

Vergaderjaar 2017–2018

**25 268**

## **Zelfstandige bestuursorganen**

**Nr. 163**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 juni 2018

Met deze brief doe ik meerdere toezeggingen gestand inzake de dienstverlening van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). In mijn brief van 22 februari jl. en tijdens het algemeen overleg over DUO op 23 november 2017 heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over:

- de ondernomen stappen om de bereikbaarheid van DUO te verbeteren;
- de verdere opvolging die ik geef aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman over de informatieverstrekking van DUO aan (oud-)studenten met een schuld<sup>1</sup>;
- de pilots ter verbetering van de persoonlijke contacten met klanten van DUO;
- de kenmerken van de groepen (oud-)studenten die extra hulp nodig hebben;
- de hoogte van uitstaande schulden studiefinanciering van wanbetalers in het buitenland;
- de mogelijkheden van het wijzigen van het moment van uitbetalen van de studiefinanciering van het eind naar het begin van de maand.

#### *Verbetering bereikbaarheid*

Ik vind het belangrijk dat (oud-)studenten die DUO bellen met een vraag snel worden geholpen. In 2017 waren de wachttijden opgelopen tot gemiddeld 15 tot 20 minuten, met uitschieters naar 60 minuten. Dat is niet acceptabel, daarom heeft DUO sinds de zomer van 2017 extra capaciteit voor het afdoen van telefoongesprekken ingezet. Ook worden inkomende telefoongesprekken op een slimmere manier doorverwezen. De wachttijden zijn hierdoor aan het begin van 2018 teruggelopen tot gemiddeld 5 minuten.

<sup>1</sup> Kamerstuk 25 268, nr. 160

Begin mei is DUO succesvol overgestapt naar het nieuwe studiefinancieringssysteem.<sup>2</sup> Dit systeem geeft niet alleen studenten, maar ook oud-studenten met een studielening meer inzicht in hun persoonlijke situatie en maakt het voor DUO gemakkelijker om hen te helpen. Het systeem geeft klanten van DUO bovendien meer mogelijkheden om zelf zaken te regelen. Ik verwacht dan ook dat het nieuwe systeem ervoor zorgt dat studenten meer zaken online zelf regelen en minder vaak telefonisch hoeven te worden geholpen. Omdat het nieuwe systeem pas net in gebruik is en de wachttijden gedurende het jaar fluctueren, is het nog te vroeg om het effect te kunnen inschatten. Ik monitor de effecten van het nieuwe studiefinancieringssysteem en zie daarna welke inzet nodig is. Het uitgangspunt daarbij is dat studenten bij algemene vragen gebruik maken van de digitale mogelijkheden, zodat DUO studenten die maatwerk nodig hebben sneller persoonlijk kan helpen. Ik zal uw Kamer hiervan op de hoogte houden.

### *Persoonlijker innen van studieschulden*

De Nationale ombudsman heeft met zijn rapport «Een gewaarschuwd mens telt voor twee» aandacht gevraagd voor de manier waarop DUO studieschulden invordert.<sup>3</sup> In de beleidsreactie heb ik verbeteringen aangekondigd. Hieronder schets ik een overzicht van de ontwikkelingen sindsdien.<sup>4</sup> Deze maatregelen voorkomen betalingsproblemen en dragen bij aan een snellere oplossing. Dit draagt ook bij aan de afname van het aantal telefonische vragen.

### **1. Reguliere studieleningen**

Bij het innen van de reguliere studielening ontstaan geregeld betalingsachterstanden die aan de deurwaarder worden overgedragen. Om dit te verminderen, is het volgende gedaan:

- Momenteel lopen experimenten met als doel gedragswetenschappelijke inzichten te benutten bij de incasso van studieleningen. Daarbij gaat het om het verhogen van de respons op de eerste betalingsherinnering en om het bevorderen van aflossen via automatische incasso. DUO beziet daarbij hoe het in de klantinteractie beter kan aansluiten bij de belevingswereld van de student.
- DUO heeft in het najaar van 2017 met drie experimenten onderzocht hoe bij forse betalingsachterstanden sneller tot een passende oplossing gekomen kan worden door meer persoonlijk contact. Een eerste groep is uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op een servicekantoor van DUO, een tweede voor een telefoongesprek met een DUO-medewerker en een derde groep heeft een maatwerkbrief ontvangen. De respons op deze extra inspanningen van DUO was relatief hoog. De experimenten hebben per saldo ertoe geleid dat voor een derde van de betrokken debiteuren een oplossing is gevonden voor de betalingsachterstand. Deze vorderingen zouden anders zijn overgedragen aan een deurwaarder. DUO heeft bovendien met meer debiteuren die onderdeel uitmaakten van het experiment een regeling getroffen, wat tot extra ontvangsten en meer tevreden oud-studenten heeft geleid.
- In lijn met de brede schuldenaanpak experimenteert DUO met een meer persoonsgerichte incasso. De inzet daarbij is sneller tot een oplossing te komen voor betalingsachterstanden, door een meer actieve en persoonsgerichte wijze van incasseren. Hierdoor komen

<sup>2</sup> Kamerstuk 25 268, nr. 161

<sup>3</sup> Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2017040-onderzoek-naar-de-informatieverstrekking-van-duo-aan-oudstudenten-met-een>

<sup>4</sup> Kamerstuk 25 268, nr. 147

- DUO en oud-studenten samen sneller tot een oplossing, zonder tussenkomst van een deurwaarder.
- Eind 2017 is DUO aangesloten op de Rijksincasso. Het Centraal Justitieel Incassobureau onderzoekt eerst welke mogelijkheden er zijn om terug te betalen, alvorens een vordering over te dragen aan een deurwaarder. Ook krijgen oud-studenten een extra mogelijkheid om zonder extra kosten te betalen.
  - In 2018 is het nieuwe studiefinancieringssysteem operationeel geworden, wat (oud-) studenten beter inzicht geeft in hun studielening en meer mogelijkheden biedt om zelf zaken te regelen rondom de terugbetaling.

Op basis van de uitkomsten van de genoemde experimenten, de opgedane ervaringen met het persoonsgericht innen en met het nieuwe studiefinancieringssysteem zie ik welke inzet op langere termijn nodig is om achterstanden bij het betalen van studieleningen te voorkomen.

Verder heb ik het lid Beertema (PVV) tijdens het algemeen overleg over DUO op 23 november 2017 (Kamerstuk 25 268, nr. 156) toegezegd terug te komen op de vraag welke categorieën (oud-)studenten hulp nodig hebben van medewerkers van DUO bij het oplossen van hun problemen. Er bestaat geen eenduidig beeld van deze groep, omdat DUO de achtergrondkenmerken van klanten met wie ze persoonlijk contact heeft niet registreert. De ervaring van DUO is dat de groep die persoonlijk moet worden geholpen zeer divers is, net als de problemen waar ze tegenaan lopen. DUO past deze ervaringen momenteel toe in experimenten om de communicatie met (oud-)studenten te verbeteren en te bevorderen dat ze de juiste keuze maken. DUO verbetert bijvoorbeeld de communicatie over het stopzetten van het studentenreisproduct en stimuleert studenten om bewuster te lenen.

## **2. Lesgeld**

In 2016 zijn bijna 24.000 lesgeldvorderingen aan een deurwaarder overgedragen. Daarom heb ik in mijn beleidsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman aangekondigd dat er een soepeler betalingsregeling voor het lesgeld komt. Die is inmiddels gerealiseerd. Met ingang van het komende studiejaar kunnen de circa 225.000 lesgeldplichtige mbo-studenten van 18 jaar en ouder kiezen voor een meer gespreide betaling van het lesgeld aan DUO (€ 1.155 voor het schooljaar 2018–2019). Zij kunnen straks kiezen voor betaling in negen termijnen (van oktober tot en met juni) terwijl dat eerder nog in zes termijnen moest. Naar verwachting zullen er meer succesvolle incasso's zijn, wat zorgt voor minder betalingsachterstanden en minder vorderingen die DUO naar een deurwaarder overdraagt.

Verder ga ik de oorzaken van de betalingsproblemen bij deze jongvolwassenen onderzoeken. Ik wil een helder beeld krijgen van de groep die niet tijdig betaalt.

## **3. Ov-boetes**

Afgelopen december heb ik uw Kamer geïnformeerd over de maatregelen die ik neem om schulden door ov-boetes zoveel mogelijk tegen te gaan<sup>5</sup>:

1. Alleen ov-boetes bij gebruik, maar wel oplopend in hoogte;
2. Uitbreiden en slimmer gebruik maken van de capaciteit van de blacklist;
3. Verbeteren van de informatiestroom over het einde van het reisrecht;

<sup>5</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 653

4. Later in laten gaan van de ov-boete;
5. Plaatsen van ophaalautomaten bij onderwijsinstellingen;
6. Blijven verbeteren van de communicatie over het studentenreisproduct.

Het doel van deze aanpak, die goed aansluit bij de aanbevelingen van de Nationale ombudsman, is een maximale reductie van het aantal ov-boetes te realiseren en schulden onder (oud-)studenten te voorkomen. Ik heb de novelle<sup>6</sup>, waarin een deel van de bovengenoemde maatregelen wordt geregeld, op 15 juni jl. aan uw Kamer gestuurd, zodat ze per 1 januari 2019 van kracht kunnen worden.

#### *Uitstaande studieschulden in het buitenland*

DUO heeft de afgelopen jaren al extra ingezet op de invordering van studieschulden in het buitenland. Eind 2017 woonden circa 80.000 oud-studenten in het buitenland en dat is circa 12 procent van alle oud-studenten met een studielening. Bij elkaar hadden zij een studieschuld van € 1,3 miljard. De invordering in het buitenland vraagt in vergelijking met de invordering in Nederland om extra inspanningen. Daarom heeft DUO sinds enkele jaren een speciale *taskforce* operationeel om de invordering in het buitenland extra kracht bij te zetten. Dit heeft in 2016 geleid tot extra ontvangsten van per saldo € 30 miljoen en in 2017 zelfs bijna € 40 miljoen.

#### *Uitbetaaldatum studiefinanciering*

In het algemeen overleg over de DUO-dienstverlening van 23 november 2017 heeft de heer Van Meenen (D66) gevraagd naar de mogelijkheden om studiefinanciering eerder in de maand uit te betalen. Nu betaalt DUO de studiefinanciering uit op de dag waarop salarissen worden uitbetaald, rond de 24<sup>e</sup> van een maand. Uit navraag bij de LSVb blijkt dat er enkele signalen zijn van studenten die problemen ondervinden omdat ze al voor aanvang van de studie kosten maken, maar dat dit niet tot grootschalige problemen leidt. Vervroegde uitbetaling zou hoge veranderkosten met zich meebrengen voor DUO. De uitbetaling sluit nu aan bij de incassodatum van kamerverhuurders en onderwijsinstellingen. Om deze redenen heb ik ervoor gekozen de uitbetaaldatum niet te wijzigen.

#### *Tot slot*

De Nationale ombudsman heeft in zijn brief van 14 december 2017 aangegeven dat hij met instemming kennis heeft genomen van alle in gang gezette ontwikkelingen en concrete acties. De ombudsman heeft daarmee zijn onderzoek afgesloten. Ik blijf, mede gevoed door initiatieven in de brede schuldenaanpak van dit kabinet, op zoek naar manieren om problematische schulden en betalingsachterstanden te voorkomen en zo nodig een bijdrage te leveren aan een passende oplossing. Daar blijf ik de aanbevelingen van de Nationale ombudsman bij betrekken.

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

---

<sup>6</sup> Kamerstuk 34 968