

Den Haag, 5 november 2018

Hierbij zend ik u een reactie op een afschrift van een brief aan DUO die de commissie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft ontvangen. De brief betreft een ingebrekestelling voor een vertraagde behandeling van een studiefinancieringsaanvraag voor een studie in het buitenland.

In de brief geeft de briefschrijver zijn onvrede weer over de afhandeling van zijn studiefinancieringsaanvraag voor een studie in het buitenland. Deze brief heeft de briefschrijver tevens gestuurd naar het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Omdat de brief ook aan uw Kamer is verstuurd, informeer ik u hierbij over de reactie die het ministerie reeds naar de briefschrijver heeft verstuurd, en de acties die hebben plaatsgevonden.

Om te beginnen wil ik aangeven dat ik het spijtig vind dat de aanvraag van de briefschrijver moeizaam is verlopen. Ik vind het belangrijk dat de briefschrijver wordt geholpen, en dat een dergelijke situatie in de toekomst niet meer voorkomt. Van DUO heb ik begrepen dat voorafgaand aan de start van de studie van de briefschrijver een toekenning van studiefinanciering heeft plaatsgevonden. Een combinatie van factoren, waaronder het gegeven dat de aanvraag was ingediend tijdens de systeemconversie, heeft er toe geleid dat een ongelukkige gang van zaken is ontstaan waardoor DUO de studiefinancieringsaanvraag niet tijdig heeft verwerkt en de aanvraag door de briefschrijver is ingetrokken. De klachtenfunctionaris van DUO heeft daarom contact opgenomen met de briefschrijver. Namens de organisatie zijn verontschuldiging en aangeboden en is een schadevergoeding uitbetaald voor gemaakte reiskosten.

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
I.K. van Engelshoven