

Den Haag, 31 januari 2020

Hierbij zend ik u, mede namens de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media, de reactie op uw brief van 24 oktober jl. waarin u verzoekt te reageren op de brief van 12 september jl. van dhr. Van Xanten, eiland-raadslid van het openbaar lichaam Saba. Ik dank u en via u dhr. Van Xanten voor de door hem verstrekte informatie.

In zijn brief geeft dhr. Van Xanten aan dat (oud-)studenten uit Bonaire, Sint Eustatius en Saba tegen problemen aanlopen in hun communicatie met DUO. Het gaat dan met name om onvoldoende informatie van DUO over terugbetalingen van studieschulden, het aanvragen van studiefinanciering en de onzekerheid die ontstaat bij studenten over hoe zij om moeten gaan met DUO. Het betreft daarnaast ook de Lerarenbeurs. Een specifieke casus is als voorbeeld toegevoegd over de gedeeltelijke terugvordering van een lerarenbeurssubsidie. In deze brief ga ik niet verder in op deze casus. Op dit moment lopen er namelijk twee beroepsprocedures bij de rechtbank Den Haag over de subsidies die de betreffende leraar ontving over de jaren 2016–2017 en 2017–2018.

Dhr. Van Xanten doet via de brief het verzoek aan de vaste Kamercommissie van OCW om een onderzoek te doen naar de genoemde problemen om deze in de toekomst te kunnen voorkomen.

Informatievoorziening DUO over Studiefinanciering

Voor wat betreft de informatievoorziening kan ik u berichten dat DUO op verschillende manieren voorlichting geeft over studiefinanciering aan de aanstaande studenten en hun ouders. Hierbij is er aandacht voor de aanvraag van studiefinanciering, wordt er uitgelegd waar de studiefinanciering uit bestaat en wordt de student ervan bewust gemaakt dat leningen die aangegaan worden, in beginsel ook terugbetaald dienen te worden. Regelmatig geven medewerkers van de Rijksdienst Caribisch Nederland, afdeling OCW Caribisch Gebied die voor DUO op Bonaire werken, voorlichting over studiefinanciering op Sint Eustatius en Saba. Zo ook afgelopen november. Beschikkingen en beslissingen op bezwaar worden in het Nederlands opgesteld, maar overige correspondentie wordt zoveel mogelijk gedaan in de taal die de betrokkene wenst te spreken, te weten Engels, Papiaments of Nederlands en dit gebeurt zowel mondeling als schriftelijk.

Daarnaast maakt DUO gebruik van verschillende communicatiemiddelen (website, meertalige brochures, sociale media, e-mail en lespakketten) om de (oud-) studenten te informeren. De oud-studenten die na het afronden van de studie in het tweede jaar van de aanloopfase zitten, worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met als doel de oud-student goed voor te bereiden op de start van de aflofase en te informeren over de sociale aflosmogelijkheden die er zijn. Om oud-studenten goed te kunnen informeren is gekozen voor deze persoonlijke benadering. En tot slot is het voor de (oud-)studenten altijd mogelijk om, al dan niet via een lokaal contactpersoon, contact op te nemen met DUO in Nederland.

Informatievoorziening DUO over de Lerarenbeurs

Over de informatievoorziening betreffende de Lerarenbeurs wordt in de brief van dhr. Van Xanten aangegeven dat de communicatie van en met medewerkers van DUO op diverse punten niet optimaal verloopt. Daarbij gaat het onder meer om de manier van het versturen van correspondentie en de voertaal. Gesteld wordt dat brieven die per luchtpost verstuurd worden, te laat binnen komen, waardoor de aangegeven deadlines in de brieven niet gehaald kunnen worden.

Voor de aanvraag van een Lerarenbeurs is het verplicht om een e-mailadres op te geven, maar momenteel worden officiële berichten die uit het systeem van DUO komen, per post toegezonden. Dit zou procedureel opgelost kunnen worden door correspondentie uit het digitale archief te halen en per e-mail naar de desbetreffende klant te sturen, maar vergt meer handelingen bij de uitvoering. Deze handelingen zullen worden opgenomen in de werkinstructie voor de aanvraag Lerarenbeurs Caribisch Nederland. Ook geeft DUO aan dat het sinds dit jaar mogelijk is voor personen die woonachtig zijn buiten Nederland, maar wel in het bezit zijn van een BSN, om via DigiD in te loggen op «Mijn DUO». Voor de komende aanvraagronde voor de Lerarenbeurs, die start op 1 april 2020, zal DUO hierover informatie opnemen op de website onder het kopje «aanvragen Lerarenbeurs». Leraren die hier gebruik van maken, kunnen dan aangeven dat zij hun post voortaan digitaal willen ontvangen.

Op de website van DUO is informatie opgenomen over onder meer de voorwaarden en de aanvraag. Ook is een telefonische helpdesk ingericht en kunnen vragen worden gesteld via lerarenbeurs@duo.nl. Deze bronnen zijn toegankelijk voor studenten uit Bonaire, Sint Eustatius en Saba. DUO gaat in de nabije toekomst de informatie op de website meertalig inrichten en zal in dat licht ook de informatie over de Lerarenbeurs meenemen.

DUO spant zich in om ook in Caribisch Nederland betrokkenen zo goed mogelijk te informeren en met hen te communiceren. Dat garandeert uiteraard niet dat alles in een keer goed gaat.

Ik benadruk dan ook dat als er problemen zijn met DUO of als er zaken onduidelijk zijn, dat het van belang is dat betrokkenen altijd contact opnemen met DUO. Dat kan rechtstreeks of via de medewerkers van de Rijksdienst Caribisch Nederland, afdeling OCW Caribisch Gebied met standplaats Bonaire of Sint Eustatius. De laatsten zijn ook regelmatig op Saba. Er kan dan gekeken worden of het mogelijk is deze problemen gezamenlijk op te lossen of onduidelijkheden op te helderen.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
R.W. Knops