

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

### 1717

Vragen van het lid **Futselaar** (SP) aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *het bericht dat de Nationale ombudsman de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) op de vingers heeft getikt over schulden van studenten* (ingezonden 5 april 2017).

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

#### Vraag 1

In hoeverre beoordeelt u de waarneming van de Nationale ombudsman dat «de standaard informatieverstrekking van DUO over schulden niet aansluit bij de leefwereld van oud-studenten» als een tik op de vingers?<sup>1</sup> Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 1

Ik ben blij met de concrete aanbevelingen uit het onderzoek van de Nationale ombudsman, want ook ik hecht grote waarde aan goede en eigentijdse informatie over schulden en betalingsachterstanden. Ook heb ik zelf eerder 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.

De Nationale ombudsman schrijft dat hij met instemming heeft kennisgenomen van de inspanningen die DUO tijdens zijn onderzoek heeft verricht om de informatieverstrekking aan (oud-)studenten te verbeteren. Ik zal de aanbevelingen van de Nationale ombudsman gebruiken om de informatieverstrekking verder te verbeteren.

#### Vraag 2

In hoeverre draagt volgens u de rijksoverheid bij aan het schuldenprobleem bij (oud-)studenten, gezien het feit dat «de helft van de (oud-)studenten met een betalingsachterstand in aanraking komt met een deurwaarder» en het feit

<sup>1</sup> <http://www.scienceguide.nl/201703/duo-op-vingers-getikt-door-ombudsman.aspx>

dat DUO in 2015 meer dan 140.000 keer een deurwaarder inschakelde? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 2

Met de Nationale ombudsman ben ik van mening dat er minder en minder grote achterstanden moeten ontstaan bij (oud-)studenten. En wanneer er betalingsachterstanden ontstaan, dan helpt meer oplossingsgericht werken en meer persoonlijk contact tussen DUO en de (oud-)student. Ik ga bezien hoe ik de dienstverlening en de communicatie kan verbeteren. In mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman, die uw Kamer vóór de zomer kan verwachten, zal ik mijn plannen nader toelichten alsmede aangeven wat de verwachte kosten en baten ervan zijn.

Vraag 3

Bent u het eens met de Nationale ombudsman als deze zegt: «Het huidige systeem, waarbij het studentenreisproduct door (oud-)studenten zélf moet worden stopgezet als het recht erop vervalt, is onlogisch en vormt op zich al een bron van schulden.»? Bent u bereid om op korte termijn met de betrokken partijen aan de slag te gaan om het stopzetten van het studentenreisproduct logischer en effectiever te maken vanuit het perspectief van (oud-)studenten? Kan deze bijvoorbeeld automatisch worden gestopt?

Antwoord 3

Ik ben me bewust van de nadelen en beperkingen die het huidige systeem kent. Daarom wordt, zoals ik in mijn antwoorden op de schriftelijke vragen van het lid Van Meenen (D66)<sup>2</sup> heb aangegeven, thans een onafhankelijk onderzoek verricht naar de (on)mogelijkheden van het automatisch stopzetten van het studentenreisproduct. Ik ga ervan uit uw Kamer in het najaar 2017 over de resultaten van dit onderzoek te kunnen informeren. In aanvulling daarop kijkt DUO, samen met de studentenorganisaties, hoe de communicatie over de huidige werkwijze kan worden verbeterd, zodat studenten weten welke stappen zij moeten zetten om het studentenreisproduct stop te zetten. Zie ook mijn antwoord op vraag 1.

Vraag 4

Bent u bereid om in de tussenliggende periode alles in het werk stellen om (oud-)studenten actief en persoonlijk te benaderen om hen ervan te doordringen dat het studentenreisproduct door de studenten zelf moet worden stopgezet? Deelt u de mening dat bij DUO «ambtelijk taalgebruik» kan leiden tot extra misverstanden? Zo ja, wanneer kunnen studenten en de Kamer een eerste verandering tegemoet zien? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Ik vind het essentieel dat studenten weten dat ze het studentenreisproduct zelf moeten stopzetten als ze er geen recht meer op hebben. DUO heeft de afgelopen periode hard gewerkt om de communicatie hierover te verbeteren en zal dat blijven doen. Het verminderen van «ambtelijk taalgebruik» is een belangrijk onderdeel van die verbeteringen. De komende weken zal DUO onder meer aan studenten vragen om voorstellen te beoordelen van nieuwe teksten op de website en in e-mails van DUO. In mijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman, dat ik nog voor de zomer aan uw Kamer zal toesturen, ga ik uitgebreider in op de veranderingen die DUO en ik zullen doorvoeren.

Vraag 5

Deelt u de mening dat – gezien de toch al grote schuldenproblematiek van (oud-)studenten – het niet verantwoord was om het schuldenprobleem voor studenten verder te vergroten door de invoering van het schuldenstelsel (ook wel leenstelsel genoemd)? Kunt u uw antwoord toelichten?

---

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 1593

#### Antwoord 5

Nee, die mening deel ik niet. Met de invoering van het studievoorschot, is de basisbeurs vervangen door de mogelijkheid om te lenen. Lenen bij de overheid is een verantwoorde manier om tijdens de studie in de kosten van levensonderhoud te voorzien. En de terugbetaalvoorwaarden zijn socialer gemaakt; terugbetaling hoeft bijvoorbeeld pas vanaf een hoger inkomen en mag ook langer worden gespreid in de tijd. Doordat we bij terugbetaling kijken naar het inkomen van de oud-student, komt de student niet in betalingsproblemen door aflossing van de studieschuld. Dit staat los van betalingsachterstanden of deurwaarderstrajecten en de voorlichting daarover.