

Vergaderjaar 2017–2018

**25 268**

## **Zelfstandige bestuursorganen**

**Nr. 161**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 mei 2018

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft mij gevraagd na afloop van de overgang naar het nieuwe studiefinancieringssysteem de Kamer te informeren over het verloop van het Programma Vernieuwing Studiefinanciering (PVS) en hierover met de stakeholders te spreken. Met deze brief geef ik hier gehoor aan. In een eerdere brief heb ik uw Kamer al geïnformeerd over het nieuwe systeem en de bereikbaarheid van Mijn DUO tijdens de overgang.<sup>1</sup> Eerst licht ik toe hoe betrokkenen over de verminderde bereikbaarheid van Mijn DUO zijn geïnformeerd. Daarna beschrijf ik hoe de overgang is uitgevoerd, hoe studenten en oud-studenten tijdens de overgang zijn geholpen en wat de eerste ervaringen van betrokkenen met het nieuwe systeem zijn.

Op 1 mei jl. is DUO succesvol overgestapt naar het nieuwe studiefinancieringssysteem. Dit systeem geeft (oud-)studenten meer inzicht in hun persoonlijke situatie en maakt het voor DUO gemakkelijker om hen te helpen. Om het systeem in gebruik te kunnen nemen heeft DUO met succes de gegevens van alle ruim 4,8 miljoen klanten in de maand april overgezet van het oude naar het nieuwe ICT-systeem. Deze operatie markeerde de laatste fase van het ICT-project «Programma Vernieuwing Studiefinanciering» (PVS). Hierbij was het noodzakelijk om Mijn DUO gedurende de maand april gedeeltelijk uit de lucht te halen. Studenten met studiefinanciering en oud-studenten met een studieschuld konden daardoor in april geen wijzigingen aanbrengen. De sluiting had geen invloed op het uitbetalen van de studiefinanciering in de maand april. Inmiddels is gebleken dat (oud-)studenten goed op de hoogte waren van de verminderde beschikbaarheid. DUO heeft klanten die met spoed hulp nodig hadden snel geholpen. De sluiting van het systeem heeft hen daarom geen problemen bezorgd.

<sup>1</sup> Kamerstuk 25 268, nr. 159.

### *Alle klanten geïnformeerd over de verminderde bereikbaarheid*

DUO heeft er samen met ISO, LSVb en JOB alles aan gedaan om alle klanten op de hoogte te brengen van de verminderde bereikbaarheid van Mijn DUO. DUO heeft alle (oud-)studenten vanaf februari via Mijn DUO, e-mail, Facebook en Twitter geïnformeerd over de sluiting van het studiefinancieringsgedeelte van Mijn DUO en hen opgeroepen wijzigingen uiterlijk op 29 maart voor 18.00 uur door te geven. Minderjarige mbo-studenten en oud-studenten met een betalingsachterstand hebben een brief ontvangen in plaats van een e-mail. In de berichten is ook aangegeven op welke manieren DUO wel bereikbaar was gedurende de sluiting. DUO heeft hierop nog geen 200 vragen ontvangen, die vooral gingen over hoe zaken nog wel konden worden geregeld en hoe ov-boetes of onnodige schulden konden worden voorkomen. Het ISO, LSVB en JOB hebben de berichten van DUO veelvuldig via social media met studenten gedeeld en vragen beantwoord. Daar ben ik hen dankbaar voor, omdat we daardoor samen met hen een grote groep (oud-)studenten hebben bereikt.

Studenten en oud-studenten waren goed op de hoogte van de gedeeltelijke sluiting van Mijn DUO en hebben hierbij geen grote problemen ondervonden. DUO heeft in deze periode relatief weinig vragen over de beschikbaarheid van Mijn DUO gehad. DUO heeft telefonische vragen dan ook snel kunnen beantwoorden, al hebben studentenorganisaties wel enkele berichten ontvangen van studenten die vonden dat ze lang in de wachtrij stonden. Het totaal aantal telefoontjes bedroeg ongeveer de helft van het aantal in maart. Daarvan gingen maximaal 50 telefoontjes per week over de beperkte beschikbaarheid van Mijn DUO. Net als eerdere jaren ontving DUO in de laatste weken van april veel vragen over de hoogte van de studieschuld, omdat (oud-) studenten die nodig hebben voor de belastingaangifte. Klanten konden DUO telefonisch of via e-mail vragen naar de hoogte van hun studieschuld. Studentenorganisaties hebben hier enkele klachten over ontvangen, omdat niet iedereen op de hoogte was van deze mogelijkheid. De studentenorganisaties wezen ook op het onbegrip voor de lange duur van de gedeeltelijke sluiting van Mijn DUO. Ik kan me dit onbegrip goed voorstellen, maar zoals eerder gezegd was deze periode nodig om alle gegevens van klanten goed over te zetten.

### *Naar een toegankelijk en toekomstbestendig systeem*

DUO heeft de gegevens van alle ruim 4,8 miljoen klanten overgezet naar het nieuwe systeem. Mede doordat de gegevens tijdens de periode van overzetten niet konden worden gewijzigd, zijn deze foutloos overgeplaatst in het nieuwe systeem. Nadat DUO de overgang van de gegevens van het oude naar het nieuwe systeem uitvoerig had gecontroleerd, is besloten dat het systeem kon worden opengesteld op 1 mei.

Met het nieuwe systeem kunnen klanten meer zaken zelf regelen, zonder dat ze daarvoor een formulier moeten invullen of de hulp van een DUO-medewerker nodig hebben. Het is nu bijvoorbeeld mogelijk om via iDEAL betalingen aan DUO te doen. Aanvragen en wijzigingen worden nu direct verwerkt en bevestigd, wat klanten meer inzicht geeft in hun persoonlijke situatie. Het nieuwe systeem geeft DUO-medewerkers daarnaast in één oogopslag de informatie over de klant, die ze nodig hebben om deze snel te helpen. Met het oog op de toekomst is het bovendien veel gemakkelijker om het nieuwe systeem aan te passen, op basis van wijzigingen in wet- en regelgeving. DUO kan dan sneller inspelen op nieuw beleid.

### *Positieve eerste ervaringen van studenten*

De studentenorganisaties hebben laten weten positief te zijn over het nieuwe studiefinancieringssysteem. Hoewel het systeem pas net functioneert, valt het hen op dat er meer en duidelijkere informatie wordt gegeven over de opbouw van de studiefinanciering en de studieschuld. De historie van de schuld is snel te achterhalen en het systeem geeft voor bestaande leningen ook duidelijk weer wat de rentestand is.

### *Dienstverlening op maat tijdens de overgang*

Ondanks dat klanten in principe geen wijzigingen konden doorgeven in de maand april, vond ik het van belang dat (oud-)studenten in noodsituaties werden geholpen. DUO was voor alle klanten telefonisch en via social media bereikbaar en heeft ook een formulier op de website geplaatst om een wissel van het reisproduct aan te vragen (van week- naar weekend-product of andersom). In totaal heeft DUO in de maand april 54 verzoeken ontvangen van klanten die spoed hadden, waarvan er 34 zijn toegekend. Het ging hier veelal om klanten die in financiële problemen dreigden te raken. DUO heeft hierin maximale coulantie betracht. Voor de afgewezen verzoeken bleek het mogelijk om de klant op een andere manier te helpen, bijvoorbeeld door een spoedmutatie direct na openstelling van het nieuwe systeem in te voeren.

### *Tot slot*

Ik ben blij dat de overstap naar het nieuwe studiefinancieringssysteem succesvol is verlopen. De tijd dat Mijn DUO gedeeltelijk uit de lucht was, is effectief benut om alle klantgegevens over te zetten en het nieuwe systeem te testen. Deze investering gaat zich de komende tijd terugbetalen, doordat we nu over een toegankelijk systeem beschikken dat klanten meer inzicht geeft in hun situatie. De eerste ervaringen van studenten geven me het vertrouwen dat DUO over een toekomstbestendig systeem beschikt waar ze studenten en oud-studenten goed mee van dienst kan zijn. Nu DUO het nieuwe studiefinancieringssysteem in gebruik heeft genomen, kan PVS na de formele decharge worden afgesloten. Samen met DUO blijf ik met de studentenorganisaties in gesprek om te kijken hoe we het systeem verder kunnen verbeteren.

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