



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Mevrouw mr. drs. I.K. van Engelshoven
OCW/WJZ/AC
Postbus 16375
2500 BJ DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Engelshoven,

Hartelijk dank voor uw reactie van 8 juni 2020 op mijn tussenrapportage in het onderzoek naar de invordering van achterstallige studieschulden in het buitenland door DUO. In de tussenrapportage heb ik toegezegd dat ik medio oktober 2020 zou terugblikken op uw reactie op de aanbevelingen van de tussenrapportage.

Wat is er gebeurd?

Allereerst wil ik mijn waardering uiten voor de initiatieven die vanuit DUO en uw departement, gaandeweg en voorafgaand aan dit onderzoek, zijn gestart om de invordering van studieschulden te verbeteren. Hiermee doel ik op het programma 'persoonsgericht innen' en de werkwijze die sinds maart 2020 wordt toegepast ten aanzien van betalingsregelingen voor achterstallige studieschulden. Ook de trainingen die medewerkers van DUO volgen en de stappen die zijn gezet voor het communiceren in begrijpelijke taal, laten zien dat er aandacht is voor het vinden van balans tussen het invorderen van studieschulden (o.a. door het overeenkomen van een betalingsregeling) en het oog houden voor de omstandigheden van de oud-student.

Naar aanleiding van uw reactie heb ik echter nog geen volledig beeld hoe u al dan niet uitvoering wilt gaan geven, of al geeft, aan de door mij gegeven aanbevelingen. Met deze brief verzoek ik u daarom om uw eerdere reactie op enkele punten nader toe te lichten.

Mijn aanvullende vragen

In de tussenrapportage van 8 april 2020 beoordeelde ik in hoeverre de werkwijze van DUO bij de invordering van achterstallige studieschulden in het buitenland behoorlijk is als de oud-studenten wel willen, maar niet kunnen betalen. Ik constateerde drie aandachtspunten en deed per aandachtspunt enkele aanbevelingen. Hieronder zal ik nog vier aanvullende vragen stellen over de aandachtspunten 1 en 2.

Ten aanzien van aandachtspunt 1: het ontbreken van transparant beleid voor de berekening van de betalingscapaciteit

In uw reactie op aandachtspunt 1 geeft u onder meer aan dat, vanwege de grote verschillen tussen landen in inkomensniveau en kosten van levensonderhoud, het niet mogelijk is om een eenduidige manier van berekenen van de betalingscapaciteit voor alle oud-studenten in het buitenland te hanteren. Dat betekent dat DUO bij het berekenen van de betalingscapaciteit per geval maatwerk moet toepassen.

Pagina 1

Datum

21 OKT. 2020

Onderwerp

Verzoek om aanvullende informatie

Ons nummer

201914627

Uw bericht / kenmerk

Contactpersoon

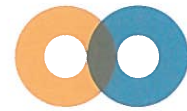
Jop Schampers
T 070-356 35 37 JSC/sei

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



Andere overheidsinstanties hebben ook te maken met invordering van schulden van burgers die woonachtig zijn in het buitenland en passen daarvoor de zogenoemde 'woonlandfactor' toe.¹

- Vraag 1: Heeft DUO overwogen om de woonlandfactor te hanteren? Zo nee, waarom niet en zo ja, welke overwegingen hebben ten grondslag gelegen aan de keuze deze niet toe te passen?

Verder geeft u aan dat DUO ernaar streeft dat de oud-student de achterstand in één keer aflost. Als dit niet mogelijk is, verlangt DUO dat de oud-student de achterstallige schuld binnen een termijn van maximaal twee jaar aflost. Als dit ook niet mogelijk is, bekijkt DUO samen met de oud-student welke mogelijkheden er wel zijn, zoals bijvoorbeeld een langere aflostermijn of het bevriezen van de aflossing.

Mijn onderzoek richt zich op de oud-studenten die wel willen betalen, maar dit niet kunnen. Het lijkt mij wenselijk dat, indien een dergelijke oud-student stelt de achterstand niet te kunnen betalen, hem of haar eerst de mogelijkheid wordt geboden om stukken te overleggen om de betalingscapaciteit vast te stellen en pas daarna wordt vastgesteld binnen welke termijn de achterstand moet worden afgelost. Hiermee wordt ook voorkomen dat de oud-student een betalingsregeling afspreekt die hij niet kan nakomen. Dit ongewenste effect kan zich ook voordoen bij de oud-student die zich gedwongen kan voelen om zo snel mogelijk akkoord te gaan met een regeling, zodat de paspoortsignalering wordt opgeheven (waar ik nader op inga bij vraag 4).

- Vraag 2: Kunt u toelichten waarom is gekozen om betaling ineens of betaling binnen twee jaar als uitgangspunt voor de aflossing van de schuld te hanteren en niet de betalingscapaciteit van de oud-student?

Uit uw reactie leid ik af dat u niet voornemens bent om een invorderingsbeleid vast te stellen met een vaste berekeningswijze van de betalingscapaciteit en deze te publiceren op uw website. Dat betreurt ik. Een vaste berekeningswijze zou de transparantie en rechtszekerheid bevorderen en willekeur voorkomen. Natuurlijk moet daarbinnen maatwerk mogelijk blijven in geval van bijzondere omstandigheden. Ook vraag ik mij af of – zonder een transparant beleid – voor de oud-student voldoende duidelijk is welke gegevens van hem of haar worden verlangd. In dat licht verzoek ik u nader in te gaan op de volgende vraag.

- Vraag 3: Deelt u mijn opvatting dat de betalingscapaciteit van alle oud-studenten aan de hand van dezelfde criteria/berekening moet worden vastgesteld om het gevaar van willekeur te voorkomen? En zo nee, waarom niet?

Ten aanzien van aandachtspunt 2: het ontbreken van transparantie en maatwerk bij toepassing van het middel paspoortsignalering

Voor wat betreft aandachtspunt 2 geeft u onder meer aan dat paspoortsignalering een stevige maatregel is, die DUO alleen inzet als oud-studenten gedurende langere tijd niet aan hun verplichtingen voldoen en ook niet reageren op berichten van DUO. U bent van mening dat het signaleren van paspoorten op een behoorlijke manier dient te gebeuren en dat DUO transparant moet zijn over de werkwijze. DUO past hier altijd maatwerk toe en kijkt samen met de oud-student naar wat een realistische betalingsregeling is. Als een betalingsregeling is getroffen, zal DUO altijd toestaan

¹ Voorbeeld: [Regeling woonlandbeginsel in de sociale zekerheid 2012](#), uitgevoerd door de SVB

dat een tijdelijk paspoort wordt verstrekt met een beperkte geldigheidsduur van veelal een jaar.

Ik onderken dat het lastig is voor DUO om oud-studenten met een achterstand in het buitenland te bereiken. Paspoortsignalering kan daarom een geschikt middel zijn om een oud-student, die gedurende langere tijd niet meer betaalt en niet meer reageert op berichten van DUO, te bereiken. Het stelt mij gerust dat DUO, bij het treffen van een betalingsregeling, het verstrekken van een tijdelijk paspoort altijd zal toestaan. Uit uw reactie is mij echter niet duidelijk geworden op welke wijze de oud-student wordt geïnformeerd over het doel van paspoortsignalering en welke criteria DUO hanteert bij de beoordeling van een betalingsvoorstel door de oud-student.

- Vraag 4: Op welke manier maakt DUO de werkwijze ten aanzien van het toepassen van paspoortsignalering transparant voor oud-studenten? Heeft DUO overwogen om hierover informatie te publiceren op de website?

Reactie gevraagd

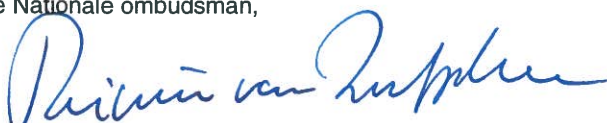
Graag ontvang ik, bij voorkeur binnen vier weken na dagtekening van deze brief, uw reactie op de gestelde vragen.

Vervolg afronding onderzoek

Op korte termijn nemen mijn medewerkers ook contact op met DUO om verdere informatie in te winnen over de sinds maart gehanteerde werkwijze ten aanzien van betalingsregelingen. Nadat wij deze informatie en uw antwoord op deze brief hebben ontvangen, zal ik dit onderzoek met een eindrapportage afsluiten. Mijn voornemen is dat de publicatie van de eindrapportage in februari 2021 zal plaatsvinden.

Een kopie van deze brief stuur ik aan mijn contactpersonen bij uw ministerie en DUO, de heer mr. M.B.F.D. de Vries en mevrouw A.J.M.C. Buurman.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Remier van Zutphen