



De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Postbus 16375
2500 BJ DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

xxxxxxx

Datum

14 december 2017

Ons nummer

2017.26834 (2017/040)

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxxxxxx

Onderwerp

voortgang en afsluiting onderzoek
na rapport 'Een gewaarschuwd
mens telt voor twee'

Geachte mevrouw Van Engelshoven,

Naar aanleiding van een onderzoek uit eigen beweging naar de effectiviteit van de informatieverstrekking van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) aan (oud-)studenten met een schuld, heb ik op 28 maart 2017 het rapport 'Een gewaarschuwd mens telt voor twee' uitgebracht.¹ Met deze brief wordt het onderzoek afgesloten.

Conclusie en aandachtspunten

Mijn conclusie in het rapport was dat DUO zijn informatieverstrekking aan (oud-)studenten effectiever en persoonlijker kan maken. Dit geldt niet alleen voor de informatie nadat de schuld is ontstaan, maar ook voor proactieve informatie om schulden te voorkomen. Daarnaast dient de huidige manier van stopzetten van het studentenreisproduct tegen het licht te worden gehouden en te worden aangepast. In het rapport zijn aan DUO en OCW de volgende aandachtspunten meegegeven:

- zorg voor toegankelijke informatie; bereik de student;
- zorg voor begrijpelijke informatie; communiceer duidelijk en vraaggericht;
- zorg voor een persoonlijke benadering; neem telefonisch contact op;
- zorg voor een logische, effectieve manier van stopzetten van het reisproduct; onderneem op korte termijn actie.

Ook heb ik in dit rapport tips aan (oud-)studenten gegeven om na hun studie boetes te voorkomen. En ten aanzien van minderjarige studenten heeft de Kinderombudsman vanuit kinderrechtelijk perspectief nog een aantal aanvullende aandachtspunten meegegeven.

¹ Rapport 2017/040 van 28 maart 2017, zie www.nationaleombudsman.nl.

Ons nummer

2017.26834 (2017/040)

2

Verdere ontwikkelingen

Op 17 november 2017 zijn medewerkers van uw departement, medewerkers van DUO, de studentenorganisaties LSVb en ISO, een medewerker van de Kinderombudsman, mijn medewerkers en ik bijeengekomen om aan de hand van de conclusie en aandachtspunten uit het rapport te bespreken welke verbeteringen inmiddels hebben plaatsgevonden en waar nog verbetering nodig is. Ook heb ik kennisgenomen van de beleidsreactie van de toenmalige minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van 30 augustus 2017 aan de Tweede Kamer.²

Hieronder wordt weergegeven welk verbeterproces DUO inmiddels heeft ingezet en welke acties op dit moment worden voorbereid om de informatievoorziening en daarmee het invorderingsproces verder te verbeteren.

Verbeteringen ten aanzien van de informatieverstrekking

DUO heeft meerdere stappen gezet om de informatieverstrekking te verbeteren.

Op de website van DUO zijn filmpjes geplaatst hoe het studentenreisproduct stop te zetten en in notificatiemails wordt nu expliciet aangegeven dat het om een boete gaat. DUO geeft voorts aan gebruik te maken van 'nudging' om te onderzoeken welke wijze van informatieverstrekking aan (oud-)studenten leidt tot snelle betalingen van boetes en/of achterstanden. Voor minderjarige studenten wordt ook nog gebruik gemaakt van informatiefolders, met daarbij het verzoek om deze aan ouders te laten lezen. Verder vindt in maart 2018 een conversie van de website plaats. De site wordt dan meer vraaggericht, vanuit het perspectief van de gebruiker ingericht.

Daarnaast heeft DUO een adviesraad, waar de studentenorganisaties onderdeel van uitmaken, waarin wordt getoetst of de informatie die DUO met studenten deelt, begrijpelijk is. En de studentenorganisaties hebben bij OCW en DUO een vast contactpersoon gekregen, bij wie zij informatie kunnen opvragen over bij hen binnengekomen vragen/klachten van (oud-)studenten.

Wat betreft de invordering heeft DUO aangegeven dat de informatievoorziening is verbeterd, waardoor de student zijn betalingen nu zelf op MijnDUO kan inzien. Ook werkt het betalen via iDEAL naar behoren. Ten aanzien van de betalingsregelingen en het deurwaarderstraject moet echter nog meer gebeuren. Over flexibele terugbetalingsafspraken met de mogelijkheid van een aflossingsvrije periode denkt DUO nog na. Een paar verbeteringen zijn volgens OCW al doorgevoerd met het 'debiteur-gericht innen', maar er wordt nog gewerkt aan meer persoonlijke informatie en een meer actieve benadering.

² TK 25 268, 2016-2017, nr. 147

Ons nummer

2017.26834 (2017/040)

3

Verbeteringen ten aanzien van de persoonlijke benadering

DUO heeft geïnvesteerd in een ruimere bezetting aan de telefoon om de wachttijden omlaag te krijgen, waardoor de wachttijd nu zo'n 10 minuten bedraagt. DUO streeft naar een nog kortere wachttijd, maar daar is een forse uitbreiding van het telefoonteam voor nodig, hetgeen volgens DUO financiële consequenties zal hebben.

Om ervoor te zorgen dat DUO over actuele e-mailadressen van (oud-)studenten beschikt, zijn de nodige maatregelen genomen. Zo krijgen zij een brief wanneer zij al enige tijd niet hebben ingelogd of wanneer e-mails niet aankomen. Verder experimenteert DUO met persoonlijke gesprekken. Dit wordt goed ontvangen en zal in de toekomst in het basisproces worden opgenomen, al is hier volgens DUO extra mankracht voor nodig. Een ander experiment is de telefonische benadering voor meer persoonlijk contact. Volgens DUO loopt dit ook goed, al neemt niet iedereen altijd de telefoon op en beschikt DUO niet altijd over het telefoonnummer van een debiteur. Voorts gaat DUO minderjarigen met OV-boetes proberen telefonisch te bereiken, zo snel mogelijk nadat is geconstateerd dat er een boete is opgelegd.

Via social media zoekt DUO naar onvindbare debiteuren. En (oud-)studenten met een betalingsachterstand die hebben aangegeven via MijnDUO contact te willen houden, maar feitelijk al geruime tijd niet hebben ingelogd, worden door DUO gevolgd en aangeschreven.

Wat betreft de op stapel staande clustering Rijksincasso heeft DUO aangegeven dat de afspraken om de (oud-)student met een schuld persoonlijk te benaderen, goed worden afgestemd met het CJIB. DUO gaf hierbij aan dat dit een verantwoordelijkheid blijft van DUO.

Ontwikkelingen ten aanzien van het studentenreisproduct

De medewerkers van uw departement hebben mij laten weten dat het onafhankelijk onderzoek naar het automatisch stopzetten van het studentenreisproduct bijna is afgerond en spoedig openbaar wordt. Bij het onderzoek zijn niet alleen het ministerie van OCW, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de vervoersbedrijven, maar ook de studentenorganisaties betrokken. De winst van dit traject zal volgens OCW zijn dat dit rapport een einde maakt aan de onduidelijkheden over wat wel en niet mogelijk is rondom het automatisch stopzetten van het studentenreisproduct. Bovendien zal het rapport een totaalbeeld geven aan oplossingsrichtingen. OCW gaf aan er vertrouwen in te hebben dat er een pakket aan maatregelen komt dat het aantal OV-boetes flink vermindert.

Ons nummer

2017.26834 (2017/040)

4

Ten aanzien van minderjarige MBO-studenten heeft DUO over het schooljaar 2016-2017 800 OV-boetes ingetrokken, omdat DUO deze studenten eerder van op de hoogte had moeten stellen dat zij geen recht hadden op het reisproduct. Hierdoor zijn de boetes hoger opgelopen dan nodig was. Om dit te voorkomen, worden vanaf dit schooljaar de in- en uitschrijfcontroles eerder uitgevoerd. OCW en DUO hebben hierover ook gecommuniceerd met de vervoerders. De minderjarigen, van wie is vastgesteld dat zij geen recht op de reisvoorziening hebben en aan wie een OV-boete is opgelegd, worden door DUO doorgegeven aan de vervoersbedrijven om te worden 'geblack-list', waardoor zij niet meer kunnen reizen met hun studentenreisproduct.

Opvolgen aandachtspunten

Met instemming heb ik kennisgenomen van alle in gang gezette ontwikkelingen om de informatievoorziening en daarmee het invorderingsproces van DUO verder te verbeteren. Ik stel het zeer op prijs dat alle betrokken partijen de aandachtspunten ter harte hebben genomen en zijn overgegaan tot concrete acties. Ik acht hiermee het onderzoek afgesloten. Wel vraag ik nog uw aandacht voor de volgende punten.

- Het is goed te horen dat de telefonische wachttijd bij DUO omlaag is gegaan, maar ik ben van mening dat de telefonische bereikbaarheid aandacht moet blijven krijgen; 10 minuten is echt te lang en dient zo spoedig mogelijk flink te worden teruggebracht.
- DUO heeft inmiddels meerdere verbeteringen in de informatievoorziening in gang gezet, maar het blijft belangrijk dat studenten tijdig weten wanneer het recht op het studentenreisproduct vervalst. Zowel de Kinderombudsman als de Nationale ombudsman verzoekt u zorgvuldig te bezien in hoeverre het mogelijk is de (oud-)student hierover tijdig, zo veel mogelijk voorafgaand aan de boete, te informeren. Hiermee kunnen boetes worden voorkomen.
- Inmiddels is mij bekend geworden dat tijdens de conversie in maart 2018 de website van DUO voor meerdere weken 'uit de lucht' gaat. Ik verzoek u dringend om hierbij het perspectief van de (oud-)student goed voor ogen te houden en ervoor te zorgen dat DUO desondanks wel bereikbaar blijft voor acute problemen. Deze periode dient zo kort mogelijk te duren.

Op 9 februari 2018 zal ik samen met de Kinderombudsman in gesprek gaan met de bestuursraad van het ministerie van OCW, waarbij het mede over de stand

Ons nummer

2017.26834 (2017/040)

5

van zaken rondom de informatievoorziening en het invorderingsproces van DUO zal gaan. Ik zal de hierboven genoemde punten tijdens deze bespreking inbrengen.

Voorts zullen wij de ontwikkelingen nauwgezet blijven volgen. Ook blijven wij uiteraard elke klacht behandelen. Mochten onze zorgen in de komende periode op basis van klachten weer toenemen, dan zullen wij u en DUO opnieuw benaderen en onze bevindingen kenbaar maken.

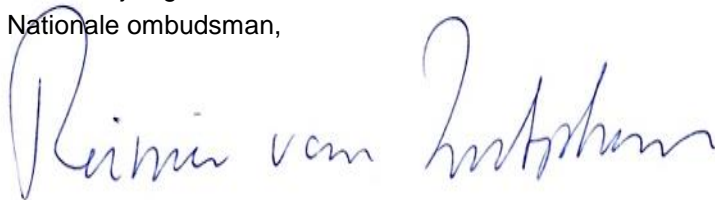
Deze brief zal vandaag ook aan DUO, de LSVb en het ISO worden verzonden. Voorts wordt de brief aan de vaste commissie van OCW gestuurd en op onze website gepubliceerd.

Tot slot dank ik het ministerie van OCW en DUO hartelijk voor alle informatie die tijdens het onderzoek is verstrekt.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw xxxxxxxx. U kunt haar op werkdagen bereiken via telefoonnummer xxxxxxxx en e-mailadres xxxxxxxx xxxxxxxx

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Reinier van Zutphen'.

Reinier van Zutphen