

Vergaderjaar 2008–2009

**24 724**

**Studiefinanciering**

**Nr. 82**

## **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 7 november 2008

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap<sup>1</sup> heeft op 8 oktober 2008 overleg gevoerd met minister Plasterk van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over:

- **de brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over de nieuwe uitvoeringsorganisatie voor het onderwijs (31 201, nr. 41);**
- **de brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over het weer op orde brengen van het plan van aanpak voor de dienstverlening van de IB-Groep (24 724, nr. 77);**
- **de brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over de kwaliteit van de dienstverlening van de IB-Groep (24 724, nr. 80).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

**Voorzitter: Jan Jacob van Dijk**  
**Adjunct-griffier: La Rocca**

### **Vragen en opmerkingen uit de commissie**

De **voorzitter**: Voordat ik het woord aan de Kamer geef, wil de minister een stuk aan u uitreiken waarop hij een korte toelichting geeft.

Minister **Plasterk**: Dank u. De informatie zoals u die bij brief hebt gekregen geeft een goed beeld van de stand van zaken nu. Bij de voorbereiding bleek echter dat de effecten van de acties van de IB-Groep (Informatie Beheer Groep) inzichtelijker worden als over het afgelopen jaar teruggekeken kan worden. Ik laat de op schrift gestelde indicatoren aan u uitreiken.

De **voorzitter**: Er is voor dit overleg twee uur uitgetrokken en er zijn vier sprekers. Ik nodig u niet uit om 20 minuten te spreken. Ik geef u 6 à 7 minuten spreektijd.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Voorzitter. Ik heb nog niet de kans gekregen om de door de bewindsman uitgereikte stukken te bekijken.

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Van de Camp (CDA), voorzitter, Depla (PvdA), Slob (ChristenUnie), Remkes (VVD), Joldersma (CDA), Jan de Vries (CDA), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Jan Jacob van Dijk (CDA), Aptroot (VVD), Leerdam (PvdA), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Roefs (PvdA), ondervoorzitter, Verdonk (Verdonk), Van Leeuwen (SP), Biskop (CDA), Bosma (PVV), Pechtold (D66), Zijlstra (VVD), Langkamp (SP), Jasper van Dijk (SP), Besse-link (PvdA), De Rooij (SP), Ouwehand (PvdD) en Dibi (GroenLinks).

Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Ferrier (CDA), Gill'ard (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Miltenburg (VVD), Atsma (CDA), Sterk (CDA), Vietsch (CDA), Schinkelshoek (CDA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Van Dijken (PvdA), Hamer (PvdA), Van Dam (PvdA), Van der Burg (VVD), Gesthuizen (SP), Jonker (CDA), Fritsma (PVV), Van der Ham (D66), Ten Broeke (VVD), Van Bommel (SP), Leijten (SP), Timmer (PvdA), Gerkens (SP), Thieme (PvdD) en Halsema (GroenLinks).

Ik zal dat straks doen. Het is goed dat er sinds kort tamelijk intensief over het vaak twijfelachtige functioneren van de IB-Groep wordt gesproken. Onze partij zet zich hiervoor al enige tijd in. Al jaren ontvangen wij klachten over de IB-Groep. De Nationale Ombudsman heeft de groep hoog staan op het lijstje van falende uitvoeringsinstanties. Het jaarverslag van 2007 van de IB-Groep spreekt over een neerwaartse spiraal in de dienstverlening. Naar aanleiding van het rapport van mijn collega Renske Leijten over studiefinanciering en de IB-Groep is op 24 juni een debat gevoerd.

Nu is er een aanvalsplan gekomen. In de brief van 30 september lezen wij dat het vooruit gaat met het beantwoorden van telefoon en brieven en dat formulieren en bezwaarschriften sneller worden afgehandeld. Dat is goed, maar wij hebben nog zorgen. De vooruitgang die wij nu bij de dienstverlening zien mag niet inzakken. In de brief staat dat men hieraan werkt door een andere inrichting en besturing van de IB-Groep. Is dit goed afgestemd met het personeel? Het personeel zet er nu een tandje bij, maar dat kan niet blijvend verwacht worden. Hoe staat het met het structurele tekort van 50 fulltime medewerkers? Op bladzijde 7 van het aanvalsplan staat dat er een structureel tekort van 3 mln. is. Er wordt gesproken over een aanvullende ondersteuning van 2 mln. Hoe zit het met het gevraagde bedrag? Dit mag geen tijdelijke verbetering blijken te zijn.

Een korte wachttijd aan de telefoon en snelle afhandeling van mails en brieven scheelt een hoop frustratie. De kwaliteit, naast de kwantiteit, moet ook op orde zijn, maar daarover lees ik weinig in de brief. Hoe is de inhoudelijke beantwoording? Worden de medewerkers goed opgeleid voor het beantwoorden van alle vragen? Verder lezen wij dat achterstanden bij de post tijdelijk op een alternatieve wijze worden weggewerkt, hetgeen kan leiden tot een tijdelijke lagere tevredenheidscall op dit punt. Dat klinkt mysterieus: een alternatieve wijze. Wat betekent dit? De operatie Help de IB-Groep de winter door kost 2 mln. voor acht maanden werk. Dat is veel geld en dan mag je ook kwaliteit verwachten.

Papier is geduldig. De SP krijgt sinds het rapport nog steeds veel klachten over de IB-Groep. Onze jongerenorganisatie Rood is daarom een meldpunt IB-Groep gestart. Uit de tussenrapportage, vandaag ook in Spits, komt naar voren dat van de 177 studenten maar liefst 86% niet weten welke rente zij gaan betalen over hun studielening. Dan is er iets mis met de informatievoorziening. Hoe kan dit? Mijn collega Leijten heeft daarvoor nadrukkelijk aandacht gevraagd.

Nog steeds is het voor een student een fluitje van een cent om een lening te krijgen. Een vinkje op de website is voldoende. Door de kredietcrisis wordt lenen bij de banken steeds moeilijker, maar als je een lening krijgt moet je eerst een verklaring tekenen dat je akkoord bent met de voorwaarden.

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Na het vorige debat ligt er een brief waarin de procedure voor het lenen staat. Hebt u die brief gelezen? Daarin staat dat je van tevoren bericht krijgt dat er sprake is van omzetting in een lening. Vindt u dat nog steeds slecht?

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Ik vind dat goed, maar ons wordt bericht dat het nog steeds zo eenvoudig kan.

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Vindt u niet dat er sprake is van een soort dienstverlening die ervoor zorgt dat studenten niet zonder inkomen komen te zitten?

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Nu doet u het mooier voorkomen dan het is. Het gaat ons erom dat het automatisme rondom het lenen ter discussie wordt gesteld. Studenten zijn niet goed op de hoogte van de rente van de studieschuld op het eind. Ik zou zeggen dat een voorbeeld moet worden

genomen aan wat er wereldwijd gebeurt. Er wordt heel goed nagedacht over het verstrekken van leningen. Studenten moeten hier ook goed van op de hoogte zijn. Er moet alles aan worden gedaan om mensen leenbewust te maken. De rente staat overigens ook niet vast, waardoor de studieschuld geleidelijk kan oplopen. Tegelijkertijd worden steeds vaker deurwaarders voor de terugbetaling ingeschakeld. Hoe ver is de minister met het verbeteren van de voorlichting hierover? Wanneer krijgen studenten duidelijkheid over wat hun leengedrag betekent? Als ze bijvoorbeeld € 200 per maand lenen, hoeveel schuld hebben ze dan aan het eind van hun studie? Hoe lang doen zij erover om dit af te betalen? Moet een student die zich wil informeren nog steeds zeven formulieren downloaden om van alle voorwaarden en terugbetalingsregelingen op de hoogte te komen? Studenten, maar ook de overheid, zijn gebaat bij deze voorlichting.

In het vorige debat vroegen wij of de automatische lening kon worden geschrapt. Nu krijgt een student na het verstrijken van vier jaar basisbeurs als gift nog steeds een brief dat hij automatisch het maximale leenbedrag kan krijgen. Zij moeten zelf aangeven dat zij dit niet willen. De minister zou hierover met studentenorganisaties en de IB-Groep spreken. Is dit al gebeurd? Wat kwam er uit dit gesprek? Hoe zit het met de student die geen aanvullende beurs krijgt omdat zijn vader nog leeft – hoe gek dit ook klinkt. Verleden week kregen wij een mail van iemand die geen contact meer heeft met zijn vader maar nog wel met zijn broertje en zusje. Dit was voor de IB-Groep reden om te concluderen dat hij wél contact met zijn vader heeft. Hij krijgt geen aanvullende beurs en kan in feite niet rondkomen. Meer over dit soort ergerlijk omgaan met verzoeken staat uitgebreid in ons rapport.

De website van de IB-Groep is onduidelijk. Daarvoor is beterschap beloofd. Hoelang moeten wij daarop wachten? Studenten mailen of bellen hun wijzigingen door. In het aanvalsplan staat: op dit moment worden via de mail ontvangen wijzigingen niet verwerkt. Is dit nog steeds het geval? Als er onduidelijkheid is moet niet het slachtoffer gestraft worden. Graag alle wijzigingen in behandeling nemen.

Kan de minister cijfers geven over het verloop van het personeel? Hoeveel mensen zonder vast contract hebben over twee jaar wel een vast contract? Zonder concrete doelstelling schiet het niet op.

Ik maak nog een opmerking over de samenwerking tussen de CFI (Centrale Financiële Instellingen) en de IB-Groep. Het is goed dat de minister de uitvoeringsorganisatie dicht bij zich wil hebben. Wat ons betreft, mag dit nog dichter bij. Als zo fors wordt gereorganiseerd waarom wil men dan niet van de zbo-status af? De omvang van de IB-Groep is moeilijk onder controle te houden.

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Volgens mij gaat de IB-Groep van een zbo-status af. Ik meen dat u de kern van de afgelopen debatten hebt gemist.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Het is de vraag of het wetsvoorstel erdoor komt.

Door een fusie van IB-Groep en de CFI ontstaat mogelijk een bureaucratische moloch. Hoe voorkomt de minister dat de nieuwe uitvoeringsorganisatie, samengeraapt uit verschillende onderdelen, geen bureaucraatisch monster wordt? Het op afstand zetten van de uitvoering van belangrijke taken levert lang niet altijd wat op. Bij een zbo is er sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid. De Kamer kan de minister aanspreken en niet de directie van een zbo.

De **voorzitter**: Volgens mij is het fout wat u zegt. De Kamer spreekt met de minister. Een zbo is in belangrijke mate de uitvoeringsorganisatie en de

Kamer kan daarover uitstekend met de minister discussiëren. Het onderscheid dat u maakt is niet juist.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Dat is juist, maar er is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid. De Kamer kan de minister aanspreken maar niet rechtstreeks de directie.

De **voorzitter**: Dat geldt voor elk departement. De minister is politiek verantwoordelijk. Hij zal de vragen beantwoorden en niet de zbo.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): De SP blijft graag op de hoogte van de voortgang van de verbetering van de IB-Groep, maar er is meer: goede voorlichting, geen reclame voor onduidelijke leningen, geen zeven folders om alle voorwaarden van lenen en terugbetalen op een rij te krijgen. Een goede overheid zorgt voor fatsoenlijke procedures voor leningen. Dus ook graag aan de slag met de handtekeningenprocedure daaromtrent.

De heer **Zijlstra** (VVD): Voorzitter. Ook de VVD is oppositiepartij, maar wij durven onze complimenten aan de minister uit te spreken voor het feit dat er zoveel stappen zijn gezet voor de verbetering van de kwaliteit van de IB-Groep. Er zijn nog een paar vragen over, maar deze lijntjes laten zien dat wij de goede kant opgaan en dat was de strekking van het eerdere debat. Tijdens dat debat spraken wij ook over de leningen. Ik kan geksheerend zeggen dat tegenwoordig mensen blij zijn dat ze überhaupt makkelijk een lening krijgen, maar dat was niet de kern van het debat destijds. De minister gaf toen aan dat het gemak waarmee een dergelijke lening kan worden afgesloten zou worden aangepakt door onder andere te wijzen op de gevolgen daarvan. Wij gaan ervan uit dat dit nader wordt uitgewerkt en terugkomt naar de Kamer. Het gaat hier om het plan van aanpak en de getroffen maatregelen.

In de brief van 14 juli gaat de bewindsman in op de samenvoeging van de IB-Groep en de CFI. Er staat dat het totale aantal arbeidsplaatsen van de NUO (Nieuwe Uitvoeringsorganisatie voor het Onderwijs) als gevolg van de fusie niet zal afnemen. Dat wekt verbazing omdat wij onder andere met de fusie een efficiencyverbetering willen bereiken. Daarbij horen volgens mij minder arbeidsplaatsen. Als dat niet het geval is, waar zit dan die efficiencyverbetering? Volgens mij heeft de minister ook een taakstelling voor allerlei andere organisaties.

In het plan van aanpak staat dat de uitgaande brieven steekproefsgewijs in plaats van volledig worden gecontroleerd. Wij zijn hier niet tegen, maar 100% controle houdt wel in dat je precies weet wat er uitgaat. Wat is het gevaar voor het kwaliteitsniveau? Kan het aantal klachten toenemen? Men kan voor de opleidingsklassen 36 uur werken. Ook mag men overwerken. In het plan van aanpak staat dat er een probleem is door de complexiteit van het werk. Mensen hebben een lange inwerkperiode nodig om goed te kunnen functioneren. Als de mensen opgeleid moeten worden en ze zitten 36 uur aan de telefoon, móeten ze overwerken. Er is dan geen sprake meer van mogen. Die opleiding lijkt ons belangrijk en dan kom je ook bij werkdruk. Als je in de opleidingsklassen de werkdruk te hoog maakt, blijft het probleem van te weinig beschikbaar personeel bestaan waardoor op de langere termijn de kwaliteit wordt ondergraven.

Er staat ook dat het opheffen van de servicebalies gezien wordt. Wordt hierdoor de dienstverlening niet ondermijnd? Gewezen wordt op de reistijd, maar de servicebalies zijn een kwaliteitspunt. Hoe zit dat? De heer Jasper van Dijk sprak al over de alternatieve wijze van afhandeling van brieven. Dat is tijdelijk, maar wat houdt deze alternatieve afhandeling in? Bij het punt eindresultaat aanvalsplan op de korte termijn staat een aantal indicatoren per 1 september. Ik noem de prestatie-indicator telefonie: deze zit per 1 september op het gecontracteerde niveau voor de piekperiode, zijnde 60% binnen drie minuten beantwoord. Als ik naar het lijntje kijk,

gaat het goed. Hoe staat het met alle indicatoren die u per 1 september in uw brief hebt aangegeven? Is het allemaal onder controle of zijn er nog haken en ogen?

Wij snappen de afweging om voor 2009 de zaken op een rustige manier te laten overgaan. De afhandelingstermijn van een e-mail is drie dagen in plaats van twee. Je moet terug naar die twee dagen, maar drie vinden wij verantwoord. In dit soort processen moet je schipperen om op het goede niveau te komen. Daarvoor onze steun.

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Voorzitter. Ook ik kan zeggen dat ik hier een stuk rustiger zit dan voor de zomer toen ik me zorgen maakte over de dienstverlening bij de IB-Groep. Ik wil de minister en het personeel met de vooruitgang complimenteren. Wel maak ik me nog zorgen over de klachten. In de rapportage staat dat alles de goede kant opgaat. Volgens het stappenplan van de normen komt men in 2009 op het verwachte niveau. Op basis van eerdere informatie had ik het idee dat dit punt enigszins achterblijft, maar volgens het door de minister uitgereikte stuk gaat dit ook goed. Wil de minister hierop ingaan alsmede op de doelstelling dat de klachten moeten verdwijnen?

Bij de stukken was een brief van de heer Bartel gevoegd waarin hij schrijft over de arrogante benadering door de IB-Groep in de periode november 2007. Ik zal u dit stuk overhandigen. De minister schrijft over de extra inzet om de verbeteringen te bereiken. Ik neem aan dat wij nu naar de fase gaan waarin die extra inzet wordt afgebouwd. Het personeel heeft waarschijnlijk veel overgewerkt. Worden de werkzaamheden probleemloos afgebouwd? Blijft het niveau behouden?

Over de NUO heb ik in eerdere debatten mijn zorgen geuit, zeker in combinatie met de slechte status van de IB-Groep indertijd. Beide ondernemingsraden zijn akkoord, er zijn voornamelijk werkgelegenheidsafspraken gemaakt. Ik kan niet nalaten om met een knipoog te zeggen dat het in Groningen goed wonen is. Een goede verstaander begrijpt dat ik daar een warme band mee heb. In de brief staat dat u op zijn minst de dienstverlening op het afgesproken niveau wilt houden. Ik dacht dat door de samenvoeging het kwaliteitsniveau zou worden verbeterd. Ik hoor graag van de minister dat ook hij naar dit doel streeft.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Wat gebeurt er als de minister zegt dat het streven is om op het huidige niveau te blijven?

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Hij geeft in zijn brief aan dat de doelstelling is dat de kwaliteit wordt verbeterd. Ik wil hier duidelijk stellen dat ik daarvan uitga.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): En zo niet?

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Zullen we eerst het antwoord van de minister afwachten? Ik vermoed dat hij het zo maar met mij eens kan zijn. Ik wil nog een vraag stellen over de schuldenproblematiek bij Antillianen en Arubanen. Ik hier van geschrokken. Er wordt geschreven dat deze mensen meer informatie moeten hebben over de draagkrachtmeting om ervoor te zorgen dat ze niet in de problemen komen als ze hun studielening niet kunnen terugbetalen. Moet geen extra informatie worden verstrekt met een duidelijke folder voor degenen die zo'n lening aanvragen? Hoe staat het met het gesprek met de studenten over het automatisch doorlopen van de studielening? Ik vind dat er sprake is van een soort dienstverlening. De student mag niet zo maar zonder geld komen te zitten, maar ik wil wel weten hoe de studenten dit ervaren. Graag een reactie van de minister.

## **Voorzitter: Jasper van Dijk**

De heer **Jan Jacob van Dijk** (CDA): Op 24 juni heeft een stevig debat plaatsgevonden in deze commissie over het functioneren van de IB-Groep. Bij iedereen gingen de alarmbellen rinkelen omdat het niet goed ging. De minister zegde toen een plan toe dat voor verbetering van de kwaliteit zou zorgen. Voor veel indicatoren bij het afhandelen binnen gestelde termijnen moet ik de minister een compliment maken. Er is veel verbeterd en dat ziet er goed uit. Echter, dienstverlening is niet alleen op tijd dingen afhandelen, een indicator is ook de zorg voor de kwaliteit van de antwoorden en de manier waarop wordt meegedacht met personen die daarvan gebruik maken. Op dat terrein zijn er nog veel klachten over dit onderwerp. Vanmorgen zat ik in de tweede klas in de trein. Je reist dan met veel studenten en eentje stelde mij vragen over de ov-jaarkaart. Hij was al zes weken met zijn opleiding bezig en hij had nog steeds geen ov-jaarkaart. Een ander had deze wel ontvangen, maar vroeg mij of ik wel eens contact had opgenomen met de IB-Groep. Ik heb dat de afgelopen twee weken gedaan en ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Ik heb geprobeerd, dit via de website voor elkaar te krijgen maar ik kreeg daar onvoldoende informatie. Uiteindelijk moest ik opbellen maar degene die ik aan de telefoon kreeg kon geen antwoord geven. Mij beloofd dat ik werd teruggebeld, maar dat is ook niet gebeurd. Dit betekent dat de kwaliteit van de dienstverlening nog niet op orde is. Het gaat mij niet om individuele casussen, maar om het gevoel over het functioneren van de IB-Groep. De minister heeft goede stappen gezet op het terrein van het op tijd zaken afhandelen. De staatjes zijn daarvoor illustratief, maar op de kwaliteit, de dienstgerichtheid en meedenken door de IB-Groep met de student op het financiële vlak is nog veel aan te merken. Wij zijn er niet gerust op. De minister gaat ervoor zorgen dat mensen beter opgeleid worden, ook voor beantwoording via de telefoon, maar wij willen meer de vinger aan de pols houden. Wij maken ons zorgen over de kwaliteit van degenen die antwoorden moeten geven. Dit is een reden waarom wij over drie maanden hierover weer een rapportage willen hebben. Voor die andere indicatoren: hulde. Maar wij willen nu die andere indicatoren ook hebben.

Bij studenten bestaat verwarring over Studielink en de IB-Groep. Zij geven een adreswijziging via Studielink door en zij menen dat zij daarmee de zaak ook bij de IB-Groep geregeld hebben, maar dat is niet waar. De voorlichting hierover moet dus beter. De koppeling tussen Studielink en IB-Groep moet ook verbeterd worden. Het onderwijsveld weet overigens te melden dat Studielink zelf nog niet goed functioneert.

Over het aflopen van de studiebeurs als gift en het omzetten in een lening is verleden keer uitgebreid gesproken. Je wordt nu geïnformeerd wanneer dat aan de orde is. Er wordt echter niet verteld welk bedrag je op dat moment krijgt. Waarom kan bijvoorbeeld de student die voorheen een bepaalde gift kreeg niet hetzelfde bedrag nu krijgen in de vorm van een lening? Hij blijft hetzelfde bedrag houden en hij wordt niet geconfronteerd met een hoog bedrag waarover later rente moet worden betaald. Kan de minister hierop reageren?

Wij krijgen graag in december een rapportage van de minister over de kwalitatieve aspecten die aan de hand van enige indicatoren besproken kunnen worden. Kort na het kerstreces zouden wij daarover weer met elkaar van gedachten kunnen wisselen. Op deze manier kunnen de kwaliteit van de dienstverlening en de klantgerichtheid een paar stappen verder worden gebracht. Dan kan daarover de Ombudsman in het jaarverslag van 2009 zeggen dat de IB-Groep niet meer tot de top hoort van de organisaties waarover wij de klachten binnenkrijgen.

De **voorzitter**: Het is goed dat u zich inzet voor verbetering van de dienstverlening. Toen u met de studenten in de trein sprak had u ze ook kunnen



wijzen op het meldpunt van de jongerenorganisatie. U kunt daar overigens zelf ook uw melding doorgeven. Binnen drie maanden wilt u een nieuwe rapportage van de minister over de voortgang. Wat verwacht u daarvan? En wanneer bent u niet tevreden met die rapportage?

De heer **Jan Jacob van Dijk** (CDA): U gaat ervan uit dat ik altijd ontevreden zal blijven en dat is het verschil tussen u en mij. Bij mij komt er een moment waarop ik wel tevreden ben en dat is wanneer die dienstverlening goed op orde is. Wij vragen de minister om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Ik ga ervan uit dat er een discussie binnen de IB-Groep zal plaatsvinden op basis van de vraag aan de hand van welke indicatoren een duidelijke formulering tot stand kan komen. Verder ga ik ervan uit dat er een soort aanvalsplan voor verbetering wordt opgesteld. Tot slot ga ik ervan uit dat wij in december de eerste indicatoren op dat terrein gepresenteerd krijgen. Ik wacht met belangstelling het antwoord van de minister af.

Het helpt studenten niet erg als je op een meldpunt wijst. Het is beter om studenten direct een antwoord te geven. Daarvoor heb ik mijn kaartje afgegeven en dat lijkt mij iets belangrijker.

**Voorzitter: Jan Jacob van Dijk**

#### **Antwoord van de minister**

Minister **Plasterk**: Voorzitter. Wij zitten hier om goed nieuws met elkaar te bespreken. Om dit in de context te zetten, neem ik u terug naar het begin van dit jaar toen er sprake was van een dramatisch inzakken van de dienstverlening door de IB-Groep. In zo'n geval treedt een kettingreactie op. Mensen ervaren onvoldoende telefonische bereikbaarheid. Bij herhaling daarvan stuurt men een e-mail waarop onvoldoende reactie komt. Dan wordt er een brief gestuurd en duurt de afhandeling daarvan te lang. Wanneer op het ene punt onderbezetting is en onvoldoende service wordt verleend, probeert een organisatie daar iets aan te doen, maar inmiddels is er al een gat ontstaan waardoor een kettingreactie ontstaat van dingen die mis gaan. Alle indicatoren stonden ineens op rood en dat was de aanleiding van het debat. Ook het rapport van de SP speelde daar een rol in alsmede de organisatie zelf. In dat debat zei ik dat ik mij geen grote zorgen zou maken als één indicator niet aan de maat is. Als iemand aan de telefoon vijf in plaats van drie minuten moet wachten stort de wereld niet in, maar de combinatie van al deze indicatoren gaf aan dat de organisatie als geheel niet in staat was om de dienstverlening op het afgesproken niveau te brengen. Om die reden werd snel met een taskforce ingegrepen om daarop actie te ondernemen. Dit heeft ertoe geleid dat de indicatoren weer terug in het groen zijn, maar ik heb er behoefte aan – ook wel als teken van waardering jegens de uitvoerders waarvan een aantal hier aan tafel zit; het gaat uiteindelijk om de mensen in Groningen die het allemaal gedaan hebben – om even met u mee te kijken naar een paar indicatoren. Ik heb hiertoe stukken uitgedeeld. U ziet de weergave over het hele jaar, per week van de telefonische bereikbaarheid. In het begin van het jaar voldeed slechts 10% aan de norm van bereikbaarheid binnen twee minuten. Het aanvalsplan heeft met het meest acuut gewerkt. Binnen een paar weken schoot de lijn omhoog naar een bijna volledige telefonische bereikbaarheid. Hierdoor werden veel e-mails afgevangen, waardoor het mogelijk werd om de reactietermijn per e-mail, die aanvankelijk in het begin van het jaar maar voor enige procenten aan de norm voldeed, op bijna 100% te brengen. De norm is vijf werkdagen en volgend jaar drie werkdagen. Bij de afhandelingstermijn van brieven gaat het niet om een percentage. Daarbij wordt de absolute termijn gehaald. Die hoort dus onder de norm te zijn, namelijk tien dagen. Begin van dit jaar lag dit daar ruim boven, maar nu ligt de norm daar stabiel ruim onder. Bij de klachten

gaat het over de afhandelingstermijn. Het percentage dat daaraan voldeed was te laag. Het zakte deze zomer terug, maar het is nu stabiel op bijna 100%. Dit geldt ook voor de afhandelingstermijn van bezwaarschriften. Alles bij elkaar betekent dit dat de IB-Groep erin geslaagd is om als gevolg van de ingreep weer in het groene vlak te komen. Het management had sneller kunnen ingrijpen, ik zei dit al in het vorige AO, maar dat besef is nu in de organisatie nadrukkelijk aanwezig. Wat het inklinken van het niveau van de dienstverlening betreft: dat was eens, maar nooit weer. Als er weer zaken in het rood komen, moet er snel actie worden ondernomen om een dergelijke kettingreactie te voorkomen.

Andere indicatoren die in de brief staan, gaan de goede kant op maar we zijn er nog niet helemaal. Daar zit een zeker naijleffect in. Mensen klagen als ze niet tevreden zijn. De gedeeltelijk gegronde klachten zitten nu ook in het groen. Ze zijn terug op 18%. De geheel gegronde klachten zakten terug van 26 naar 22%, maar het zit nog niet aan de norm van 20%. Het absolute aantal klachten loopt terug en zit op 0,02%. Per klantinteractie leidt 1 op de 5000 tot een klacht. Dit moet 1 op 10 000 worden om aan de norm te voldoen. Wij moeten ons baseren op het gevoel of men op een goede manier wordt behandeld. Ik doe niets af aan de ervaring van een treinreis in de tweede klasse, maar ik kan daar beleidsmatig niet gek veel mee doen.

De heer **Jan Jacob van Dijk** (CDA): Dit zijn verhalen die wij eerder hebben gehoord, ook over het functioneren van bijvoorbeeld het UWV en het CWI. Op een bepaald moment waren er klantgerichtheidsindicatoren. De klanttevredenheid werd gemeten en er werd een doelstelling over afgesproken. Ik zie dit echter bij de minister niet terugkomen. Er zijn twee fasen. De eerste fase betreft de mening van de klant over zijn bejegening. De tweede fase gaat over het gevoel van de klant over de mate van informatie. Als hij die informatie onjuist vindt, dient hij een klacht of een bezwaar in. De minister veegt het op een hoop maar dat kan niet. Hij kan niet zeggen dat de klanttevredenheid goed op orde is omdat hij die indicator nog niet meet. Hij laat die in ieder geval niet in de stukken aan ons terugkomen. Het is een beetje flauw om dit af te doen met een ervaring die ik vanmorgen toevallig in de trein had. Als dat één incident was, had ik hier niet gezeten. Het zijn veel meer incidenten waarover ik veel signalen heb gekregen. Wil de minister hierop meer to the point reageren?

Minister **Plasterk**: Er is een AO geweest op basis van indicatoren waarop de organisatie faalde bij het afhandelen van klachten, inclusief de manier waarop met die klachten werd omgegaan. Die organisatie heeft zich weten te harnamen en weet dit binnen drie maanden op orde te krijgen. Per klantinteractie leidt 1 op 5000 tot een klacht en dat kan omdat men niet tevreden is, onheus bejegend is of omdat men geen informatie heeft gekregen. Een vijfde van die klachten wordt gegronde verklaard. Ik vind het een beetje flauw om op basis van casuïstiek te zeggen dat die organisatie faalt. Ik ben het met u eens dat de klanttevredenheid gemeten kan worden. Die komt in het jaarverslag en daar is een norm voor; wij willen die op een 7 hebben, een ruime voldoende. Verleden jaar zat die op 6,5. De dienstverlening is verbeterd. Aan het eind van het jaar wordt dit opnieuw gemeten. Voor nu al worden de normen geformaliseerd, zodat in de toekomst kan worden nagegaan of men überhaupt tevreden is. Wij moeten afgaan op de indicatoren zoals wij die samen hebben vastgesteld. Als mensen contact krijgen, antwoord krijgen en tevreden zijn over wat ermee gebeurt, in die zin dat ze er niet over klagen dat het niet goed is gegaan – en dat, wanneer ze klagen de klacht tijdig wordt afgehandeld en men een fatsoenlijk antwoord krijgt – vind ik het een beetje flauw te doen alsof de organisatie niet deugt.



De heer **Jan Jacob van Dijk** (CDA): Ik heb geprobeerd duidelijk te maken dat wij spreken over twee verschillende dingen. Het ene is een klacht en je dient een klacht in als je niet eens bent over de uitkomst van het proces. Als het gaat over het meedenken, de bejegening en de klantgerichte instelling, kan men daarover vaak ontevreden zijn maar geen klacht indienen. Die twee elementen moeten uit elkaar getrokken worden. De minister zal aan het eind van het jaar de klanttevredenheid duidelijk maken. Tot op dit moment zijn mijn indicaties niet positief.

Minister **Plasterk**: Als 1 op de 5000 klaagt, is dat een indicator dat misschien 1 op de 1000 of 1 op de 100 ontevreden is. Ik ben het volledig met u eens dat niet iedereen die ontevreden is meteen gaat klagen. Je kunt wel aan het tipje van de ijsberg dat boven water komt schatten hoeveel er nog onder zit. Wij moeten sturen op de enigszins objectiveerbare gegevens die wij krijgen. Het doet geen recht aan de manier waarop de mensen daar werken om dat op basis van een incidentele waarneming helemaal weg te schuiven. Aan het eind van het jaar krijgen wij weer een tevredenheidscijfer en dat kunt u vergelijken met dat van het jaar daarvoor. U vroeg om een brief hierover en ik zeg die met alle plezier toe, hoewel daar het tevredenheidscijfer over dit jaar nog niet in zit. Als u het in december wilt, zit dat er niet in. In het voorjaar kan het er wel in zitten. Ik hoor straks wat u wilt. De IB-Groep is een organisatie waarvan je de prestaties haarscherp kunt meten. Met telefoon en computer kun je de termijnen tot op het laatste getal in beeld brengen. Was dat maar zo voor alle andere overheidsorganisaties. Omdat wij dit sensitief kunnen meten, kunnen wij snel ingrijpen en de problemen oplossen.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Volgens mij is er geen misverstand over de waardering voor de inzet binnen de IB-Groep dankzij het aanvalsplan. Toch wil ik het pleidooi van Jan Jacob van Dijk ondersteunen om dit niet tot casuïstiek of een incidenteel geval te reduceren. Dát is nu het voordeel van een meldpunt. Wij hebben dus ook geconstateerd dat de studenten, zo lees ik ook in Spits, hun ov-kaart of studiefinanciering te laat hebben ontvangen. Dat mag je niet tot een incident reduceren. Ik wil dat pleidooi ondersteunen en er moet goed naar de kwestie gekeken worden. Dat kan bijvoorbeeld met behulp van de rapportage.

Minister **Plasterk**: Ik kom er in de brief op terug. Het is mogelijk dat het aantal indicatoren nog onvoldoende een beeld geven van wat er gebeurt. Misschien wilt u ook de termijn waarop iets verstrekt wordt in beeld krijgen. Ik moet dan met de uitvoering bekijken of dit technisch kan. U moet mij niet kwalijk nemen dat ik de casuïstiek die ik zeker erken bestuurlijk vertaal: kunnen wij daar een indicator van maken die wij kunnen meten of bijhouden en kunnen wij de organisatie op basis daarvan daarop afrekenen?

Ik kom nu bij de beantwoording van de specifieke vragen. De heer Jasper van Dijk vroeg of het personeel betrokken is bij deze hele actie. Het is in hoge mate daarbij betrokken. De actie leidt tot een financieel tekort. Het snelle ingrijpen heeft kosten met zich gebracht. Wij zijn in gesprek met de IB-Groep over de mogelijkheden dat wij daaraan vanuit OCW, het gaat om incidentele kosten, bijdragen om te voorkomen dat dit een permanent financieel gat in de organisatie slaat. Hij vroeg naar de alternatieve afhandeling van post. De afhandeling vindt groepsgewijs – klassikaal – plaats waardoor men elkaar kan helpen. Zoals het er nu naar uitziet, werkt dit goed.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Kunt u toelichten hoe het klassikaal afhandelen van brieven werkt?

Minister **Plasterk**: Dit technische punt wordt door de heer Smit toegelicht.

De heer **Smit** (ambtenaar): De post wordt naar onderwerpen toegedeeld. Vervolgens wordt daarop een speciaal opgeleide groep van medewerkers gezet. Hierbij is sprake van specifieke aandacht vanuit het management. Met andere woorden: door meer specialisatie en standaardisatie kunnen brieven sneller worden afgehandeld. Niet iedere medewerker hoeft meer een volledig werkpakket te beheersen waardoor de opleiding van medewerkers gemakkelijker verloopt.

Minister **Plasterk**: Er zijn vragen over de lening gesteld. Het gaat daarbij niet zozeer om dienstverlening door de IB-Groep, maar meer over vragen over leningen, rente, schuld en informatie daarover. Het is goed als wij dit nog eens op een rijtje zetten. Ik zal hierop nader ingaan, maar ik zeg toe dat ik hierop per brief bij de Kamer terugkom. Ik realiseer mij dat dit een belangrijk onderwerp is.

De stand van de rente staat in de jaarlijkse bijsluiter. Dit is te vergelijken met een overzicht dat je krijgt als je een levensverzekering hebt afgesloten. Ook de voorlichting staat in de bijsluiter en er is een verwijzing naar de website waar men kan uitrekenen wat, gebaseerd op de aanname over de rentestand, de uiteindelijke studieschuld zal zijn. Dit is echter afhankelijk van de rentestand. Iedereen moet zich dat realiseren. Daarom is er een zekere terughoudendheid bij de IB-Groep om mensen te melden wat precies hun studieschuld is.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): U hebt daar gelijk in, maar je kunt prognoses of indicaties geven.

Minister **Plasterk**: Je kunt die prognose uitrekenen.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Dat moet je dan zelf doen.

Minister **Plasterk**: Ja, maar op de bijsluiter komt een nadrukkelijke verwijzing naar de IB-Groep te staan.

De heer **Zijlstra** (VVD): U verwees naar een overzicht van een levensverzekering. Daar staan twee of drie prognoses van het te verwachten rendement bij verschillende rentepercentages. Volgens mij kunnen wij die aanpak volgen om de student een beter beeld te geven, zodat wij niet alles aan de eigen berekening overlaten. Ik vertrouw dat zelfs de levensverzekeringsmaatschappij niet toe.

Minister **Plasterk**: Het is goed als nu nadrukkelijk naar de website wordt verwezen. Alle studenten kunnen op de site vinden hoe zij het een en ander kunnen uitrekenen. Er kunnen voorbeelden van aannames worden toegevoegd, zodat er een zekere gevoeligheidsanalyse ontstaat. Ik aarzel de IB-Groep te vragen om dat op de bijsluiter zelf te melden omdat men met een nieuw systeem bezig is dat in 2011 of 2012 wordt ingevoerd. Het is de vraag of wij die kosten voor deze korte periode nu moeten maken. Het kan allemaal, maar dat heeft gevolgen voor de besteding van de capaciteit.

De heer **Zijlstra** (VVD): Misschien moeten wij het niet doen omdat er in 2011 of 2012 een nieuw systeem is, maar zegt u daarmee impliciet dat het er na die tijd met het nieuwe systeem wél is?

Minister **Plasterk**: Dat zeg ik u toe. Dit jaar komt er bij de eerste beschikking sowieso een bijsluiter – en daarna jaarlijks – waarin naar de website verwezen wordt. Men moet zich realiseren dat het een echte lening is die

accumuleert en moet worden afbetaald. Wanneer men de hoogte van de lening wil weten, kan dat via de website worden uitgerekend. Ik heb al eerder toegezegd dat ik over de automatische lening een gesprek zal aangaan met de IB-Groep en de studenten. Als je uit je prestatiebeurs loopt, krijg je een lening op maximumniveau. Na het gesprek met de studenten gaven ze aan dat ze liever een lening krijgen op het niveau van de studiefinanciering van dat moment, dus niet op het maximumniveau. Alles is vervolgens een lening; je gaat meer lenen maar het blijft op dat niveau. Ik ben in gesprek met de IB-Groep over de uitvoering daarvan. Technisch blijkt dit niet simpel te zijn. Ik heb er wel op aangedrongen dat wij dit in 2009 kunnen gaan doen. U vroeg naar de casuïstiek van een geval en mevrouw Besselink overhandigde een brief. Ik wil hiernaar kijken, maar ik hoop dat u mij niet kwalijk neemt dat ik daar nu niet op inga.

Mevrouw **Besselink** (PvdA): Ik ga ervan uit dat u de technische problemen onder controle hebt. Indertijd waren er problemen met de kwaliteit van de IB-Groep. Wij kennen de verhalen van de bejegening door de IB-Groep. Ik pleit ervoor om dit punt bij het klanttevredenheids-onderzoek mee te nemen. Het is belangrijk dat de kwaliteit verbeterd wordt.

Minister **Plasterk**: Dat doen we. Overigens zeg ik ook toe dat u vanuit de IB-Groep individueel een reactie op de brief krijgt. Er is gevraagd naar wijzigingen die per e-mail kunnen worden verzonden. Die kunnen inmiddels worden verwerkt. Het percentage personeel dat een vast contract krijgt is op zichzelf geen doelstelling die vanuit de politiek aan de IB-Groep is aangereikt. Wij hebben erop aangedrongen om er alles aan te doen om deze problematiek op te lossen en daar heeft men duidelijk personeel voor ingehuurd. Nu er een stabiele situatie is, wordt er via natuurlijk verloop, enzovoorts, naar een normale situatie toegewerkt. Dat gebeurt in overleg met de medezeggenschapsorganisaties. Ik heb er geen percentage voor aan de IB-Groep opgelegd en ik wens dit ook niet. Je bindt ze dan echt de handen op de rug.

De discussie over zbo en agentschap hebt u onderling al gevoerd. Leidt een fusie tot afname van het aantal personeelsleden? Het leidt tot meer efficiency, maar ik denk dat wij die hard nodig hebben om de organisatie robuuster te maken en om tegemoet te komen aan de nieuwe wensen vanuit de politiek. De zorg om studenten zich beter te laten realiseren wat ze lenen, valt in twee onderdelen uiteen. Er wordt meer geleend. Dat is het najleffect van de prestatiebeurs die een aantal jaren geleden is ingesteld. Misschien is het ook een culturele ontwikkeling. Ik zeg niet dat dit per se ongewenst is, maar het leidt ertoe dat er meer informatie moet worden verschaft. Daarenboven stelt de Kamer hogere eisen aan de manier waarop de student geïnformeerd moet worden over de consequenties van het leengedrag. Die twee dingen samen leggen een nieuw beslag op de organisatie. Ik hoop dat wij als gevolg van de efficiencyverhoging door de fusie, de capaciteit zullen hebben om dit zonder intensivering op te vangen. De beoogde directeur van de NUO kan hieraan desgewenst nog iets toevoegen, maar ik meen dat ik de vragen beantwoord heb.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Dat laatste is niet nodig. Na uw uitleg begrijpen wij dat de laatste tijd sprake was van een tekort aan personeel. Als de organisatie optimaal ingevuld was geweest om de toegezegde dienstverlening te verlenen, zou de fusie wél tot een verlaging van het aantal personeelsleden hebben geleid. Omdat wij nu geen verlaging van het aantal personeelsleden zien, kunnen we de achterstand inlopen. Daarnaast zijn er extra taken, maar dat spreekt voor zich. Klopt het wat ik zeg?

Minister **Plasterk**: Dat klopt en met nadruk op dat laatste. Die extra taken zijn voor een deel nieuwe autonome ontwikkelingen en die moeten opgevangen worden in de organisatie.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): U hebt een taakstelling meegekregen. Extra taken en een taakstelling verhouden zich niet altijd goed tot elkaar. Hoe zit het daarmee?

Minister **Plasterk**: Die is dan verdisconteerd. Onze prognose is dat wij mede als gevolg van de fusie de taakstelling verwerkt hebbend, de nieuwe taken aankunnen met het budget zoals dat nu staat. Dat blijft echter krap. De Raad van toezicht van de IB-Groep blijft op mij politieke druk uit oefenen voor meer budget omdat er grenzen zijn aan wat de politiek wil. Ik vind dat het met de huidige stand van zaken moet kunnen. Moet het aantal brieven steekproefsgewijs gecontroleerd worden? Als er geen indicatie is dat het niet goed gaat, kunnen wij het daarop houden. Als het de verkeerde kant opgaat, kan het misschien geïntensiveerd worden. Alles controleren legt een nieuw beslag op de middelen. Die 36 uur is inclusief de opleidingscomponent. Mensen worden niet na 36 uur beschikbaarheid, in overtijd opgeleid. De servicepunten worden beperkt tot de grote balies, maar als u daarover meer wilt weten moet ik de heer Smit het woord geven.

De heer **Smit** (ambtenaar): De IB-Groep heeft 10 tot 12 grote servicekantoren die 4 tot 5 dagen per week open zijn. Daarnaast zijn er kleinere servicebalies waar gemiddeld 100 of 200 mensen per week komen. De openstelling daarvan is ook maar een paar uur per week. Voor de beste service aan klanten gaat de voorkeur ernaar uit om dit vanuit de grotere servicekantoren te doen, omdat de mensen daar beter ontvangen kunnen worden. Je moet je afvragen of servicebalies waar gemiddeld 100 mensen per week komen intact moeten worden gehouden. Het is de bedoeling dat mensen afspraken kunnen maken voor een bezoek aan regiokantoren of grote servicepunten.

De heer **Zijlstra** (VVD): Wij spreken over kwaliteit en service. Als de kleinere servicebalies worden gesloten moeten mensen naar andere steden met grotere kantoren. Wij zijn nog niet zo ver dat wij deze beslissing kunnen nemen. Als u op deze route doorgaat, horen wij graag hoeveel mensen dit betreft, tot welk reisgedrag dit zal leiden, om welke steden het gaat, enzovoorts. Wij krijgen graag een overzicht van de implicaties voor de gebruikers. Het voornemen vinden wij een achteruitgang van het serviceniveau.

Minister **Plasterk**: Dit is een redelijke vraag. Het gaat om een afweging tussen efficiency, kosten, beperkingen en serviceniveau. Ik zeg u toe dat u deze cijfers krijgt.

De heer **Zijlstra** (VVD): Wij krijgen bericht voordat u hierover een besluit neemt, zodat wij niet achteraf daarmee geconfronteerd worden.

Minister **Plasterk**: Er zijn drie verschillende indicatoren als het om klachten gaat. De termijn waarop de klachten worden behandeld is op orde. Resteren het aantal klachten en het percentage dat gegrond of gedeeltelijk gegrond blijkt te zijn. Bij het aantal gegronde klachten is de indicator nog niet helemaal bereikt. Het gaat daarbij om het naijleffect. Het totale aantal klachten is ook een belangrijke indicator. Deze zijn minder direct stuurbaar, omdat dit meer te maken heeft met het subjectief ervaren gevoel of men correct behandeld is. De klacht kan betrekking hebben op het resultaat van het besluit, maar ook op de manier van behandeling. Bij 550 000 studenten houd je een bepaald niveau van klachten. Verleden jaar

waren het er 1100, dit jaar zijn het er 1200. De afgelopen maanden lijkt het aantal klachten weer terug te lopen, maar bij zo'n grote organisatie zal er altijd een aantal klachten blijven. Mensen zijn het soms ook niet eens met het oordeel. Ik wijs er ook op dat het overgrote deel van de klachten niet gegrond wordt verklaard.

Op 15 augustus zond ik de Kamer een brief over de actie met betrekking tot de Arubaanse en Antilliaanse jongeren. Oud-studenten die denken dat ze hun schuld niet kunnen terugbetalen, kunnen een draagkrachtmeting aanvragen. Als de draagkracht beperkt is hoeven ze minder terug te betalen. Inmiddels is een brief gestuurd naar alle schuldenaren op Aruba en de Antillen waarin gewezen is op de draagkrachtmeting. Hierbij is een speciaal ontworpen formulier gevoegd met een antwoordsenveloppe om een dergelijke aanvraag te doen. Ook op de website van de IB-Groep en via een persbericht op Aruba en de Antillen wordt aandacht geschonken aan deze kwestie. Het is echter een schuld en daar helpt geen lieve moedertje aan.

**Mevrouw Besselink (PvdA):** Het is een oplossing achteraf. Deze studenten keren terug naar de Antillen en krijgen daar te maken met een andere situatie en met onder andere een andere munteenheid. Voor deze doelgroep is het ingewikkelder om de juiste informatie over het voetlicht te krijgen. Kan ervoor worden gezorgd dat zij, voordat zij terugkeren, weten hoe de vork in de steel steekt en tegen welke extra andere problemen zij aanlopen? Ik vraag dus om informatie in het voortraject. Uiteraard moeten zij in aanmerking blijven komen voor de draagkrachtmeting, maar zij moeten op tijd over de informatie beschikken.

**Minister Plasterk:** In absolute aantallen gaat het niet om een heel grote groep. Het moet mogelijk zijn, te doen wat u vraagt. Toch wil ik dit in het overleg met de IB-Groep opnemen. Ik zeg dus toe dat ik met de IB-Groep zal bespreken of mensen, voordat zij teruggaan naar de Antillen of Aruba specifieke informatie kunnen krijgen. Ik hoor echter nu al van mijn medewerkers dat er complicaties zullen optreden. Het zijn Nederlanders en je weet niet of mensen naar de Antillen gaan. Het antwoord op uw vraag kan wel eens niet zo eenvoudig zijn. Ik zal echter mijn best doen.

**De heer Zijlstra (VVD):** Volgens mij werd gevraagd om hiernaar bij de aanvang van de lening te kijken. U wilt een en ander bezien voordat deze mensen teruggaan. Als er iets gedaan wordt, moet dit bij het begin van de lening gebeuren. Als ze teruggaan heeft het niet veel zin. Ze zijn dan klaar met de studie en dan hebben ze die schuld al.

**Minister Plasterk:** U zegt dat de voorlichting verbeterd moet worden voordat de mensen uit de Antillen hier naartoe komen.

**De heer Zijlstra (VVD):** Daar komt het feitelijk op neer. Ook ik zie complicaties. Het zijn mensen met een Nederlands paspoort en je weet niet of ze teruggaan. Naar aanleiding van het antwoord van de minister kunnen wij de kwestie nader bezien.

**Minister Plasterk:** Ik houd u op de hoogte van de resultaten. Dit kan misschien worden meegenomen in de toegezegde brief over de leningen. De heer Jan Jacob van Dijk had een vraag over Studielink. Er zijn verbeteringen mogelijk. Een geautomatiseerde inschrijving voor universiteiten is recent ingevoerd. Bij de inschrijving geeft de student een eerste keuze op waarvoor hij moet loten en vervolgens, als hij wordt uitgeloot, een tweede keuze voor een andere universiteit. Dit is hetzelfde bestand als dat waarmee de inschrijving bij de instelling werkelijk plaatsvindt. Dit is een voordeel voor iedereen. Studenten hoeven dezelfde informatie maar een keer in te voeren en voor de instellingen is het duidelijk waar men staat

ingeschreven. Invoering vond plaats op initiatief van en in samenwerking met de koepels van HBO-instellingen, universiteiten en OCW. Het is een tripartiete aansturingen van het Studielinkbestand. De invoering vond niet zonder kinderziektes plaats, maar men is druk doende deze weg te halen. Iemand vinkt aan dat hij zijn collegegeld in termijnen wil betalen en de student gaat er dan vanuit dat hij dit heeft aangegeven, maar als je goed leest staat er op de website dat dit alleen voor de informatie is. Voor de lening zélf moet dit bij de IB-Groep worden geregeld. Veel studenten scrollen niet door alle pagina's en denken dat ze klaar zijn omdat ze iets hebben aangevinkt voor de studiefinanciering. Er wordt hard aan gewerkt om dit soort misverstanden eruit te halen. Het ideaalbeeld op lange termijn is een link met de IB-Groep via het Studielinkbestand. Dit hebben wij echter nog niet op de rails staan. Ik wil ook niet de indruk wekken dat dit het geval is, omdat dit heel nieuwe vragen oproept over informatiebestanden. De poging is om het loten, de inschrijving en de aanmelding bij de universiteiten of de instelling zelf in het Studielinkbestand in één keer te doen. Op zichzelf werkt het, maar ik geef toe dat er nog gebreken zijn. Als u casuïstiek hebt, is die welkom. Wij sluizen die dan onmiddellijk door ter reparatie. Ik heb de indruk dat wat boven water komt vrij vlot gerepareerd wordt door de Studielinkorganisatie. Desgevraagd zeg ik toe dat ik in de rapportage over het functioneren van de IB-Groep een onderdeel over het functioneren van Studielink meeneem.

De vraag over de student die geen contact meer heeft met zijn vader is casuïstiek, maar laat ik in algemene zin zeggen dat een verbroken contact een zware procedure is. Het is buitengewoon fraudegevoelig. Mensen kunnen snel zeggen dat ze geen contact meer hebben. Er zijn voorzieningen, maar de procedure is niet simpel. En dat is de bedoeling daarvan. Ik kan geen antwoord geven op dit individuele geval. Er kunnen problemen ontstaan voor studenten met een dergelijk contactprobleem. Als ze kunnen aantonen dat ze dat contact niet meer hebben, dan is daar een voorziening voor. Het is echter niet een kwestie van even bellen. Dat is te fraudegevoelig. Ik geef toe dat hier menselijke ellende achter kan schuilen.

**De voorzitter:** Er is ruimschoots tijd voor een tweede termijn, maar het is verstandig als ik eerst de toezeggingen meld. Daarna kunt u aangeven of u behoefte hebt aan een tweede termijn.

De minister heeft gezegd dat hij een brief stuurt over de totale problematiek van leningen, waarin met name het vraagstuk over de voorlichting voor Antilliaanse en Arubaanse studenten een belangrijke rol speelt en waarin ook het onderwerp betreffende de automatische omzetting van een gift in een lening aan bod komt.

Voordat de IB-Groep besluit of servicepunten of -balies al dan niet gesloten worden, krijgt de Kamer een brief waardoor zij de mogelijkheid krijgt daarover met de minister van gedachten te wisselen.

Ook krijgt de Kamer een brief over de stand van zaken over vooral de kwaliteit van de dienstverlening. De minister gaf aan dat als de Kamer deze brief in december wil ontvangen, hij niet alle informatie kan meenemen. Ik verzoek de bewindsman de Kamer wel een rapportage te sturen. Ik vraag hem ook om wat hij al als kwalitatieve elementen kan meenemen aan de Kamer te zenden. De bewindsman zal dan ook de stand van zaken met Studielink aangeven.

### **Nadere gedachtewisseling**

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Voorzitter. Er zijn verbeteringen maar ook nog zorgen. Wil de minister ingaan op de vragen over de begroting? Hoe verhouden de bedragen zich tot het genoemde tekort van 50 fte's? Hoeveel fte's zijn al ingevuld? Er moet voldoende mankracht zijn om goed werk te leveren. Wanneer komen de brieven over de leningen, service-



punten en de kwaliteit van de dienstverlening? Wij moeten hierover tijdig kunnen spreken. Ook moeten wij kunnen toetsen of er nieuwe indicatoren komen, bijvoorbeeld over het op tijd ontvangen van de ov-jaarkaarten en de studiefinanciering.

De heer **Zijlstra** (VVD): In dit debat is veel duidelijk geworden. Ik dank de minister voor zijn antwoorden en toezeggingen. De grondhouding van de VVD ten opzichte van de servicebalies is: niet doen gezien de achteruitgang van de kwaliteit. Als het over een miniem deel gaat dat met veel kosten gepaard gaat, willen wij dat bezien maar de grondhouding is duidelijk. Wij spreken over kwaliteit van service en een groep die lange tijd achterliep bij het verlenen daarvan. Terugschroeven van het service-niveau is niet de geëigende manier.

Minister **Plasterk**: Een grote overheid?

De heer **Zijlstra** (PvdA): Neen, u weet dat wij voor een krachtige, kleine overheid zijn. De taken die de overheid moet verrichten, moet zij goed verrichten. Als wij bepalen dat de overheid deze taken moet uitvoeren, moet zij dat goed doen en als wij bepalen dat zij die niet moet uitvoeren, moet dat ook niet gebeuren. Dan zijn de consequenties veel groter. Wie weet, wat er dit voorjaar nog naar buiten komt! Gisteren voerden wij een debat over schoolboeken. De oppositie voerde casuïstiek aan over serviceverlening bij telefoonnummers, en dergelijke. Het kabinet vond verontwaardigd dat casuïstiek niet mocht. Gelukkig was het vandaag de coalitie die casuïstiek gebruikte. Mijn compliment aan het kabinet, de minister was in dezen consistent.

Mevrouw **Besslink** (PvdA): Dank voor het antwoord van de minister. Gebleken is dat onze inzet loont. Hoe houden wij het niveau op orde als de zaken langzaam worden teruggeschoefd? Ik wil nog het volgende verduidelijken. Op het moment waarop duidelijk is dat iemand uit de Antillen naar Nederland komt om te studeren en daarna teruggaat, moet de voorlichting aan het begin van het traject worden gegeven. Ik ben benieuwd naar de problemen die wij nog zullen tegenkomen. Het moet uitvoerbaar blijven, maar de informatie moet zo snel mogelijk bij de studenten komen.

**Voorzitter: Jasper van Dijk**

De heer **Jan Jacob van Dijk** (CDA): Ik dank de minister voor zijn toezeggingen. Wij zijn tevreden over de positieve stappen, het verbeter- en het actieplan. Ik wil er echter nog een tandje bovenop zetten en daarover hebben wij vandaag afspraken kunnen maken. Ik wacht de brieven over de stand van zaken en over de sluiting van de servicebalies met belangstelling af. Ik kan me voorstellen dat wordt overgaan tot sluiting van die balies, maar je kunt je ook voorstellen dat er ruimte blijft, ook in andere steden dan de elf of twaalf die genoemd worden, en dat men op afspraak kan langskomen. De balies hoeven dan niet permanent bezet te zijn, maar de bereikbaarheid van de IB-Groep blijft dan in stand. Dit kan een tussenoplossing zijn.

**Voorzitter: Jan Jacob van Dijk**

Minister **Plasterk**: Voorzitter. Ingaande op de vragen over de begroting merk ik op dat ongeveer 100 man extra zijn ingezet met kosten van ongeveer 5 mln. om de achterstand in te lopen. Er is sprake van een grote inzet. Wij zijn in overleg met de IB-Groep over het terugbrengen daarvan tot een formatie die structureel het gewenste niveau kan behouden en over de structurele kosten die dit met zich brengt.

De heer **Jasper van Dijk** (SP): Wanneer worden wij hierover geïnformeerd?

Minister **Plasterk**: Ik zal dit in de decemberrapportage mede aan u doen toekomen. De brieven komen voor het einde van dit jaar. Ik heb goede nota genomen van de opmerking van de heer Jan Jacob van Dijk over de brieven waaraan hij grote waarde hecht. Ik heb er zelf ook behoefte aan om de informatie over de servicebalies op een rij te krijgen. Het is mogelijk dat het geen zwart-wit-verhaal is. Als er sprake is van een goede bereikbaarheid per telefoon of e-mail moeten de kosten van de informatie ter plekke versus die kosten van het verstrekken van informatie 50 km verderop proportioneel zijn. Het kan goedkoper worden om iemand per taxi naar Arnhem te brengen dan om een ander servicepunt open te houden. Als het die proporties worden, ga ik aarzelen. Nogmaals, ik wil dit op een rij hebben zodat ik u een voorstel kan doen.

De voorzitter van de vaste commissie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
Van de Camp

Adjunct-griffier van de vaste commissie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
La Rocca