



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat haar dochter, vooral als gevolg van de onduidelijke informatieverstrekking door de Informatie Beheer Groep, niet tijdig over haar OV-studentenkaart heeft kunnen beschikken.

Beoordeling

I Bevindingen

De dochter van verzoekster vroeg op 27 april 2008 bij de Informatie Beheer Groep (IB-Groep), via het internet, studiefinanciering aan. Zij zou in juni 2008 18 jaar worden en in augustus 2008 beginnen met een MBO-opleiding. Als begindatum voor haar MBO-opleiding gaf zij 25 augustus 2008 op. Met het zogenoemde Bericht Studiefinanciering van 29 april 2008 bevestigde de IB-Groep de ontvangst van de aanvraag. De IB-Groep deelde verzoeksters dochter in het bericht mee dat zij vanaf september 2008 recht had op studiefinanciering. In het opgenomen overzicht werd aangegeven dat zij per 1 september 2008 ook recht had op de OV-studentenkaart.

Naar aanleiding van dit bericht nam verzoekster telefonisch contact op met de IB-Groep. Zij vroeg de IB-Groep wat de reden was dat haar dochter pas per 1 september en niet al per 25 augustus recht had op de OV-studentenkaart. De IB-Groep adviseerde haar daarop om met het formulier 'Wijzigingen student' de ingangsdatum van de studie van haar dochter te wijzigen in 1 augustus 2008, zo gaf verzoekster aan. De dochter stuurde de IB-Groep op 21 juni 2008 het wijzigingsformulier toe; op het formulier vermeldde zij dat zij vanaf 1 augustus 2008 ingeschreven stond bij haar nieuwe opleiding. Op 11 juli 2008 bevestigde de IB-Groep verzoeksters dochter dat zij op 21 juni 2008 een wijziging had doorgegeven in haar onderwijsinstelling/opleiding; in het overzicht vermeldde de IB-Groep dat zij vanaf 1 augustus 2008 ingeschreven stond bij haar nieuwe opleiding, zij had echter pas per 1 september 2008 recht op de OV-studentenkaart.

Op 26 juli 2008 stuurde verzoeksters dochter de IB-Groep nogmaals het wijzigingsformulier toe. Bij vraag 6 van het wijzigingsformulier ('vanaf wanneer wil je een andere samenstelling van je studiefinanciering?') vulde zij de datum van 1 augustus 2008 in. Zij vulde verder in dat zij zowel de basisbeurs als de OV-studentenkaart wenste te ontvangen. De ontvangst van het wijzigingsformulier van 26 juli 2008 bevestigde de IB-Groep bij bericht van 16 augustus 2008. In het bericht stelde de IB-Groep verzoeksters dochter ervan op de hoogte dat zij vanaf augustus 2008 recht had op studiefinanciering; in het overzicht werd aangegeven dat zij vanaf 1 augustus 2008 recht had op de OV-studentenkaart.

Op 1 september 2008 tekende verzoeksters dochter bezwaar aan tegen het bericht van 16 augustus 2008. Zij gaf onder meer aan dat de IB-Groep haar verzoek, om de

studiefinanciering al vanaf 1 augustus 2008 te laten ingaan, wel had gehonoreerd. De IB-Groep had haar echter geen OV-studentenkaart toegestuurd die in de maand augustus 2008 geldig was. Bij brief van 20 september 2008 vulde zij haar bezwaar aan. Zij voerde aan dat zij niet wist dat de IB-Groep, voor MBO-opleidingen, 1 augustus 2008 als begindatum hanteert. Verder was zij van mening dat de informatie op dit punt niet duidelijk was. Zij verzocht de IB-Groep om toekomstige MBO-studenten hierover beter te informeren. Tevens verzocht zij de IB-Groep om haar de geleden financiële schade te compenseren, dit omdat zij in de maand augustus geen gebruik had kunnen maken van de OV-studentenkaart.

Bij beslissing van 19 november 2008 reageerde de IB-groep op haar bezwaarschrift. De IB-Groep wees het verzoek om schadevergoeding af omdat de IB-Groep van mening was dat zij dit te laat had ingediend; zij had op 20 september 2008 het schadevergoedingsverzoek ingediend, terwijl zij dit twee weken na het bericht van 16 augustus 2008 had moeten doen, aldus de IB-Groep. Hiertegen tekende verzoeksters dochter bij brief van 23 november 2008 bezwaar aan. Zij was onder meer van mening dat de IB-Groep het wijzigingsformulier van 26 juli 2008 niet correct had verwerkt, waardoor zij in de maand augustus geen gebruik had kunnen maken van de OV-studentenkaart. Zij verzocht de IB-Groep nogmaals om een schadevergoeding. Daarnaast deed zij wederom een beroep op de IB-Groep om de informatieverstrekking over de begindatum van MBO-opleidingen te verbeteren. Bij brief van 15 januari 2009 verklaarde de IB-Groep het bezwaarschrift ongegrond; de IB-Groep meende dat zowel in de brochure over de OV-studentenkaart als op de website van de IB-Groep duidelijk aangegeven was onder welke voorwaarden en met welk formulier schadevergoeding aangevraagd kon worden.

Bij brief van 10 februari 2009 legde verzoekster de klacht aan de Nationale ombudsman voor. Verzoekster gaf daarbij aan dat zij met haar klacht met name wilde bereiken dat de IB-Groep de voorlichting over de begindatum van de MBO-opleidingen zou verbeteren. De Nationale ombudsman startte een onderzoek en legde de klacht, bij brief van 23 februari 2009, voor aan de IB-Groep. Hierop reageerde de IB-Groep bij brief van 24 maart 2009.

Op de vraag van de Nationale ombudsman of de IB-Groep het aanvraagformulier en de wijzigingsformulieren correct had verwerkt antwoordde de IB-Groep als volgt:

"...Alle formulieren zijn verwerkt conform wat haar dochter heeft aangegeven. Op het aanvraagformulier vraagt ze om toekenning studiefinanciering met ingang van 25 augustus 2008, dit betekende dus een toekenning met ingang van 1 september 2008. Op het wijzigingsformulier van 21 juni 2008 geeft ze een wijziging door voor wat betreft de opleiding en dit was ook verwerkt. Op het wijzigingsformulier van 26 juli 2008 geeft ze vervolgens een wijziging door voor wat betreft haar aanvraag studiefinanciering namelijk een aanvraag per 1 augustus 2008. Via het Bericht Studiefinanciering van 26 augustus 2008 (dit moet 16 augustus 2008 zijn; No) wordt haar meegedeeld dat ze met ingang van augustus 2008 recht op studiefinanciering en dus ook recht op OV-Studentenkaart

heeft..."

Ook gaf de IB-Groep het volgende aan:

"...Op het formulier 'Wijzigingen student' van 21 juni 2008 wordt (door verzoekster; No) een nieuwe opleiding vanaf 1 augustus 2008 gemeld. Voor alle overige mogelijkheden wordt niet gevraagd om een aanpassing van de gegevens. Bij vraag 6 wordt nadrukkelijk vermeld dat deze vraag altijd ingevuld moet worden als opnieuw studiefinanciering wordt aangevraagd. Doordat deze vraag niet is ingevuld is alleen een aanpassing van de studiegegevens doorgevoerd. Via het Bericht Studiefinanciering van 11 juli 2008 is deze aanpassing ook teruggemeld..."

De IB-Groep gaf verder nog aan wel van mening te zijn dat de aanvraag, bij de verwerking van het wijzigingsformulier van 21 juni 2008, integraal had moeten worden beoordeeld. De medewerker die het formulier verwerkte had dan kunnen constateren dat er tevens een wijziging in de aanvraag studiefinanciering moest worden verwerkt; deze had daarop contact moeten zoeken met verzoeksters dochter. Een aanpassing van de aanvraag studiefinanciering van 25 naar 1 augustus 2008 had op dat moment alsnog geleid tot het verstrekken van een OV-studentenkaart met een juiste ingangsdatum, aldus de IB-Groep. Alles overziend concludeerde de IB-Groep dat in deze zaak zowel de IB-Groep als verzoeksters dochter iets viel te verwijten; daarom besloot de IB-Groep om haar - bij wijze van hoge uitzondering - alsnog een vergoeding te verstrekken voor het niet kunnen gebruiken van de OV-studentenkaart in de maand augustus 2008.

Ten aanzien van de informatievoorziening aan MBO-studenten, over de ingangsdatum van een MBO-opleiding, reageerde de IB-Groep als volgt:

"...Op de website van de IB-Groep onder *Studiefinanciering>studiefinanciering mbo>aanvragen* is het volgende opgenomen:

"Geef juiste begindatum van je studie door

Als je studiefinanciering aanvraagt, moet je de inschrijfdatum bij de school als begindatum van je studie invullen. Meestal is dit 1 augustus"

Hiermee wordt de student al gewezen op de inschrijving en dus ook de aanvraag per 1 augustus.

Tevens is over dit onderwerp het volgende opgenomen in de werkinstructie voor het verwerken van aanvragen:

"*Geeft de student een onwaarschijnlijke begindatum studie door in de toekomst, bijvoorbeeld juni of juli? Neem telefonisch contact op met de klant of de onderwijsinstelling of bevrage de klant. Neem in de overige gevallen de opgegeven begindatum studie over*".

Voor de verwerking van het formulier "wijzigingen student" is over dit onderwerp het volgende in de werkinstructie opgenomen:

"Is de nieuwe studie een studie aan het bekostigd hoger onderwijs, dan is de datum inschrijving altijd op de eerste van de maand. Geeft de studerende een andere begindatum door, dan mag je dat in overleg met de klant corrigeren (neem contact op) naar de eerste van de maand, tenzij de ondertekeningsdatum dat niet toe laat. Studiegegevens mogen niet met terugwerkende kracht opgevoerd worden. Neem dan de datum ondertekening als ingangsdatum van de studie. Geeft de student een onwaarschijnlijke begindatum studie door in de toekomst, bijvoorbeeld juni, juli of augustus? Neem telefonisch contact op met de klant of de onderwijsinstelling. Bepaal de begindatum van de aanvraag aan de hand van de datum ondertekening van het wijzigingsformulier."

Dit betekent dat de IB-Groep zowel via de informatie op haar website als in de werkinstructie aandacht besteedt aan dit onderwerp..."

Daarnaar gevraagd liet de IB-Groep nog weten dat deze werkinstructie ook op MBO-opleidingen van toepassing is.

De IB-Groep liet de Nationale ombudsman verder weten dat de opmerking over de begindatum van de MBO-opleidingen sinds 20 januari 2009 op de website staat vermeld.

Op de vraag van de Nationale ombudsman of het aanvraagformulier informatie bevat over de ingangsdatum van de beurs en/of opleiding die moet worden ingevuld, antwoordde de IB-Groep als volgt:

"...Bij vraag 2.9 betreffende het moment van inschrijving wordt verwezen naar de toelichting. In de toelichting staat onder andere vermeld dat een schooljaar in het beroepsonderwijs loopt van 1 augustus tot en met 31 juli. Voor wat betreft de ingangsdatum voor studiefinanciering bij vraag 3.4 is het mogelijk een keuze te maken tussen: vanaf de maand dat ik er recht op heb óf later en dan moet er een datum vermeld worden. In de toelichting wordt nog iets vermeld over de ingangsdatum na het bereiken van de achttiende verjaardag. In de folder staat vermeld dat de studiefinanciering ingaat vanaf het moment dat met de opleiding wordt begonnen..."

De IB-Groep concludeerde dat de informatieverstrekking op dit punt voldoende is omdat de MBO-student via de toelichting op het aanvraagformulier en de informatie op de site wordt gewezen op de begindatum van het schooljaar in het beroepsonderwijs.

Overigens stelt de Nationale ombudsman nog vast dat in de brochure "Studiefinanciering Middelbaar Beroepsonderwijs 2009" geen nadere informatie over de ingangsdatum van MBO-opleidingen is opgenomen.

Op 6 april 2009 werd verzoekster de reactie van de IB-Groep toegezonden. Op 8 en 12 april 2009 werden haar reacties door de Nationale ombudsman ontvangen. Wat betreft de schadevergoeding meldde verzoekster dat haar dochter een schrijven van de IB-Groep had ontvangen waarin haar meegedeeld werd dat zij een vergoeding van € 136 zou ontvangen. Verzoekster was hier tevreden mee.

Verzoekster gaf verder aan dat haar dochter op advies van de IB-Groep op het wijzigingsformulier de ingangsdatum van de opleiding gewijzigd had in 1 augustus 2008; de IB-Groep had haar echter niet gewezen op het invullen van vraag 6 van het formulier. Ten slotte merkte verzoekster op dat zij het niet eens was met de stelling van de IB-Groep dat de informatieverstrekking, wat betreft de begindatum van het schooljaar, voldoende is. Zij was van mening dat de IB-Groep in haar informatie op dit punt het volgende moet vermelden: "Als begindatum opleiding moet ingevuld worden de 1e van de dag van de maand dat de opleiding start". Volgens verzoekster zal er dan geen onduidelijkheid meer bestaan over de in te vullen begindatum.

Op 5 juli 2009 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat de IB-Groep op haar website nu wel duidelijkere informatie vermeldt over de begindatum van een MBO-opleiding. Verzoekster gaf aan dat zij niet meer kon achterhalen welke informatie de IB-Groep hierover, ten tijde van de aanvraag haar dochter, op haar website had vermeld. Verzoekster was wel van mening dat de IB-Groep de volgende zin nog zou moeten toevoegen: "...Niet relevant is op welke datum in augustus daadwerkelijk de 1e schooldag is vastgesteld...". Verder gaf verzoekster aan dat de IB-Groep op haar website een instructiefilmpje heeft opgenomen, bestemd voor aankomende HBO-studenten die het aanvraagformulier moeten invullen. Verzoekster pleitte ervoor een dergelijk filmpje ook voor aankomende MBO-studenten op de website te plaatsen.

Overigens heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat het door verzoekster bedoelde instructiefilmpje ook voor MBO-studenten bedoeld is. Het bevat overigens geen aanvullende informatie over de begindatum van de opleiding.

Op 13 juli 2009 vroeg de Nationale ombudsman de IB-Groep nog, hoe studenten over de juiste begindatum van de studie worden geïnformeerd als ze de aanvraag via internet indienen. Op 14 juli 2009 gaf de IB-Groep aan dat de aanvrager bij het invullen van de aanvraag op een 'i' kan klikken voor nadere informatie bij een vraag. Bij de vraag waar de begindatum van de studie moet worden ingevuld wordt dan de volgende toelichting gegeven:

"Sta je het hele studiejaar ingeschreven voor je studie? Vul hier dan als begindatum de eerste dag van de maand in waarin het studiejaar begint.

Een studiejaar in het hoger onderwijs loopt van 1 september tot en met 31 augustus. In het beroepsonderwijs loopt een schooljaar van 1 augustus tot en met 31 juli.

Beginnen je lessen in de eerste maand van het studiejaar niet op de eerste dag van de maand? Vul ook dan de eerste dag van de maand in."

II Beoordeling

Verzoekster klaagt erover dat haar dochter, vooral als gevolg van de onduidelijke informatieverstrekking door de IB-Groep, niet tijdig over haar OV-studentenkaart heeft kunnen beschikken. Met haar klacht wil zij in het bijzonder bereiken dat de IB-Groep de informatieverstrekking aan aanstaande MBO-studenten aanpast, zo geeft zij aan.

De OV-studentenkaart

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vereiste houdt ook in dat een bestuursorgaan, de eigen werkinstructies nauwlettend volgt.

De IB-Groep heeft laten weten dat zij verzoeksters dochter, nu deze zelf op het aanvraagformulier had aangegeven dat haar MBO-opleiding op 25 augustus 2008 begon, in eerste instantie terecht per 1 september 2008 studiefinanciering had toegekend.

Het studiejaar in het beroepsonderwijs beslaat in beginsel de periode van 1 augustus tot en met 31 juli, zo blijkt uit de reactie van de IB-Groep. Aangezien verzoeksters dochter in juni 18 jaar was geworden had zij in ieder geval vanaf 1 augustus recht op studiefinanciering en de OV-studentenkaart.

Zoals de IB-Groep ook heeft aangegeven bevat het aanvraagformulier een toelichting op dit punt; aan de hand van deze toelichting had verzoeksters dochter de juiste ingangsdatum van haar opleiding kunnen invullen. Daar staat tegenover dat de IB-Groep, bij de verwerking van het aanvraagformulier, niet conform haar eigen werkinstructie heeft gehandeld. De ingevulde datum was een ongebruikelijke datum. Dat zou aanleiding moeten zijn geweest contact op te nemen met verzoeksters dochter. Had de IB-Groep bij verzoeksters dochter nagevraagd of zij daadwerkelijk bedoelde vanaf 25 augustus studiefinanciering aan te vragen, dan had de fout nog tijdig kunnen worden hersteld.

Met het formulier "Wijziging Student" heeft verzoeksters dochter vervolgens de begindatum van haar opleiding gewijzigd in 1 augustus 2008, dit op advies van de IB-Groep. Zoals de IB-Groep ook heeft aangegeven had de aanvraag, bij de verwerking van het wijzigingsformulier van 21 juni 2008, integraal moeten worden beoordeeld. In dat geval had de aanvraagdatum, in overleg met verzoeksters dochter, aangepast kunnen worden en had zij in augustus toch nog over de OV-studentenkaart kunnen beschikken.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van de informatieverstrekking

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit houdt ook in dat bestuursorganen ervoor zorgen dat de informatie die zij verstrekken duidelijk en eenduidig is.

Verzoeksters dochter heeft in april 2008 via internet studiefinanciering aangevraagd in verband met een door haar in augustus 2008 te starten MBO-opleiding. Op het door haar gebruikte aanvraagformulier wordt bij de vraag over het moment van inschrijving verwezen naar de toelichting. In deze toelichting staat onder meer dat een schooljaar in het beroepsonderwijs loopt van 1 augustus tot en met 31 juli. Tevens wordt in de toelichting informatie verschaft over de ingangsdatum voor studiefinanciering en ook over de ingangsdatum na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de verstrekte informatie op deze punten duidelijk en op zich toereikend is. De IB-Groep kan dan ook in haar standpunt worden gevolgd dat de informatieverstrekking op het moment dat verzoeksters dochter haar aanvraag indiende voldoende is geweest. Opgemerkt wordt dat de IB-Groep inmiddels de voorlichting aan haar klanten verder heeft uitgebreid zo blijkt uit het feit dat sinds 20 januari 2009 op de website van de IB-Groep aanvullende informatie wordt verschaft over het doorgeven van de juiste begindatum bij een MBO-opleiding.

De gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen is:

gegrond ten aanzien van de OV-studentenkaart, wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

niet gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de IB-Groep aan verzoeksters dochter een schadevergoeding heeft uitbetaald.

Onderzoek

Op 11 februari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van 10 februari 2009 van mevrouw S. te Rijen, met een klacht over een gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de hoofddirectie van de Informatie Beheer Groep, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Informatie Beheer Groep te Groningen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Informatie Beheer Groep deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Bericht Studiefinanciering van 29 april 2008.

Formulier "Wijziging student" van 21 juni 2008.

Bericht Studiefinanciering van 11 juli 2008.

Formulier "Wijziging student" van 26 juli 2008.

Bericht Studiefinanciering van 16 augustus 2008.

Bezwaarschrift van de dochter van verzoekster van 1 september 2008, gericht tegen de beslissing van 16 augustus 2008.

Bezwaarschrift van de dochter van verzoekster van 20 september 2008/tevens verzoek tot schadevergoeding.

Beslissing van 19 november 2008 (afwijzing schadevergoedingsverzoek van 20 september 2008).

Bezwaarschrift van verzoeksters dochter van 23 november 2008 gericht tegen de beslissing van 19 november 2008.

Beslissing op bezwaar van 15 januari 2009.

Verzoekschrift van verzoekster van 10 februari 2009, gericht aan de Nationale ombudsman.

Telefoonnotitie van 13 februari 2009 van het gesprek van verzoekster met de behandelend medewerkster.

De reactie van de IB-Groep op de klacht, gedateerd 24 maart 2009, met bijlagen:

- formulier: aanvraag studiefinanciering middelbaar beroepsonderwijs met als bijlage de toelichting.

De reactie van verzoekster op de reactie van de IB-Groep, gedateerd 8 april 2009.

De reactie van verzoekster op de reactie van de IB-Groep, gedateerd 12 april 2009.

Aanvullende reactie van verzoekster van 5 juli 2009.

Aanvullende reactie van de IB-Groep, gedateerd 14 juli 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond