

Vergaderjaar 2017–2018

**25 268**

## **Zelfstandige bestuursorganen**

**Nr. 159**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 februari 2018

DUO staat aan de vooravond van de afronding van het grote ICT-project Programma Vernieuwing Studiefinanciering (PVS). Hiermee komt een einde aan het studiefinancieringssysteem dat sinds 1986 in de lucht is geweest. In april 2018 wordt het nieuwe ICT-systeem volledig in gebruik genomen. Met deze brief informeer ik uw Kamer over dit proces en de gevolgen ervan voor de studenten, mede conform mijn toezeggingen aan uw Kamer tijdens ons overleg van 23 november 2017.<sup>1</sup> Zo heb ik beloofd u te informeren over de duur van de periode waarin MijnDUO voor wat betreft de studiefinanciering uit de lucht is, en de maatregelen die DUO neemt om in die periode toch bereikbaar te blijven. Het gaat dan met name om de punten van functionaliteit, bereikbaarheid en noodvoorziening.

#### **Gegevens van het oude naar het nieuwe systeem**

De afgelopen jaren heeft DUO hard gewerkt aan de bouw van het nieuwe studiefinancieringssysteem. De reden om PVS als programma uit te voeren is de veranderende omgeving waar de huidige WSF-systemen en processen onvoldoende op kunnen inspelen, de hogere verwachting van de klanten die andere eisen stellen aan de huidige uitvoering gelet op de hedendaagse technische ontwikkelingen en de verandering die meer een continu proces is geworden waar de huidige WSF-systemen en processen onvoldoende mee overweg kunnen. De dienstverlening van DUO krijgt door het nieuwe systeem een flinke stimulans: niet alleen kunnen aanvragen en wijzigingen direct worden verwerkt en met een bericht worden bevestigd, ook vergroot het nieuwe systeem het inzicht van de klant in zijn of haar situatie. Zo kan de klant bijvoorbeeld inzien welk deel van de studiefinanciering prestatiebeurs is, welk deel gift, en welk deel lening.

<sup>1</sup> Kamerstuk 25 268, nr. 156.

De conversie is het sluitstuk van PVS: de klantgegevens moeten overgebracht worden naar het nieuwe systeem. Dat mag niet misgaan. Deze overgang is de afgelopen maanden dan ook uitgebreid getest. Ook is een deel van het klantenbestand in de zomer van 2016 al succesvol en zonder problemen overgezet. Nu is het tijd voor de laatste stap; het overzetten van de gegevens van de ruim 4,8 miljoen personen die in het oude systeem voor toekenning van studiefinanciering zitten. Tijdens de conversie worden de gegevens in de oude en nieuwe situatie ter controle doorlopend met elkaar vergeleken. Dit om te bepalen of de betreffende gegevens foutloos zijn overgezet. Dat betekent dat er op geen enkele andere manier veranderingen in de gegevens mogen worden aangebracht; de gegevens zelf moeten «bevroren» zijn. Daarom zal MijnDUO gedurende de conversie uit de lucht zijn. DUO heeft ervoor gekozen dit in een relatief luwe periode te doen. De conversie start op 29 maart 2018 om 18:00 uur en kan de hele maand in beslag nemen. In de communicatie met de klant geeft DUO daarom eenduidig aan dat MijnDUO in mei weer actief zal zijn.

### **Functionaliteit en bereikbaarheid**

Tijdens de conversie kunnen klanten van DUO niet inloggen in het studiefinancieringsgedeelte van Mijn DUO. DUO heeft daarom, in afstemming met studentenorganisaties, maatregelen genomen om deze klanten op andere manieren te woord te staan. Wat blijft er nog wel mogelijk aan functionaliteit tijdens de conversie, en hoe is DUO in die weken bereikbaar?

- DUO garandeert dat de **belangrijkste processen blijven draaien**:
  - Uitbetaling van de studiefinanciering loopt gewoon door. Nieuwe betalingen worden in deze periode aan het begin van de maand klaar gezet in plaats van vlak van te voren. Uitbetaling vindt plaats op het gebruikelijke moment;
  - Klanten kunnen tijdens de gehele conversieperiode gebruik maken van hun recht om te wisselen tussen week en weekend reisrecht (incl. mbo 18-);
  - De facturering aan debiteuren verloopt normaal;
  - De automatische incasso bij debiteuren loopt gewoon door. Nieuwe termijnen worden aan het begin van de maand klaargezet in plaats van halverwege; daadwerkelijke incasso vindt plaats op het gebruikelijke moment.
- DUO blijft gedurende de conversie **gewoon bereikbaar**:
  - Telefonisch op het reguliere nummer, tijdens kantooruren;
  - Via social media (chat, twitter, facebook, instagram);
  - In zeven steden op afspraak via het servicekantoor en de servicebalie (Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Enschede, Groningen, Rotterdam, Zwolle).
- Voor **wijzigen en aanvragen** heeft DUO een alternatief proces ontwikkeld:

Als klanten bellen of langskomen om een aanvraag in te dienen of een wijziging door te geven, of een -fysiek- formulier toesturen, dan neemt de betreffende DUO-medewerker deze gewoon in ontvangst. DUO voert deze dan met terugwerkende kracht door zodra het systeem weer actief is.
- Voor acute situaties is er een **noodvoorziening**.

Veel aanvragen en wijzigingen, kunnen wel even wachten. Maar het kan gebeuren dat een student geconfronteerd wordt met een acuut probleem; een sterfgeval bijvoorbeeld of een financieel noodgeval. Ik

vind het heel belangrijk dat deze studenten dan geholpen kunnen worden. Ook voor DUO is de dienstverlening aan deze klanten van het grootste belang. DUO heeft daarom een intern loket ingericht voor deze klanten, zodat zij bij acute problemen snel geholpen kunnen worden.

### **Communicatie & coulance**

DUO zal vanaf eind februari studenten actief gaan informeren over de situatie vanaf 29 maart 18:00 uur tot en met 30 april, en hoe zij daar rekening mee kunnen houden. De meeste (oud-)studenten ontvangen een e-mail met alle relevante informatie. De jongeren in een kwetsbare positie, zoals minderjarige mbo-studenten en oud-studenten met een betalingsachterstand, ontvangen daarbij ook nog een brief via de post. In deze e-mails en brieven worden studenten opgeroepen om wijzigingen die in april moeten ingaan, uiterlijk op 29 maart voor 18:00 uur aanstaande door te geven. Dan kunnen ze nog voor de conversie worden verwerkt. De inhoud van de e-mails en brieven is aangepast aan verschillende doelgroepen en is afgestemd met studentenorganisaties.

Naast de e-mails en brieven, informeert DUO de doelgroep ook via de website ([duo.nl/duovernieuwt](http://duo.nl/duovernieuwt)), en via Facebook en Twitter. In de e-mails en brieven wijst DUO hen op de kanalen waarlangs DUO bereikbaar blijft, en geeft DUO onder andere aan dat zijn medewerkers de student in maart en april graag van advies blijft voorzien via Facebook en Twitter (@duostudent).

Mochten zich situaties voordoen waarbij (oud-) studenten onverhoopt toch in de problemen komen omdat ze vanaf 29 maart 18:00 uur tot en met 30 april 2018 geen wijzigingen of aanvragen konden doorvoeren, dan zal DUO proberen om samen met hen een zo goed mogelijke oplossing te zoeken. Met DUO heb ik afgesproken dat coulance daarbij het uitgangspunt zal zijn.

### **Tot slot**

DUO heeft de overgang naar het nieuwe ICT-systeem uitgebreid getest en blijft dat tot eind maart nog doen. Ik ga er dan ook vanuit dat deze overgang voorspoedig zal verlopen. Wel is het zo dat er mogelijk tijdelijk sprake is van een piekbelasting op het systeem begin mei, als MijnDUO weer actief wordt. DUO houdt er rekening mee dat veel studenten dan tegelijkertijd willen inloggen, maar het precieze effect ervan is moeilijk voorspelbaar. Mocht dit effect zich in extreme mate voordoen, dan zou het kunnen zijn dat de dienstverlening die eerste dagen met wat haperingen op gang komt. Ik vertrouw erop dat de klanten snel daarna volop van de voordelen van het nieuwe MijnDUO gebruik kunnen maken.

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