



De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Mr.dr.s. I.K. van Engelshoven
Postbus 16375
2500 BJ DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Datum

23 oktober 2018

Ons nummer

201820770

Onderwerp

Bereikbaarheid DUO

Geachte mevrouw Van Engelshoven,

Dank voor uw reactie op mijn brief van 16 september, waarin ik mijn zorgen uit over de telefonische bereikbaarheid van DUO. In deze brief zal ik op uw reactie ingaan.

Aantal klachten nog steeds hoog

U geeft in uw brief en in uw antwoorden op de gestelde Kamervragen¹ aan dat u de zorgen over de klachten van studenten over de telefonische bereikbaarheid van DUO deelt, maar dat u desondanks geen mogelijkheden ziet om nu maatregelen te nemen. U schrijft dat de wachttijden in de zomer 'van oudsher' oplopen, omdat studenten hun zaken voor de start van het nieuwe schooljaar regelen. U gaat er blijkbaar van uit dat deze terugkerende piek acceptabel is, omdat de wachttijden vanzelf weer dalen naar een aanvaardbaar niveau.

De traditionele zomerpiek zou medio oktober voorbij moeten zijn. Toch stonden studenten die afgelopen week met DUO probeerden te bellen nog steeds zo'n dertig minuten in de wachtrij.² Dat is aanzienlijk langer dan de twee á drie minuten waarnaar u streeft.³ Wij signaleren dat het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid van DUO ook na de zomer hoog is gebleven en dat studenten met complexe problemen nog steeds niet snel en goed worden

¹ <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2018D45144>

² Zo bleek uit onze eigen ervaring toen wij maandag 15 oktober tot en met vrijdag 19 oktober iedere dag het algemene nummer van DUO belden.

³ Op bladzijde 15 van het verslag van een algemeen overleg tussen de minister en de Vaste onderwyscommissie van 23 november 2017, wordt deze streeftijd genoemd. Zie hiervoor: https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/commissievergaderingen/details?id=2017A03498

Ons nummer

201820770

2

geholpen. Ook in januari/februari 2019 zal er waarschijnlijk weer een piek zijn in het telefoonverkeer, omdat in deze periode relatief veel studenten zich in- en uitschrijven voor hun opleiding. Studenten zullen in verband hiermee vragen willen stellen over hun studiefinanciering. Hierdoor zullen de wachttijden weer gaan oplopen. Daarom dring ik normaal aan op verbetering nu, en niet pas in het voorjaar van 2019.

Studenten in de knel

Zoals ik in mijn vorige brief aangaf, is het geen uitzondering dat (oud-)studenten die contact met ons opnemen urgente problemen hebben, zoals een oplopende OV-boete of het uitblijven van een beslissing over de studiefinanciering. Zo liet een student ons weten dat hij in de veronderstelling was dat hij na de afronding van zijn MBO-opleiding zijn studentenreisproduct kon blijven gebruiken, omdat hij een maand later met een vervolgopleiding zou starten. Dit bleek niet zo te zijn en daarom moest hij een boete betalen die opliep met € 97,- per halve maand. Dat is een flink bedrag, zeker voor een student. Toen deze student zijn zaak met DUO wilde bespreken, bedroeg de wachttijd maar liefst 55 minuten. Hierna nam de student met mij contact op, want zijn probleem was nog steeds niet opgelost. In dit soort situaties zouden studenten moeten kunnen rekenen op snelle antwoorden en adequate oplossingen, oftewel goede dienstverlening van DUO. De huidige wachttijden staan aan goede dienstverlening echter in de weg.

De klachten die ik ontvang over de telefonische bereikbaarheid van DUO komen overeen met de signalen die het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) en de Landelijke Studentenvakbond (LSVB) binnenkrijgen.⁴

Onmacht geen reden om studenten in nood niet te helpen

Oplopende schulden dragen studenten een lange tijd mee. De financiële beperkingen van uw departement zijn mijns inziens geen reden om (oud-) studenten met urgente problemen geen hulp te bieden. Daarom hoor ik graag van u op welke manier u de studenten gaat helpen die nu in de problemen raken. En hoe ik de studenten die bij de Nationale ombudsman aankloppen zodanig kan doorverwijzen naar DUO dat zij wel geholpen worden.

Gezien de urgentie van het onderwerp verzoek ik u om binnen twee weken te antwoorden. Deze brief zullen wij delen met het Interstedelijk Studenten Overleg,

⁴ Op 16 oktober 2018 hebben wij telefonische vraaggesprekken gevoerd met de voorzitters van het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) en de Landelijke Studentenvakbond (LSVB).

Ons nummer

201820770

3

de Landelijke Studentenvakbond, de Vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van de Tweede Kamer en de Dienst Uitvoering Onderwijs en onze contactpersoon bij uw departement.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen