelijke) maatregelen te nemen om de wachttijden bij DUO te bekorten. De (oud-)studenten hebben nú last van de slechte telefonische bereikbaarheid.

Graag verneem ik binnen vier weken of en zo ja welke maatregelen u kunt nemen. Ik zal van mijn kant klachten over dit onderwerp goed in de gaten blijven houden en indien nodig onderzoek instellen naar individuele klachten die ik ontvang.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>3</sup> <https://www.nu.nl/binnenland/5436641/duo-kan-helpt-van-telefoontjes-niet-behandelen-drukke.html>

<sup>4</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/regering/bewindspersonen/ingrid-van-engelshoven/documenten/kamerstukken/2018/06/21/kamerbrief-over-toezeggingen-over-de-dienstverlening-van-duo>