

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1719

Vragen van het lid **Özdi** aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *het bericht «Torenhoge boetes door niet stopzetten van studentenreisproduct»* (ingezonden 7 april 2017).

Antwoord van Minister **Bussemaker** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 26 april 2017)

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Torenhoge boetes door niet stopzetten van studentenreisproduct»<sup>1</sup>, het bericht «Drie miljoen euro van ov-boetes gaat naar DUO»<sup>2</sup> en het rapport «Een gewaarschuwd mens telt voor twee» van de Nationale ombudsman?<sup>3</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Hoe beoordeelt u de conclusies van de Nationale ombudsman dat incassobureaus en vervoerders winst maken ten koste van 120.000 oud-studenten?

#### Antwoord 2

Ik ben het niet eens met een dergelijke stelling. Wanneer een student niet op herhaaldelijke berichten van DUO reageert en zijn studentenreisproduct niet stopzet, volgt een boete. Dit gaat gepaard met uitvoeringskosten door DUO, vergoedingen aan incassobureaus en een compensatie aan vervoerders voor gedeerde inkomsten. Dat kwalificeer ik niet als winst maken ten koste van studenten. De Nationale ombudsman concludeert dit overigens ook niet.

#### Vraag 3

Bent u bereid om, zolang DUO (Dienst uitvoering onderwijs) onderzoekt of het technisch mogelijk is om de ov-kaart automatisch stop te zetten, DUO op te dragen alle aanmaningen stop te zetten en geen nieuwe gevallen door te verwijzen naar een deurwaarder of het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)?

<sup>1</sup> <https://kassa.vara.nl/nieuws/torenhoge-boetes-door-niet-stopzetten-van-studentenreisproduct>

<sup>2</sup> <https://profielen.hr.nl/2017/drie-miljoen-euro-van-ov-boetes-gaat-naar-duo/>

<sup>3</sup> «Een gewaarschuwd mens telt voor twee», De Nationale ombudsman, 28 maart 2017

### Antwoord 3

Nee, ik zie daartoe geen aanleiding. Het lijkt mij volkomen logisch dat DUO studenten bij herhaling wijst op hun plichten om het studentenreisproduct stop te zetten. Eerder heb ik al geconstateerd dat de communicatie van DUO op genoemde punten beter kan, en heb ik al een aantal zaken in gang gezet. Zo is op de website van DUO op meerdere plekken en nadrukkelijker de waarschuwing voor een ov-boete opgenomen. Verder is de titel van het e-mailbericht waarmee DUO studenten informeert over een ov-boete verduidelijkt. Eerder stond in de titel enkel de melding dat er een bericht voor de student klaarstaat in Mijn DUO; nu leest de student in de titel van het bericht al dat hij of zij een ov-boete moet betalen. Blijft een student toch in gebreke, dan volgt een boete die – uiteindelijk – kan worden overgedragen naar een deurwaarder. Mijn inspanningen op het gebied van communicatie zijn erop gericht dat aantal drastisch terug te brengen. Overigens wordt het onderzoek naar de (on)mogelijkheden van het automatisch beëindigen van het studentenreisproduct, waarover ik schreef in mijn antwoorden op de schriftelijke vragen van het lid Van Meenen (D66)<sup>4</sup>, niet verricht door DUO maar door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

### Vraag 4

Bent u bereid de alternatieven die in de aflevering van Kassa van 18 maart jl. worden aangedragen en die op korte termijn de boete voor studenten kunnen vervangen, mee te nemen in uw onderzoek naar het automatisch stopzetten?

### Antwoord 4

Eén van de onderzoeksvragen binnen het betreffende onderzoek is of het gemak van beëindiging van het studentenreisproduct kan worden vergroot en het risico op boetes worden verkleind en zo ja, op welke wijze. Ik zal de onderzoekers in het licht van deze onderzoeksvraag attenderen op de door u genoemde aflevering van het tv-programma Kassa.

### Vraag 5, 6, 7 en 8

Dringt u er bij DUO op aan om de berichten over het aflopen van het recht op het studentenreisproduct voortaan direct per e-mail te sturen, in plaats van een bericht in de MijnDUO-inbox?

Beseft u dat veel studenten onterecht beboet worden aangezien zij slechts met een verouderd e-mailadres bekend staan bij DUO? Hoe gaat u dit probleem aanpakken?

Zijn er mogelijkheden om telefonisch of per brief contact op te nemen, of in het uiterste geval eerst een bezoek te brengen aan de desbetreffende student voordat er wordt overgegaan tot deurwaarders of het CJIB, indien geen recent e-mailadres beschikbaar is?

Bent u voornemens, gelet op de nieuwe ov-regeling voor minderjarige mbo-studenten, extra stappen te nemen om ervoor te zorgen dat minderjarige geen deurwaarder op bezoek krijgen zoals de Kinderombudsman heeft aangeraden?

### Antwoord 5, 6, 7 en 8

Ik zal op de door u genoemde punten ingaan in mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman. Dit zal ik uw Kamer nog vóór de zomer toesturen.

---

<sup>4</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 1593.