

DE NATIONALE OMBUDSMAN	
16 SEP. 2019	
registratienummer	
team	

> Retouradres Postbus 30155 9700 LG Groningen

De Nationale ombudsman
t.a.v. de heer R. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Contact
Postbus 30155
9700 LG Groningen

T 599 9133

Bezoekadres
Kempkensberg 12
9722 TB Groningen

www.duo.nl

Uw brief van
02 juli 2019

Uw kenmerk
2019.14627/JSC/avm

Onze referentie
SFS/C&C/LB

Informatie bij
Mw. L. Buurman

Datum 10 september 2019
Betreft Opening onderzoek uit eigen beweging

Geachte heer Van Zutphen,

U geeft in uw brief van 2 juli 2019 aan in toenemende mate klachten te ontvangen van Nederlandse oud-studenten die in het buitenland wonen en achterstallige schulden hebben bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). U hebt daarom aanleiding gezien om uit eigen beweging een onderzoek te starten naar de wijze waarop DUO deze achterstallige schulden int. U legt DUO een aantal vragen ter beantwoording voor met daarbij het aanbod om de antwoorden via een persoonlijk gesprek te geven.

Op 16 juli 2019 heeft DUO telefonisch laten weten uw vragen via een schriftelijke reactie te zullen beantwoorden. De antwoorden kunnen vervolgens dienen als leidraad voor een persoonlijk gesprek. Het gesprek is inmiddels gepland op vrijdagdag 27 september 2019.

Ik geef u hierbij een reactie op de door u gestelde vragen.

U heeft mij vragen gesteld over de inning van achterstallige aflossingen van studieleningen van debiteuren in het buitenland in zijn algemeen en de inzet van paspoortsignalering daarbij in het bijzonder. Voorafgaand aan de beantwoording hiervan wil ik graag eerst nader ingaan op het inningsbeleid van DUO.

Uitgangspunt is de wettelijke uitvoeringstaak die DUO op grond van de Wet studiefinanciering 2000 heeft ten aanzien van de terugbetaling van studieleningen. DUO heeft hierbij te maken met een groot aantal debiteuren, waarvan een substantieel deel in het buitenland woont of daar vermoedelijk woont (onbekend woonadres). De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de betalingsverplichting en het onderhouden van het contact met DUO ligt bij de debiteur. Van de overheid mag worden verwacht dat zij de debiteur zo goed mogelijk informeert en de terugbetaling zo makkelijk mogelijk maakt. En ook dat bij een betalingsprobleem samen met de debiteur naar een oplossing wordt gezocht die recht doet aan de betalingsverplichting en de mogelijk bijzondere omstandigheden van de debiteur. Een betalingsregeling (gespreide betaling) kan veelal uitkomst bieden, maar soms is er meer nodig zoals een opschorting van de betaling.

DUO heeft een strak ingericht basisproces voor de invordering, dat wordt toegepast voor zowel debiteuren in Nederland als in het buitenland. Voor het grootste deel van deze debiteuren werkt dit proces prima. Een deel van de debiteuren reageert echter niet op de geautomatiseerde berichten c.q. neemt bij betalingsproblemen zelf geen contact op met DUO. Soms is hun adres ook niet bekend. In aanvulling op het basisproces past DUO daarom steeds vaker een meer actieve en persoonsgerichte invordering toe, waarin meer ruimte is voor persoonlijke aandacht en maatwerk ('persoonsgericht innen'). In 2013 is DUO hiermee gestart om zo beter in contact te komen met debiteuren waarvan geen actueel adres bekend is bij DUO. Vervolgens is in de afgelopen jaren ook meer geïnvesteerd in de actieve benadering van debiteuren in het buitenland met betalingsachterstanden waarvan wel een actueel adres aanwezig is. DUO zet nu de volgende stap in een meer persoonsgerichte manier van innen door dit dienstverleningsconcept op een grotere schaal en (ook) op debiteuren in Nederland toe te passen. DUO gaat vaker persoonlijk contact zoeken met debiteuren die een betalingsprobleem hebben of dat dreigen te krijgen. Op basis van data-analyse wil DUO bepalen met welke persoonsgerichte aanpak (bijvoorbeeld een maatwerkbrief, telefonische afspraak of persoonlijk face-to-face gesprek) de debiteur het beste geholpen lijkt.

Kwantitatieve vragen

Met de eerste 8 vragen vraagt u om kwantitatieve informatie over de periode 2012 tot en met heden ("voor zover deze informatie beschikbaar is"). Het is in ieder geval niet mogelijk om de gevraagde informatie over de jaren 2012 tot en met 2015 te reconstrueren. Dit houdt verband met de wettelijke verplichting tot opschonen van gegevens van debiteuren die de achterstand c.q. de studielening volledig hebben afgelost en de overgang naar een nieuw inningssysteem in 2016.

Vraag 1: Het aantal bij DUO geregistreerde onvindbare debiteuren.

In tabel 1 zijn de debiteuren opgenomen die verplicht zijn tot aflossing van de studielening (aflosfase) of die dat op korte termijn zijn (alleen tweede jaar aanloopfase), en waarvan DUO momenteel niet over een (actueel) woonadres beschikt. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen debiteuren met en zonder betalingsachterstand. De debiteuren in de aanloopfase hebben nog geen betalingsverplichting voor de aflossing van de studielening en daarom (veelal) geen betalingsachterstand (mogelijk wel op betaling lesgeld en/of boetes overreisrecht). Daarnaast zijn er debiteuren van wie DUO niet over een actueel woonadres beschikt, maar die wel aan hun betalingsverplichtingen voldoen met bijvoorbeeld een automatische incasso.

Uiteraard hecht DUO er grote waarde aan om het contact met haar debiteuren in stand te houden, ook als deze naar het buitenland verhuizen. Betalingsachterstanden die ontstaan vanwege de onmogelijkheid van communicatie kunnen daarmee zoveel als mogelijk worden voorkomen. Om die reden heeft DUO in 2013 een team van tien medewerkers ingericht (inmiddels 25) om debiteuren zonder een betrouwbaar adres te achterhalen, om vervolgens samen tot een oplossing te komen voor de (eventuele) ontstane betalingsachterstand. Door deze aanpak is het aantal onvindbare debiteuren de afgelopen jaren per saldo afgenomen.

Tabel 1: Aantal onvindbare debiteuren overeenkomstig de registratie van DUO

	Eind 2015	Eind 2016	Eind 2017	Eind 2018
- Met betalingsachterstand	20.000	17.700	17.000	16.100
- Zonder betalingsachterstand	9.300	5.600	4.800	3.800
Totaal	29.300	23.300	21.800	19.900

Gerelateerd aan de totale populatie aflofase en tweedejaars aanloofase is het percentage 'onvindbare' debiteuren gedaald van 4% in 2015 naar 2,4% in 2018, ondanks het feit dat DUO met een continue stroom van nieuwe 'onvindbare' debiteuren wordt geconfronteerd.

Vraag 2: Het totaal aan achterstallige (studie)schulden van debiteuren, woonachtig in het buitenland¹.

Van de op dat moment in het buitenland woonachtige debiteuren in het eerste en tweede jaar aanloofase en de aflofase studielening is de totale betalingsachterstand bij DUO in kaart gebracht per het einde van het betreffende kalenderjaar. Naast de studielening zijn van deze debiteuren ook eventuele andere achterstanden op de betaling meegenomen zoals het lesgeld en de boetes ov-reisrecht.

Op basis van ervaringsgegevens blijkt dat de getraceerde 'onvindbare' debiteuren in nagenoeg alle situaties in het buitenland blijken te wonen. Om die reden maken de vorderingen op deze debiteuren ook onderdeel uit van de cijfers in de onderstaande tabel. De betalingsachterstand bij de groep onvindbare debiteuren bedraagt aan het einde van ieder van de jaren 2016 en 2017 ongeveer 80 miljoen euro en ultimo 2018 ongeveer 76 miljoen euro.²

Tabel 2: Vorderingen op debiteuren woonachtig in het buitenland (bedragen maal € 1 miljoen)

	2016	2017	2018
Betalingsachterstand einde jaar	247	263	284
Totale vordering einde jaar	1.610	1.698	1.785

De toename van de betalingsachterstand bij de debiteuren in het buitenland is vooral toe te rekenen aan een combinatie van de stijging van het aantal debiteuren in het buitenland en de gemiddelde hoogte van de achterstand. Het percentage debiteuren met een betalingsachterstand is juist met een aantal procentpunten gedaald van 60% in 2016 naar 56% in 2018.

Tabel 3: Aantal debiteuren in het buitenland per einde jaar (inclusief onvindbare debiteuren)

	2016	2017	2018
Aantal debiteuren zonder achterstand	36.000	40.000	42.000
Aantal debiteuren met achterstand	53.000	52.000	54.000
Totaal aantal debiteuren buitenland	89.000	92.000	96.000

¹ Dit betreft alle debiteuren met een betalingsachterstand, ongeacht de omvang hiervan en de fase in het inningsproces

² Overeenkomstig de definitie van de debiteuren bij het antwoord op vraag 1

Vraag 3: Het totale door DUO geïnde bedrag aan achterstallige studieschulden van debiteuren, woonachtig in het buitenland.

Voor de beantwoording van deze vraag is nagegaan welke debiteuren op enig moment woonachtig waren in het buitenland (peilmoment per maand). Van die debiteuren zijn steeds de betalingen op de achterstand in beeld gebracht.

Tabel 4: Ontvangsten op achterstallige schulden debiteuren woonachtig in het buitenland (bedragen maal € 1 miljoen)

	2016	2017	2018
Ontvangsten op betalingsachterstand	14,3	14,6	16,3

Vraag 4: Het aantal door DUO (succesvol) getroffen betalingsregelingen met debiteuren, woonachtig in het buitenland.

Er is sprake van een breed scala van mogelijke betalingsregelingen die niet altijd te selecteren zijn en verwerkt worden in verschillende systemen. Als alternatief is in onderstaande tabel het aantal debiteuren in het buitenland opgenomen dat in de betreffende kalenderjaren heeft afgelost op de betalingsachterstand

Tabel 5: Aantal debiteuren in het buitenland met aflossingen op betalingsachterstand

	2016	2017	2018
Aantal debiteuren	21.600	18.600	20.000

Vraag 5: Het totale door DUO geïnde bedrag als gevolg van het treffen van een betalingsregeling.

Om dezelfde redenen als genoemd bij de beantwoording van vraag 4, is deze vraag niet eenduidig en volledig te beantwoorden door DUO. Vanuit de redenering dat ontvangsten op de betalingsachterstand in het buitenland in de regel op grond van betalingsregelingen worden gedaan geven de cijfers in tabel 3 de meest betrouwbare indicatie.

Vraag 6: Het aantal verzoeken door DUO tot opname van gegevens van debiteuren in het Register paspoortsignaleringen.

In de jaren 2013 en 2014 werd paspoortsignalering door DUO op beperkte schaal toegepast om ervaring hiermee op te bouwen, en te beoordelen of dit een hanteerbaar instrument is voor DUO. In de jaren daarna heeft DUO verzocht om onderstaande (afgeronde) aantallen debiteuren in het RPS op te nemen.

Tabel 6: het aantal verzoeken voor opname van debiteuren in RPS

	2015	2016	2017	2018
Aantal debiteuren	100	700	1950	400

In 2019 heeft DUO tot nu toe ongeveer 600 verzoeken om opname in het RPS gedaan. In bovengenoemde jaren zijn ook weer registraties in het RPS vervallen indien debiteuren bijvoorbeeld (een deel van) de achterstand hebben betaald of zijn teruggekeerd naar Nederland. Per saldo zijn naar de stand van augustus 2019 bijna 3.000 debiteuren van DUO opgenomen in het register Paspoortsignalering (RPS), waarvan 67 debiteuren ook in het opsporingsregister (OPS). Bij de registratie in het RPS is de consequentie voor de debiteur dat de aanvraag van een nieuw paspoort wordt geweigerd. De consequentie van de registratie in het OPS is dat het paspoort van de debiteur wordt ingenomen bij een controle

daarvan zoals bijvoorbeeld op Schiphol. DUO maakt zeer beperkt gebruik van dit middel. Er moet er sprake zijn van een betalingsachterstand van tenminste 45.000 euro. In de beantwoording van de onderstaande vragen is uitgegaan van het gebruik van paspoortsignalering.

In de periode maart 2019 – maart 2024 zal de afgifte van nieuwe paspoorten beperkt zijn vanwege de verlenging van de geldigheidsduur van paspoorten van vijf jaar naar tien jaar met ingang van maart 2014. Om die reden verwacht DUO dat het aantal nieuwe registraties paspoortsignalering in de komende jaren relatief beperkt zal blijven.

Vraag 7: Het aantal succesvol getroffen betalingsregelingen, na opname in het Register paspoortsignaleringen.

Gelijk aan de beantwoording van vraag 4 is het voor DUO niet mogelijk om het aantal betalingsregelingen eenduidig en volledig te leveren. Als alternatief heeft DUO het betaalgedrag van de gesignaleerde debiteuren in kaart gebracht, zoals opgenomen bij de beantwoording van vraag 6.

In de 12 maanden voorafgaand aan het verzoek tot opname in het RPS werd er door de groep van de gesignaleerde debiteuren niet tot zeer beperkt afgelost op de betalingsachterstand. Ruim 1200 debiteuren hebben na opname in het RPS betalingen gedaan op de betalingsachterstand, voor een totaal bedrag van afgerond € 3,5 miljoen (stand tot en met juni 2019).

Vraag 8: Het aantal gevallen waarbij DUO een internationaal opererend incassobureau of een incasso-advocaat heeft ingeschakeld en het resultaat van deze inschakeling.

Incassobureaus

In de onderstaande tabel is het aantal debiteuren in het buitenland opgenomen waarvan in een kalenderjaar tenminste één vordering is overgedragen aan een incassobureau. Dit vindt plaats in het geautomatiseerde inningsproces.

Tabel 7: het aantal debiteuren waarvan een vordering ter incasso is overgedragen

	2015	2016	2017	2018
Overgedragen aan incassobureau	5.100	2.200	4.000	2.100

De vraag over "het resultaat van deze inschakeling" is geïnterpreteerd als het aantal debiteuren dat alsnog is gestart met het aflossen van de betalingsachterstand. Over het geheel van de jaren heeft ongeveer 40% van de

aan een incassobureau overgedragen debiteuren één of meer betalingen gedaan.

Incasso-advocaten

Voor de inschakeling van een incasso-advocaat heeft DUO met ingang van 2017 specifieke contracten afgesloten met een wereldwijde dekking, onderverdeeld naar twee percelen (het "Caribisch gebied" en "Rest van de wereld"). Voorafgaand aan het afsluiten van deze contracten heeft DUO al wel juridische stappen ondernomen bij debiteuren in het Caribisch gebied. Deze cijfers zijn niet meer eenduidig te reconstrueren. In de "Rest van de wereld" is DUO in 2014 een pilot gestart met ruim 30 debiteuren.

In de periode 2017 tot en met heden heeft DUO in totaal ruim 200 debiteuren overdragen aan een incasso-advocaat. In deze dossiers gaat het om maatwerk dat zeer selectief wordt toegepast. In de beantwoording van vraag 11 is dit nader

toegelicht. Van deze dossiers is van circa 30% van de debiteuren inmiddels weer betalingen ontvangen.

Inhoudelijke vragen

Vraag 9: Kunt u stap voor stap de werkwijze beschrijven die DUO in de hierboven omschreven situatie volgt?

Het niet nakomen van een betalingsverplichting heeft voor studenten met een adres buiten Nederland aanvankelijk grotendeels hetzelfde verloop als voor studenten met een adres in Nederland. Het verloop van dit proces kent een groot aantal stappen die omwille van de leesbaarheid zijn opgenomen in een bijlage bij deze brief. We verwijzen hier dan ook kortheidshalve naar die bijlage.

Vraag 10: In hoeverre maakt DUO onderscheid tussen oud-studenten die niet kunnen en die niet willen betalen?

In het geautomatiseerde proces is het voor DUO op dit moment niet mogelijk om onderscheid te maken tussen debiteuren die niet kunnen en debiteuren die niet willen betalen. Zoals u zult begrijpen is dit onderscheid ook zeer moeilijk te maken indien er ondanks verschillende pogingen geen contact ontstaat tussen DUO en de debiteur.

In het maatwerk dat DUO bovenop het geautomatiseerde proces toepast is het meer mogelijk om het onderscheid naar betalingsbereidheid te maken indien de debiteur reageert op de berichten van DUO. Bij de toepassing van persoonsgericht innen is er veelal intensiever contact met de debiteur, waardoor een beter beeld gevormd kan worden van de financiële (on)mogelijkheden van de debiteur en zijn bereidheid om zich maximaal in te zetten om tot een reële oplossing te komen voor de betalingsachterstand.

Vraag 11: Welke middelen zet DUO in om de oud-student tot betaling te dwingen? Hoe bepaalt DUO welk middel wordt ingezet?

Zoals aangegeven bij de beantwoording van vraag 9 doorloopt DUO voorafgaand aan dwangmaatregelen altijd een uitgebreid aantal stappen in het geautomatiseerde minnelijk traject. Daarboven zoekt DUO ook steeds meer persoonlijk contact binnen het dienstverleningsconcept 'persoonsgericht innen'. Blijft een reactie van de debiteur desalniettemin uit, dan resteert voor DUO de keuze voor het inzetten van verdergaande maatregelen.

In het buitenland zijn de dwangmiddelen van DUO beperkter en vaak arbeidsintensiever dan in Nederland. In Nederland heeft DUO het recht van parate executie. Dat wil zeggen dat DUO zonder tussenkomst van een rechter zo nodig kan overgaan tot de inschakeling van een deurwaarder. In het buitenland is dit niet het geval.

In het buitenland maakt DUO in eerste instantie gebruik van incassobureaus. Deze organisaties manen de debiteuren aan tot betaling en gaan in gesprek over een reële betalingsregeling indien de debiteur op de aanmaningen reageert. Blijft een reactie van de debiteur uit, dan overweegt DUO de inschakeling van een incasso-advocaat. In deze laatste stap gaat het altijd om maatwerk, waarbij DUO voor zover mogelijk op individuele basis de actualiteit van de contactgegevens en de financiële (on)mogelijkheden van de debiteur beoordeelt. Aan de inschakeling van een incasso-advocaat gaat altijd een finale waarschuwing vooraf die zowel schriftelijk als per mail (indien mogelijk) aan de debiteur wordt verzonden. In dit bericht biedt DUO een laatste mogelijkheid om tot een oplossing voor de betalingsachterstand te komen en wordt gewezen op de consequenties indien een

reactie uitblijft. De incasso-advocaat maant de debiteur vervolgens tenminste twee maal aan. Blijft een reactie van de debiteur uit dan overweegt DUO om daadwerkelijk juridische stappen te nemen, dat wil zeggen om de debiteur te dagvaarden om betaling af te dwingen. De inschakeling van een incasso-advocaat wordt door DUO gericht en op een relatief beperkte schaal toegepast. De inzet van paspoortsignalering is een alternatief voor die situaties waarin een actueel adres van de debiteur ontbreekt en/of de debiteur niet reageert op de berichtgeving van DUO.

Indien het voor DUO vanwege het ontbreken van actuele contactgegevens niet mogelijk is om de debiteur aan de betalingsachterstand te herinneren (c.q. aan te manen) bestaat het risico dat de vordering van rechtswege verjaart. Dat wil zeggen dat DUO de betaling hiervan niet meer juridisch kan afdwingen. Om dit te voorkomen maakt DUO ook gebruik van openbare betekening.

Vraag 12: Wat is de werkwijze als een oud-student aangeeft dat hij geen betalingscapaciteit heeft? Welke bewijsstukken moeten aan DUO worden overgelegd?

Vraag 13: Welke mogelijkheden voor een betalingsregeling zijn er en hoe komt een betalingsregeling tot stand?

Vraag 14: In hoeverre laat DUO bij het bepalen van de duur van de betalingsregeling de persoonlijke en financiële omstandigheden van de oud-student meewegen?

Uw vragen 12, 13 en 14 hebben allen betrekking op het beleid dat DUO voert ten aanzien van het afsluiten van betalingsregelingen. Ik heb ervoor gekozen om de beantwoording van deze vragen te combineren, waardoor het gehele proces in een logische volgorde en in samenhang kan worden beschreven.

Het uitgangspunt van DUO is dat betalingsachterstanden per direct (binnen 14 dagen) c.q. zo snel mogelijk betaald moeten worden. Uiteraard begrijpt DUO dat dit niet altijd mogelijk is, en streeft in dat geval in samenspraak met de debiteur naar reële betalingsafspraken. Hier hebben zowel de debiteur als DUO uiteindelijk baat bij. Er zijn diverse betalingsregelingen mogelijk waarvan de toepassing voor een belangrijk deel afhankelijk is van de huidige en toekomstige financiële (on)mogelijkheden van de debiteur en zijn eventuele partner. Mogelijke betalingsregelingen op hoofdlijnen zijn:

- Betaling ineens op een later moment dan binnen 14 dagen;
- Betaling in termijnen, waarbij de duur van de regeling een variabele is afhankelijk van de financiële situatie van de debiteur.
- Opschorting van de start van de aflossing van de betalingsachterstand.
- Toepassing van een aflossingsvrije periode en/of draagkracht met terugwerkende kracht over (een gedeelte van) de betalingsachterstand.

Afspraken over de aflossing van de achterstand worden altijd in samenhang met de zogenaamde reguliere aflossingstermijnen beoordeeld (vaststelling draagkracht of eventuele inzet van de wettelijke aflossingsvrije periode). Ook wordt er uiteraard rekening gehouden met eventuele vorderingen die in een eerder stadium al aan een incassobureau zijn overgedragen.

De eerste stap is dat de debiteur om een voorstel voor een betalingsregeling wordt gevraagd. DUO toetst vervolgens in hoeverre dit voorstel acceptabel is, ook in verhouding tot de totale betalingsachterstand. Indien dit betalingsvoorstel leidt tot een volledige aflossing van de betalingsachterstand binnen ongeveer 24 maanden, dan gaat DUO veelal akkoord zonder dat er aanvullende bewijsstukken worden gevraagd. Indien de debiteur aangeeft een langere periode nodig te

hebben zal dit met bewijsstukken aangetoond moeten worden, zoals bijvoorbeeld actuele Inkomensgegevens (loonstrook etc.) en inkomensgegevens over de voorgaande jaren (belastinggegevens). Naarmate een betalingsregeling van langere duur noodzakelijk lijkt vraagt DUO om een uitbreiding van de bewijsstukken (zoals bijvoorbeeld het uitgavenpatroon). Indien blijkt dat de debiteur thans geen enkele of een zeer beperkte afloscapaciteit heeft zijn er verschillende opties mogelijk, afhankelijk van de situatie / omstandigheden van de debiteur. Zo is bijvoorbeeld een tijdelijke stop op de aflossing van de achterstand mogelijk indien de verwachting is dat de situatie mogelijk wijzigt.

Uitgangspunt bij deze stappen is uiteraard wel steeds dat de debiteur bereid is om maximaal mee te werken (bijvoorbeeld bij de aanlevering van bewijsstukken) en zich maximaal inspent om tot een oplossing te komen voor de betalingsachterstand.

In hoeverre speelt de mate van de verwijtbaarheid (bijv. dat men zijn adres niet aan DUO heeft doorgegeven) een rol bij het bepalen van de duur van de betalingsregeling?

Zoals aangegeven bij de beantwoording van de voorgaande vragen, is het voor DUO veel belangrijker om te constateren dat de debiteur maximaal meewerkt (bijvoorbeeld bij de aanlevering van bewijsstukken) en zich maximaal inspent om tot een oplossing te komen voor de betalingsachterstand. Is dit het geval dan wordt in samenspraak met de debiteur naar een reële betalingsregeling gezocht die zoveel als mogelijk recht doet aan de belangen van DUO (c.q. het Rijk) en de specifieke (financiële) omstandigheden van de debiteur. De mate van verwijtbaarheid speelt geen rol bij het afsluiten van een betalingsregeling. Een mogelijke uitzondering op de mate waarin DUO bereid is om coulance te tonen is wanneer de vordering is ontstaan vanwege misbruik of fraude met studiefinanciering. Maar ook dit is maatwerk, waarbij de uitkomst uiteindelijk afhangt van de feitelijke omstandigheden. Want ook in die situaties heeft het geen zin om de vordering over te dragen aan een incassobureau of incasso-advocaat, indien duidelijk is dat de debiteur op dat moment geen financiële mogelijkheden heeft.

Vraag 15: Als blijkt dat een oud-student te laat om een draagkrachtmeting heeft verzocht en blijkt dat er geen aflossingscapaciteit is, in welke gevallen stelt DUO zich dan op het standpunt dat de achterstallige studieschuld direct opeisbaar is en de debiteur het bedrag ineens moet betalen dan wel dat hij een betalingsregeling met DUO moet treffen? Zijn er situaties waarin DUO toch met terugwerkende kracht een draagkrachtmeting toepast en afziet DUO dwanginvordering?

DUO heeft geen mogelijkheden tot automatische gegevensuitwisseling met bevolkingsregisters en belastingdiensten in het buitenland zoals dat in Nederland het geval is. DUO is ingeval van debiteuren in het buitenland daarmee dus afhankelijk van de informatie die de debiteur zelf verstrekt. Het uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid voor het aanvragen van de draagkracht bij de debiteur ligt, en DUO daarom in principe geen draagkracht met terugwerkende kracht toepast.

Alleen indien uit het onderzoek naar de huidige en toekomstige financiële mogelijkheden van de debiteur (en eventuele partner) mocht blijken dat de kans op aflossing van de (gehele) betalingsachterstand ook op termijn zeer onwaarschijnlijk lijkt, overweegt DUO alsnog toepassing van (gedeeltelijke) draagkracht met terugwerkende kracht als een onderdeel van het totaal van de afspraken. Er moet dan wel sprake zijn van zodanige bijzondere feitelijke omstandigheden die de toepassing hiervan rechtvaardigen. Zoals aangegeven bij

de beantwoording van vraag 12, 13 en 14 is ook een tijdelijke opschorting van de aflossing betalingsachterstand een optie indien er in de actuele situatie geen enkele afloscapaciteit blijkt te zijn. Uit de ervaring in de praktijk blijkt echter dat debiteuren veelal wel in staat zijn een (zeer) beperkt bedrag per maand af te lossen. DUO gaat hier dan vooralsnog mee akkoord, ook al is dit maandelijkse bedrag feitelijk onvoldoende in verhouding tot de betalingsachterstand.

Vraag 16: Worden oud-studenten door DUO geïnformeerd over de noodzaak om jaarlijks een draagkrachtmeting bij DUO aan te vragen wanneer zij naar het buitenland verhuizen? Zo ja, hoe? Worden oud-studenten gewezen op de mogelijke gevolgen als zij een adreswijziging niet aan DUO doorgeven? En zo ja, hoe?

DUO informeert haar debiteuren op de website over wat zij moeten doen bij de aflossing van hun studieschuld, waarbij ook specifiek aandacht wordt besteed aan de noodzakelijke jaarlijkse inkomensverstrekking door debiteuren in het buitenland (<https://duo.nl/particulier/studieschuld-terugbetalen/uw-inkomen.jsp>). Voorts heeft DUO recent een speciale pagina opgenomen voor debiteuren in het buitenland, waar is aangegeven welke zaken belangrijk zijn om te regelen vanuit het buitenland. In diverse communicatie van DUO wordt naar deze pagina verwezen, zoals op andere pagina's van de website en diverse berichten en formulieren.

Vanuit het geautomatiseerde proces ontvangt iedere debiteur in het eerste jaar van de aanloopfase berichten waarin zij worden geïnformeerd over de start van de terugbetalingsperiode respectievelijk het tweede jaar van de aanloopfase. Debiteuren die in het buitenland wonen en al eerder draagkracht hebben aangevraagd ontvangen jaarlijks een verzoek van DUO voor de aanlevering van inkomensgegevens voor de vaststelling van de draagkracht. Alle berichten worden via het door de debiteur opgegeven voorkeurskanaal verzonden, dat wil zeggen digitaal via Mijn DUO of schriftelijk per post.

Aanvullend op het geautomatiseerde proces voert DUO extra acties uit zoals:

- Mailing naar debiteuren die verhuisd zijn naar het buitenland, maar die hun nieuwe adres niet aan DUO hebben doorgegeven. In deze mail is ook de link opgenomen naar de webpagina die specifiek voor debiteuren in het buitenland is opgesteld.
- Controle op de woonadressen die debiteuren hebben achtergelaten bij de Nederlandse gemeente vanwaar zij naar het buitenland zijn vertrokken.
- Nadat het diploma van een debiteur is geregistreerd bij DUO ontvangt deze een bericht waarin nogmaals wordt geattendeerd op het actueel houden van de contactgegevens bij DUO en dat bij verhuizing naar het buitenland het adres door de debiteur zelf aan DUO moet worden doorgegeven.
- Een proactieve actie naar debiteuren die in het buitenland studeren en waarvan de studiefinanciering op korte termijn eindigt. Hierbij worden de debiteuren gewezen op het belang van het actueel houden van de contactgegevens bij DUO.

Vraag 17: Kunt u een aantal voorbeelden beschrijven waarbij DUO aanleiding heeft gezien om – in afwijking van het algemene beleid – soepele betalingsregelingen te treffen? Hoe vaak heeft DUO daartoe aanleiding gezien? En wat was de reden om af te wijken van het geldende beleid?

Het geldende beleid is erop gericht om bij contact met de debiteur tot een reële regeling te komen. Dat wil zeggen een regeling die op basis van het eventuele financiële onderzoek haalbaar is voor de debiteur (en eventuele partner). Daarom

start DUO ook het gesprek met het verzoek aan de debiteur om zelf een voorstel te doen voor de aflossing. Zoals aangegeven bij de beantwoording van de vragen 12, 13 en 14 past DUO een coultance-beleid toe indien de debiteur op dat moment geen of een zeer beperkte aflossingscapaciteit heeft. Afhankelijk van de toekomstige verwachtingen van de afloscapaciteit overweegt DUO een verdere versoepeling van de aflosverplichting. Het gaat dan om de toepassing van verdergaand maatwerk dat zoveel als mogelijk rekening houdt met de omstandigheden van de debiteur (bijvoorbeeld in het geval van het opbouwen van een bestaan in het buitenland of bij terugkeer naar Nederland, ingeval van tijdelijke of langdurige werkloosheid etc.). Zoals eerder aangegeven is hierbij wel het uitgangspunt dat de betalingsachterstand (uiteindelijk) wordt afgelost.

Vraag 18: Op welke wijze ziet DUO erop toe dat de internationale incassobureaus en incasso-advocaten die in opdracht van DUO werken op een behoorlijke wijze invorderen?

DUO hecht er sterk aan dat de invordering door internationale incassobureaus en incasso-advocaten op een behoorlijke wijze wordt uitgevoerd, die ook recht doet aan de (financiële) mogelijkheden en bereidwilligheid van de debiteur. Hiervoor is dan ook een breed scala aan maatregelen getroffen.

Allereerst is het goed op te merken dat voor wat de betreft de buitengerechtelijke incasso er momenteel een aanbestedingstraject loopt waardoor komend najaar nieuwe contracten worden gesloten met internationale incassobureaus. De partijen die worden gecontracteerd moeten voldoen aan een groot aantal eisen waarvan een deel direct of indirect ligt op het gebied van wet- en regelgeving en behoorlijkheid. Het gaat o.a. om de volgende eisen:

- Omdat het 'slechts' aanschrijven van de doelgroep in het verleden veelal niet effectief is gebleken, is richting de inschrijvers op de aanbesteding aangegeven dat DUO duidelijk de wens heeft om de debiteur waar nodig actiever en persoonlijker te benaderen en binnen de richtlijnen van DUO tot een oplossing op maat te komen. Hiermee geeft DUO gehoor aan een maatschappelijke vraag en de opdracht uit het regeerakkoord om problematische schulden tegen te gaan door meer direct contact met schuldenaren. In de aanbestedingsstukken heeft DUO hierbij ook expliciet verwezen naar aanbevelingen van de Ombudsman in een tweetal recente rapporten ('een gewaarschuwd mens telt voor twee' en 'invorderen vanuit het burgerperspectief').
- het voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming en daarmee samenhangend de beveiliging van persoonsgegevens;
- goede telefonische bereikbaarheid (op de Antillen tijdens lokale kantooortijden) alsmede 24/7 digitale bereikbaarheid;
- Indien een debiteur met aantoonbare financiële moeilijkheden om een betalingsregeling verzoekt, dan zal het incassobureau dit toestaan, tenzij er zwaarwegende redenen van DUO zijn om een betalingsregeling te weigeren. De hoogte van het termijnbedrag en het aantal termijnen dient in redelijke verhouding te staan tot het te vorderen bedrag.
- Debiteuren worden uitsluitend op gepaste wijze benaderd;
- In een beperkt aantal dossiers kan DUO vragen om een debiteurenbezoek met als doel het weer contact krijgen met de debiteur. Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld die vooral als doel hebben het beschermen van de privacy van de debiteur.

Zoals uit het voorgaande blijkt worden bij de aanbesteding van incassodiensten

diverse eisen en voorwaarden opgesteld die het op behoorlijke wijze invorderen moeten waarborgen. Deze eisen en voorwaarden vormen vervolgens een onderdeel van de overeenkomst met de organisatie die de opdracht wordt gegund. Daarbij wordt ook aangesloten op de eisen, voorwaarden en de gedragscodes die binnen de betreffende branche al verplicht zijn gesteld. Onderdeel van de overeenkomst is ook de verplichting van een klachtenprocedure, en zijn er gevolgen aan verbonden indien blijkt dat er te veel sprake is van gegronde klachten.

Binnen de huidige contracten met internationale incassobureaus (die nog doorlopen totdat de aanbesteding is afgerond) moeten de incassobureaus voldoen aan de gedragscode van incassobureaus (<https://www.nvio.nl/gedragscode-nvi-leden>). Hetzelfde geldt voor privacyregels zoals vastgelegd in de AVG. Bij de contracten met de incasso-advocaten is in een vergelijkbare lijn aangesloten op de regels die door de beroepsorganisatie/branchevereniging van de beroepsgroep/branche zijn opgesteld in het land waarin de organisatie werkzaam is. Voorts is een breed scala aan eisen opgenomen ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging.

Tenslotte heeft DUO accountmanagers aangesteld die de contacten met de incassobureaus en incasso-advocaten onderhouden. In de periodieke gesprekken wordt zo nodig gesproken over de werkwijze van de leverancier en klachten en/of signalen vanuit debiteuren.

Vraag 19: Ontvangt DUO klachten van oud-studenten over de toonzetting en bejegening van de afdeling Handhaving en Inspectie in berichten die gaan over de inning van achterstallige studieschulden in het buitenland? Zo ja, hoe worden deze klachten over het algemeen door DUO beoordeeld?

In de periode 2018 tot en met juni 2019 heeft DUO 16 klachten ontvangen over de inning van vorderingen in het buitenland door de afdeling Handhaving en Inspectie. Bij 5 klachten van deze 16 gaat het om de wijze waarop wordt gecommuniceerd over de achterstanden en het kunnen komen tot een betalingsregeling.

Hoewel het uiteraard het streven van DUO is om het aantal (gegronde) klachten tot een minimum te beperken, is het aantal van 16 klachten naar het oordeel van DUO beperkt te noemen gezien de omvang en de moeilijkheidsgraad van het inningsproces in het buitenland. Klachten over toonzetting en bejegening worden door DUO zeer serieus genomen en als feedback gebruikt om de dienstverlening aan te passen.

Vraag 20: Wanneer dient DUO een verzoek in tot opname in het Register paspoortsignaleringen?

DUO overweegt een verzoek tot opname in het RPS indien er tenminste gedurende een periode van een jaar geen contact (meer) is met een debiteur in het buitenland, en er sprake is van een opgelopen betalingsachterstand. Op deze wijze probeert DUO het contact met de debiteur te herstellen zodat de achterstand niet verder oploopt en er een oplossing gezocht kan worden voor de huidige betalingsachterstand. Dit is zowel in het belang van DUO als van de debiteur.

DUO mag daadwerkelijk een verzoek indienen voor de opname in het RPS indien de betalingsachterstand € 5.000 euro of meer bedraagt. Afhankelijk van de hoogte van de aflossingstermijn kan het dus lange tijd duren voordat de registratie in het RPS kan plaats vinden met een steeds grotere achterstand tot

gevolg. Om die reden zijn DUO en het ministerie van Binnenlandse Zaken c.q. de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens een proef gestart met een verlaging van de drempel voor opname in het RPS. In deze proef kon DUO debiteuren signaleren indien er meer dan 12 maanden geen contact meer is geweest met de debiteur (en er niet wordt afgelost), en de totale vordering van DUO op de debiteur tenminste € 5.000 euro bedraagt. Deze proef is thans afgerond en het is gebleken dat hiermee sneller contact ontstaat met de debiteur, waarmee ook de betalingsachterstand beperkter van omvang is.

Vraag 21: Wat gebeurt er met de paspoortsignalering als komt vast te staan dat niet verwijtbaar was dat het buitenlandse adres van een oud-student niet bekend was bij DUO?

De inzet van paspoortsignalering is voor DUO in eerste instantie een instrument om het contact met de debiteur te herstellen. Indien dit contact is hersteld start DUO het gesprek met de debiteur over de aflossing van de betalingsachterstand. Inzet hierbij is altijd om tot een reële afspraak met de debiteur te komen, waarbij de verwijtbaarheid geen rol speelt.

Aanvullend hierop hecht DUO eraan om te benadrukken dat zij van mening is dat de verantwoordelijkheid voor het nakomen van de betalingsverplichtingen en het verstrekken van informatie die daarbij van belang is bij de debiteur zelf ligt. Belangrijke informatie is bijvoorbeeld het actuele woonadres van de debiteur of inkomensgegevens van de debiteur en zijn/haar (eventuele) partner. Adreswijzigingen binnen Nederland ontvangt DUO geautomatiseerd door een uitwisseling met de Basis Registratie Personen (BRP). Inkomensgegevens van debiteuren die woonachtig/belastingplichtig zijn in Nederland wisselt DUO uit met de Nederlandse Belastingdienst. Ingeval van debiteuren die naar het buitenland vertrekken c.q. daar woonachtig zijn, is DUO voor deze informatie rechtstreeks afhankelijk van de debiteur. Deze informatie moet de debiteur dan ook zelf aan DUO verstrekken. Dat DUO uiteindelijk zelf initiatief neemt om het contact met de debiteur te herstellen doet niets af aan deze verantwoordelijkheid. Uiteraard hecht DUO er grote waarde aan om het contact met haar debiteuren in stand te houden, ook als deze naar en binnen het buitenland verhuizen zonder dit aan DUO door te geven. Betalingsachterstanden die ontstaan vanwege de onmogelijkheid van communicatie kunnen daarmee zoveel als mogelijk worden voorkomen.

Vraag 22: Leidt het inzetten van paspoortsignalering tot een beter betalingsgedrag van oud- studenten die in het buitenland wonen en die naar aanleiding van de paspoortsignalering zijn getraceerd? Zo ja, kunt u dit toelichten?

Ja, dit is het geval. De debiteuren die DUO heeft laten opnemen in het RPS zijn tenminste gedurende het daaraan voorafgaande jaar de aflossingsverplichtingen in het geheel niet of zeer beperkt nagekomen. Zoals aangegeven bij de beantwoording van vraag 7 blijkt dat in de periode na de signaleringen het totaal aan aflossingen op de betalingsachterstand van deze groep ongeveer € 3,5 miljoen bedraagt. Naar het oordeel van DUO is door de inzet van paspoortsignalering niet alleen het betaalgedrag van debiteuren door de inzet van paspoortsignaleringen sterk verbeterd, maar is ook een verdere toename van de betalingsachterstand c.q. een verergering van de problematiek voorkomen.

Hiermee is paspoortsignalering het enige wettelijke instrument dat DUO heeft om het verloren contact met debiteuren in het buitenland te herstellen. Daarnaast is DUO afhankelijk van de debiteur zelf en de beschikbare capaciteit voor adresonderzoek en het uiteindelijke resultaat daarvan. DUO realiseert zich dat het voor debiteuren confronterend kan zijn om te maken te hebben met een weigering van een nieuw paspoort. Maar dan is het vervolgens vooral van belang

op welke wijze tot een oplossing wordt gekomen indien het contact tussen DUO en de debiteur eenmaal is hersteld.

Vraag 23: In hoeverre handhaaft DUO de paspoortsignalering als een oud-student die naar aanleiding van paspoortsignalering is getraceerd, aantoon dat hij over onvoldoende betalingscapaciteit beschikt? Is een dergelijke persoon volgens DUO ook nalatig als bedoeld in artikel 22, aanhef en onder b, van de Paspoortwet?

Vraag 26: In welke gevallen kunnen personen die zijn opgenomen in het Register paspoortsignaleringen en die niet aan hun betaalverplichting kunnen voldoen toch een paspoort krijgen?

Vraag 27: In hoeverre wijst DUO betrokkenen op de mogelijkheid om in de overeenstemmingsprocedure met bewijsstukken een zwaarwegend belang aan te tonen waarvoor zij een paspoort nodig hebben, zodat alsnog een paspoort kan worden verstrekt voor een bepaalde duur?

De overeenstemmingsprocedure kan leiden tot intrekking van de signalering, omdat daarvoor geen of onvoldoende gronden meer blijken te bestaan. Ook kan de overeenstemmingsprocedure ertoe leiden dat er geen overeenstemming wordt bereikt en u dus wordt geadviseerd om het aangevraagde paspoort te weigeren. Het is echter ook mogelijk dat de gronden weliswaar gehandhaafd blijven, maar met de aanvrager wordt overeengekomen dat hij een reisdocument krijgt waarvan de geldigheidsduur en/of de territorialiteit wordt beperkt.

Vraag 28: Kunt u een aantal voorbeelden beschrijven waarbij DUO betrokken was en een overeenstemmingsprocedure heeft geleid tot intrekking van de signalering?

Bovenstaande vier vragen hebben allen betrekking op de handhaving van de paspoortsignalering en het wel of niet akkoord geven op de verstrekking van een paspoort. Gezien de samenhang tussen deze vragen heeft DUO ervoor gekozen deze vragen gezamenlijk te beantwoorden.

Op het moment van de opname in het RPS voldoet de debiteur aan de voorwaarden hiervoor. Vervolgens is het aan de debiteur om contact op te nemen met DUO indien van de verstreckende instantie een voornemen tot weigering van een nieuw paspoort is ontvangen. DUO beschikt immers niet over de actuele contactgegevens van de debiteur. Vervolgens gaat DUO met deze debiteuren in gesprek over de financiële (on)mogelijkheden om de betalingsachterstand af te lossen. In mijn antwoord op de vragen 12, 13 en 14 heb ik u het betreffende proces van het inningsbeleid van DUO geschetst.

DUO heeft na herstel van het contact met de debiteur tot nu toe in geen enkele situatie uiteindelijk de afgifte van een paspoort geweigerd. Indien de debiteur de volledige betalingsachterstand ineens betaalt, dan geeft DUO uiteraard akkoord voor de afgifte van een paspoort met een reguliere geldigheidsduur van 10 jaar en wordt de paspoortsignalering opgeheven. Is er sprake van een overeengekomen betalingsregeling, dan heeft DUO tot nu toe altijd gebruik gemaakt van de mogelijkheid om overeenkomstig de zogenaamde 'overeenstemmingsprocedure' akkoord te gaan met de verstrekking van een paspoort met een beperkte geldigheidsduur, om zo te voorkomen dat de debiteur niet over een paspoort kan beschikken. Hierbij zijn geen bewijsstukken van de debiteur gevraagd om een zwaarwegend belang aan te tonen. Veelal geeft DUO

standaard akkoord op de verstrekking van een paspoort met een geldigheidsduur van 12 maanden. De signalering zelf is in die situaties wel steeds gehandhaafd. Na deze 12 maanden vindt een herbeoordeling plaats en wordt afhankelijk van de naleving van de betalingsregeling vervolgspraken gemaakt. In bijna alle situaties is gebleken dat de debiteur in ieder geval een maandelijks bedrag kan aflossen, ook al is dit eigenlijk onvoldoende in verhouding tot de hoogte van de betalingsachterstand. Ook indien een debiteur slechts een beperkt bedrag of in enkele gevallen niets kon aflossen, heeft DUO steeds akkoord gegeven voor de verstrekking van een paspoort met een beperkte geldigheidsduur.

Met uitzondering van die situaties van volledige aflossing van de betalingsachterstand, heeft DUO wel steeds de signalering gehandhaafd. Indien het vertrouwen in de betalingsbereidheid van de debiteur voldoende is hersteld overweegt DUO wel een akkoord op de verstrekking van een paspoort met een langere geldigheidsduur dan 12 maanden. Overigens heeft DUO hier al wel negatieve ervaringen mee, dat wil zeggen dat de aflossingen op de betalingsachterstand daarna stagneerden. Los hiervan is DUO op grond van artikel 25 van de Paspoortwet verplicht om de handhaving van de paspoortsignalering iedere twee jaar te heroverwegen.

Vraag 24: Het middel paspoortsignalering is bedoeld als uiterste maatregel om een oud- student ertoe te bewegen om de achterstallige schuld te voldoen. In hoeverre wordt het middel door DUO op deze manier toegepast?

DUO zet het instrument paspoortsignalering in eerste instantie in om het verbroken contact met de debiteur te herstellen. Hierdoor wordt voorkomen dat deze achterstand verder oploopt en kan een oplossing worden gezocht voor de bestaande betalingsachterstand. In veel situaties is voorafgaand aan de signalering van een debiteur in het RPS een traceringsonderzoek door een medewerker van DUO uitgevoerd. Indien dit niet heeft geleid tot een herstel van het contact met de debiteur, is besloten tot een opname in het RPS. Gezien de omvang en de structurele aard van het aantal onvindbare debiteuren en het financiële belang dat hiermee is gepaard, heeft DUO eind 2016 en in 2017 daarnaast gericht groepen debiteuren geselecteerd die vervolgens in het RPS zijn geregistreerd. Dit betreft debiteuren waarvan op dat moment geen actueel adres bij DUO was geregistreerd en de debiteur tenminste de 12 daaraan voorafgaande maanden de aflosverplichtingen niet was nagekomen. Hierdoor bestaat het gegronde vermoeden dat de debiteur zich door verblijf buiten het Koninkrijk aan de schuld zou onttrekken.

Vraag 25: In de klachten die wij ontvangen geven sommige debiteuren aan dat zij de door DUO aangevraagde paspoortsignalering als bovenmatig dwangmiddel ervaren. Zij voelen zich door de signalering namelijk genoodzaakt om met DUO een betalingsregeling te treffen, als zij een paspoort nodig hebben om te kunnen reizen in verband met bijvoorbeeld ziekte (bij naasten) of voor werk. Hierdoor besluiten zij een regeling te treffen die zij niet kunnen nakomen. Graag uw reactie hierop.

Het is in geen enkel geval de bedoeling van DUO om een betalingsregeling af te spreken die niet nagekomen kan worden door de debiteur. Daar is zowel de debiteur als ook DUO niet bij gebaat. Zoals blijkt uit de beantwoording van de

voorgaande vragen is het beleid van DUO dat na herstel van het contact met de debiteur altijd op basis van de feitelijke omstandigheden de financiële mogelijkheden van de debiteur worden onderzocht. Op basis hiervan wordt steeds een betalingsregeling op maat afgesproken. Uiteraard is DUO daarbij wel afhankelijk van de informatie en bewijsstukken die de debiteur wil of kan verstrekken.

Bijgevoegd bij deze brief treft u relevante documenten met een nadere beschrijving op hoofdlijnen van het algemene beleid van betalingsregelingen en paspoortsignalering.

Biilage: antwoord op vraag 9

Hieronder treft u de werkwijze aan van DUO in geval een debiteur zijn betaalverplichting jegens DUO niet nakomt. Een groot deel van deze werkwijze is (aanvankelijk) gelijklopend voor zowel debiteuren met een Nederlands adres als debiteuren met een buitenlands adres. Waar de werkwijze afwijkt wordt dit aangegeven. Het beschrijven van de werkwijze wordt voorafgegaan door een korte inleiding.

Inleiding

1. Student leent tijdens zijn studie en ontvangt soms een deel van zijn studiefinanciering als prestatiebeurs.
2. De lening en de eventueel niet in een gift omgezette prestatiebeurs moet worden terugbetaald aan DUO.
3. De student hoeft zijn studieschuld niet direct af te lossen. Als zijn studiefinanciering stopt, begint op 1 januari van het daaropvolgende jaar de aanloopfase. Dit is een periode van 2 jaar waarin hij nog niet hoeft terug te betalen. De rente loopt tijdens deze fase wel door.
4. Na de aanloopfase van 2 jaar start de aflofase. Vanaf dat moment moet hij maandelijks verplicht terugbetalen.
5. De aflofase duurt 15 of 35 jaar. Zie voor details en de verschillende terugbetalingsregels: <https://duo.nl/particulier/studieschuld-terugbetalen/terugbetalingsregels.jsp>
6. De berichtgeving vanuit DUO varieert qua inhoud iets al naar gelang onder welke terugbetalingsregels een debiteur valt. Zie de link hiervoor met informatie over de drie verschillende sets terugbetaalregels.
7. Ongeveer 85% van de debiteuren krijgt berichten via Mijn DUO (met notificatiemail dat een bericht klaar staat). De overige 15% krijgt het bericht via papieren post. Indien de notificatiemail niet kan worden afgeleverd, wordt de wijze van verzending aangepast naar papier. De debiteur krijgt daarover een brief op zijn BRP adres. Is ook geen geldig BRP, postadres of buitenlands adres bekend, dan kan DUO de debiteur niet bereiken. DUO gaat dan zelf proberen de debiteur op te sporen. Zie verder hieronder de punten 8 en 9.

Berichtgeving

1. Zodra DUO weet dat een student klaar is met zijn studie en niet verder gaat studeren of anderszins is gestopt met studeren, stuurt DUO een vooraankondiging dat de aanloophase is gestart per 1 januari. Ook wordt gemeld dat gedurende de aanloophase (max 24 mnd) nog niet hoeft te worden afgelost.

2. In september voorafgaande aan de start van de afloophase krijgen debiteuren een bericht waarin ze herinnerd worden aan de start van de afloophase. Eveneens wordt gemeld dat in november een bericht volgt met daarin het afloosplan (daadwerkelijke maandtermijn gebaseerd op inkomen, hoogte studieschuld, looptijd en welke set terugbetalingsregels.). De debiteur wordt gevraagd vast zijn rekeningnummer door te geven i.v.m. automatische incasso (NB: voor de meeste debiteuren is automatische incasso verplicht, alleen niet voor de 'oudste' groep debiteuren, zie voor de verschillende sets van terugbetaalregels wederom <https://duo.nl/particulier/studieschuld-terugbetalen/terugbetalingsregels.jsp>). Als de debiteur zijn rekeningnummer doorgeeft wordt dit bevestigd met een bericht.

3. In november voorafgaande aan de start van de afloophase, maar ook voor debiteuren al in de afloophase, stuurt DUO een bericht met meer informatie over de maandelijks te betalen termijnen per 1 januari daarop. Deze termijnen worden mede berekend op basis van het inkomen dat DUO ontvangt van de Belastingdienst. (NB: voor de 'oudste' groep debiteuren – voor wie de regels gelden van vóór 2012 - geldt dat de debiteur zelf een verzoek moet doen voor draagkracht en daarmee het laten meetellen van zijn inkomen voor het berekenen van de maandelijkse termijnen, zie voor de verschillende terugbetalingsregels: <https://duo.nl/particulier/studieschuld-terugbetalen/terugbetalingsregels.jsp>) . Als DUO het inkomen niet heeft ontvangen van de Belastingdienst worden de termijnen eerst berekend o.b.v. enkel de resterende looptijd en hoogte studieschuld en krijgt de student alsnog een termijn tot 1 januari bewijsstukken over zijn inkomen in te sturen.

4. Begin januari krijgen die debiteuren die nog geen rekeningnummer hebben doorgegeven een betalingsverzoek voor de maandtermijn van januari. Er moet voor het einde van de maand betaald worden. Dit Bericht krijgt de debiteur vervolgens iedere maand.

5. Betaalt de debiteur het betalingsverzoek niet tijdig, of mislukt de automatische incasso, dan volgt aan het begin van de maand volgend op de maand dat had moeten worden betaald een herinnering of wordt op het betalingsverzoek van de daarop volgende maand melding gemaakt van de achterstand. De debiteur krijgt tot het einde van de maand de herinnering te voldoen.

6. Wordt ook de herinnering niet betaald dan volgt een aanmaning (zodra achterstand 3 termijnen bedraagt of, als dat meer is, zodra de achterstand de grens van 270 euro overschrijdt). De debiteur krijgt nog 3 weken de tijd te betalen. De debiteur wordt er op gewezen dat bij niet tijdige betaling de extra kosten, zoals inschakeling van een deurwaarder, voor zijn rekening komen.

7. Wordt ook deze aanmaning niet betaald dan volgen er nog twee extra aanmaningen. Deze worden altijd op papier verstuurd als tenminste sprake is van een betrouwbaar adres.

8. Als nog steeds niet is betaald dan draagt DUO:

a. bij een Nederlands BRP adres de vordering over aan het CJIB. Het CJIB schrijft de debiteur dan nog een keer aan op het BRP adres en geeft een laatste kans om te betalen zonder extra kosten. Wordt niet gereageerd dan draagt het CJIB de inning over aan een gecontracteerde deurwaarder of

b. als sprake is van een buitenlands adres dan draagt DUO de vordering over aan een van de partijen met wie DUO een overeenkomst heeft gesloten voor inning in het buitenland, of

c. als in het geheel geen sprake is van een bij DUO bekend adres gaat de afdeling bij DUO die zich bezig houdt met het opsporen van onvindbare debiteuren proberen de debiteur op te sporen. Lukt dat niet dan staan DUO verschillende middelen ter beschikking:

* openbaar betekenen (om de verjaring te stuiten) en de debiteur te bewegen zich te melden

* paspoortsignalering als de vordering hoger is dan 5.000 euro (er liep een experiment waarbij ook lagere achterstanden konden leiden tot paspoortsignalering)

* opsporingsregister als de vordering hoger is dan 45.000 euro.

9. Wordt uiteindelijk contact gelegd met een in het buitenland woonachtige debiteur, dan probeert DUO betalingsafspraken te maken. Lukt dat niet dan kan DUO de vordering overdragen aan een van de door DUO gecontracteerde incasso-advocaten.

Zoals eerder al is genoemd, werkt DUO steeds meer met een persoonsgerichte manier van innen. Dat betekent dat DUO debiteuren die hun betalingsverplichting niet nakomen in aanvulling op het geautomatiseerde basisproces op een meer actieve en persoonlijke manier benadert. Dat kan bijvoorbeeld door persoonlijk contact te leggen, maar ook door het schrijven van een brief die meer op de situatie van de betreffende oud-student is gericht. Vanwege het groot aantal debiteuren waar DUO mee te maken heeft, kan DUO echter niet alle oud-studenten persoonsgericht benaderen. Uit analyses zal moeten blijken voor welke groep een bepaalde aanpak het beste werkt. DUO zal de persoonsgerichte manier van innen de komende jaren steeds verder verbeteren.

Debiteur buiten EER-land

Nog een opmerking over in het buitenland woonachtige debiteuren die regulier willen aflossen: woont een debiteur in een EER Land dan kan via automatische incasso worden betaald. Woont de debiteur buiten de EER of woont hij weliswaar binnen de EER maar loopt zijn rekening bij een bank die (nog) niet is aangesloten op het SEPA-stelsel, dan krijgt de debiteur in beginsel maandelijks een betalingsverzoek. Hij kan echter ook kiezen voor jaarbetaling om bankkosten te voorkomen.

Debiteuren op Antillen

Voor debiteuren woonachtig op Curacao, Aruba, St. Maarten of in Caribisch Nederland geldt het volgende: de debiteur kan zich dan aanmelden voor lokaal terugbetalen. De debiteur maakt dan zijn studieschuld over naar een lokaal rekeningnummer, in de eigen valuta. Dit is goedkoper dan overmaken naar een Nederlands rekeningnummer. Zie voor meer informatie eventueel:

<https://duo.nl/particulier/studieschuld-terugbetalen/aflossen-vanuit-buitenland-of-antillen.jsp>

Ik vertrouw erop dat u hiermee voldoende informatie heeft ontvangen voor de uitvoering van uw onderzoek naar de wijze van inning door DUO in het buitenland. Graag wissel ik met u hierover nader van gedachten in het mondelinge gesprek zoals dat inmiddels is gepland op 27 september 2019.

Met vriendelijke groet,

drs J.H. Schutte,
Directeur-Generaal Dienst Uitvoering Onderwijs