



Rapport

h2>Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen

Inleiding

Dit rapport is het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht. Het onderzoek werd ingesteld op 29 december 2009 nadat er in 2008 en 2009 een aantal klachten was ontvangen over het tekortschieten van de informatieverstrekking over de mogelijkheid om een tegemoetkoming scholieren op grond van de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS) aan te vragen.

Onderzochte gedraging

De Nationale ombudsman formuleerde de te onderzoeken gedraging als volgt:

De wijze waarop (ouders van) leerlingen in het voortgezet onderwijs worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een tegemoetkoming in de onderwijskosten aan te vragen.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

1. Ouders van leerlingen in het voortgezet onderwijs kunnen op grond van de WTOS onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor een tegemoetkoming ouders. Alle scholieren in het voortgezet onderwijs van achttien jaar en ouder komen op grond van dezelfde wet in aanmerking voor een tegemoetkoming scholieren. Beide regelingen worden - op aanvraag - uitgevoerd door de Informatie Beheer Groep (IB-Groep; vanaf

1 januari 2010 is de IB-Groep opgegaan in de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, verder: DUO).

2. De Nationale ombudsman had verschillende signalen ontvangen dat er ouders/scholieren zijn, die niet op de hoogte zijn van het bestaan van deze regelingen en daardoor mogelijk een tegemoetkoming mislopen. In reactie op eerder ontvangen klachten had zowel DUO als de Sociale verzekeringsbank (SVB) aangegeven dat zij (de ouders van) jongeren die achttien jaar zijn geworden, informeren over de mogelijkheden van de regelingen die DUO uitvoert. Ervaringen uit de praktijk toonden echter aan dat dit nog niet dan wel niet in voldoende mate gebeurt. Verder was het niet duidelijk op welke wijze de ouders van kinderen die voor het eerst naar het voortgezet onderwijs gingen werden geïnformeerd.

3. Het onderzoek moest duidelijkheid geven over de wijze waarop (de ouders van) de leerlingen werden geïnformeerd over het bestaan van de mogelijkheid om een tegemoetkoming op grond van de WTOS aan te vragen en of, en zo ja op welke wijze, die informatieverstrekking kan worden verbeterd. Het onderzoek richtte zich primair op DUO, de instantie die de WTOS uitvoert, maar ook de SVB werd aangeschreven, omdat de SVB de uitvoerende instantie is voor de Algemene kinderbijslagwet (Akw) en het stopzetten van de kinderbijslag een voorwaarde is om voor een tegemoetkoming scholieren in aanmerking te kunnen komen.

4. In reactie op de vragen die naar aanleiding van het onderzoek waren gesteld, liet de SVB onder meer het volgende weten:

"De SVB informeert klanten (ouders) niet persoonlijk over de tegemoetkoming ouders of over de tegemoetkoming scholieren. Ook in de algemene klantproducten (brochures e.d.) verwijst de SVB niet naar de WTOS. Op de internetsite van de SVB (www.svb.nl) staat wel een verwijzing naar de tegemoetkoming scholieren bij het onderwerp 'Uw kind wordt 18 jaar'. Daar geeft de SVB aan dat er mogelijk recht zou kunnen bestaan op een tegemoetkoming als een kind nog schoolgaand is

(<http://www.svb.nl/int/nl/kinderbijslag/levensloop/18jaar/>).

Voor zover valt na te gaan is er geen specifieke reden waarom persoonlijke informatieverstrekking over de WTOS niet plaatsvindt. Een mogelijkheid om wel tot persoonlijke informatieverstrekking over te gaan zou het opnemen van een verwijzing naar de mogelijkheden van de tegemoetkoming scholieren kunnen zijn in de beschikking als een kind 18 jaar wordt. De tegemoetkoming ouders is met ingang van 1 januari jl (2010; No) opgenomen in het kindgebonden budget, zodat een verwijzing naar de WTOS op dit punt niet meer relevant is."

5. Aan de SVB werd vervolgens gevraagd of de SVB bereid is in de beschikkingen die in het kader van de Akw worden verzonden als een kind 18 jaar wordt een verwijzing naar de WTOS op te nemen en tevens om in de correspondentie met ouders van jongere kinderen een verwijzing op te nemen naar de mogelijkheid voor ouders om bij de Belastingdienst een kindgebonden budget aan te vragen. In reactie op die vragen gaf de SVB het volgende antwoord:

"1. De SVB zal uiterlijk vanaf 9 april a.s. in de beschikkingen met betrekking tot het einde van het recht op kindbijslag in verband met het bereiken van de 18 jarige leeftijd, standaard een verwijzing naar de WTOS opnemen.

2. In de betreffende beschikkingen aan ouders neemt de SVB al standaard een verwijzing naar het kindgebonden budget op."

6. Volgens informatie op de website van de Belastingdienst Toeslagen (zie Achtergrond 1.) krijgen alle ouders die van de SVB kindbijslag ontvangen automatisch bericht van de Belastingdienst Toeslagen over het recht op een kindgebonden budget.

7. DUO liet in reactie op de naar aanleiding van het onderzoek gestelde vragen onder meer het volgende weten:

"Ja, het klopt dat ouders van kinderen die voor het eerst naar het voortgezet onderwijs gaan niet persoonlijk worden gewezen op de mogelijkheid om een tegemoetkoming ouders op grond van de WTOS aan te vragen. Eenmalig heeft de IB-Groep deze doelgroep benaderd via de SVB. Op grond van een kosten/batenoverweging is in het verre verleden door het toenmalige management besloten hier geen vervolg aan te geven. Per 1 januari 2010 vallen de minderjarige vo-ers onder het kindgebonden budget en is dit geen doelgroep meer van DUO, maar van de Belastingdienst. Vanuit DUO vindt vanaf die datum geen informatieverstrekking meer plaats aan die doelgroep.

Ook mbo-ers worden niet gewezen op de mogelijk voor tegemoetkoming Ouders. Dit is wel mogelijk aan de hand van gegevens uit BRON (basisregistratie onderwijsnummer; No). Vooralsnog is nog niet besloten om dit te doen. Naar aanleiding van de gestelde vragen heeft directeur KS (Klantenservice; No) opdracht verstrekt aan de verantwoordelijke manager om hiervoor een beslisnotitie voor te bereiden teneinde een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. (...)

Nee, het klopt niet dat (ouders van) jongeren die de leeftijd van achttien jaar hebben bereikt en nog in het voortgezet onderwijs zitten niet persoonlijk worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een tegemoetkoming scholieren op grond van de WTOS aan te vragen. Deze scholieren (en studenten/deelnemers) worden namelijk actief benaderd door DUO met een brief. Bovendien krijgen leerlingen die in tegemoetkoming Ouders zitten en op basis van de opleiding na hun 18e in aanmerking kunnen komen voor een

tegemoetkoming Scholieren in principe een AB-formulier (Aanvraag Bekend). Wel heb ik begrepen dat dit proces dit jaar niet helemaal goed is verlopen en dat is voorgesteld om het AB-formulier niet meer te versturen. Ook voor dit onderwerp is de verantwoordelijke manager door directeur KS verzocht om een beslisnotitie voor te bereiden om hierover een weloverwogen besluit te kunnen nemen. (...)

De tegemoetkoming Ouders en tegemoetkoming Scholieren kunnen reeds met terugwerkende kracht worden aangevraagd voor het gehele schooljaar (artikel 3.8 lid 2 Wtos en de Beleidsregel van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van 17 december 2009, nr. HO&S/BS/2009/178035, inzake de 'Opheffing terugwerkende kracht Hoofdstuk 4 WTOS')."

8. In vervolg op de eerste reactie berichtte DUO op 19 april 2010 dat er een beslisnotitie was opgesteld (Beslisnotitie voorlichting tegemoetkoming ouders en scholieren, zie Achtergrond 2.) en dat de directeur Klantenservice (KS) had besloten beide daarin genoemde adviezen over te nemen. Wat betreft de informatie over de Tegemoetkoming ouders zal de Belastingdienst Toeslagen op beschikkingen die in het kader van het kindgebonden budget worden verzonden en die betrekking hebben op kinderen in de leeftijd van 16 tot 18 jaar de volgende zinsnede opnemen: "Volgt uw kind een mbo-opleiding, dan kunt u mogelijk een tegemoetkoming ouders aanvragen via www.ocwduo.nl." Wat betreft de tegemoetkoming scholieren liet DUO weten dat alle bij DUO bekende leerlingen die 18 jaar worden en nog niet als (aankomend) hoger onderwijs student staan geregistreerd, van DUO informatie krijgen over de financieringsmogelijkheden: dit gebeurt met de zogenaamde kwartaalinstroom mailing. DUO stopt met het versturen van de AB-formulieren, aangezien er nauwelijks gebruik van wordt gemaakt. Verder worden de ouders van leerlingen bij het einde van het recht op een kindgebonden budget door de Belastingdienst Toeslagen en bij het einde van de kinderbijslag door de SVB geattendeerd op de mogelijkheid van de tegemoetkoming scholieren.

II Beoordeling

9. De Nationale ombudsman had geen klachten ontvangen over de informatieverstrekking inzake de mogelijkheid om op grond van de WTOS een Tegemoetkoming ouders aan te vragen. Wel had hij van verschillende kanten signalen gekregen dat er leerlingen in het voortgezet onderwijs zijn die 18 jaar zijn geworden die niet dan wel niet voldoende waren geïnformeerd over de mogelijkheid om op grond van diezelfde wet een Tegemoetkoming scholieren aan te vragen. Omdat deze tegemoetkoming uitsluitend op aanvraag wordt toegekend, zijn deze leerlingen dit maandelijkse bedrag misgelopen. Wel bestaat de mogelijkheid om de tegemoetkoming nog met terugwerkende kracht aan te vragen mits de aanvraag in het lopende schooljaar (dus vóór 1 juli) bij DUO wordt ingediend, maar daarover zijn die scholieren en ouders niet geïnformeerd. Volgens DUO werd de groep die voor de Tegemoetkoming scholieren in aanmerking kon komen al actief benaderd met een

brief of door toezending van een zogenaamd AB-formulier, dat laatste als de ouders van de leerling daarvóór een Tegemoetkoming ouders hadden ontvangen. DUO moest daarbij wel erkennen dat dit proces in het afgelopen jaar niet goed is verlopen.

10. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. DUO heeft in reactie op daarover gestelde vragen erkend dat de informatieverstrekking met betrekking tot de Tegemoetkoming scholieren in 2009 niet goed is verlopen omdat het formulier en de brief die DUO zou hebben verzonden blijkbaar niet door elke belanghebbende is ontvangen. Deze erkenning leidt tot het oordeel dat DUO in strijd heeft gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

11. Na onderlinge afstemming tussen DUO, de SVB en de Belastingdienst Toeslagen lijkt het erop dat de informatieverstrekking met betrekking tot de Tegemoetkomingen ouders en scholieren goed op de rails staat. Door een wetswijziging is het kindgebonden budget grotendeels in de plaats gekomen van de Tegemoetkoming ouders. Volgens de website van de Belastingdienst Toeslagen (zie Achtergrond 1.) worden de betrokken ouders in de meeste gevallen rechtstreeks door de Belastingdienst benaderd en is aanvragen niet nodig. In de beschikkingen die de SVB verstuurt over wijzigingen in de kinderbijslag wordt bovendien standaard gewezen op de mogelijkheid om een kindgebonden budget aan te vragen. De mogelijkheid om nog een (gedeeltelijke) Tegemoetkoming ouders aan te vragen blijft aanwezig voor ouders van leerlingen van 16 tot 18 jaar die middelbaar beroepsonderwijs (Voltijd BOL) volgen. Vanaf november 2010 zal de Belastingdienst Toeslagen daarop wijzen in de beschikkingen die in het kader van het kindgebonden budget aan ouders van kinderen in die leeftijdscategorie worden gezonden.

Inzake de Tegemoetkoming scholieren blijft DUO de leerlingen die 18 jaar worden en die nog niet als (aankomend) hoger onderwijs student geregistreerd zijn, informatie sturen over de financieringsmogelijkheden vanaf het moment dat de leerling 18 jaar is geworden (de zogenaamde kwartaalinstroom mailing). Daarnaast neemt de SVB in alle beschikkingen die vanaf 9 april 2010 met betrekking tot het einde van het recht op kinderbijslag in verband met het bereiken van de 18 jarige leeftijd worden verzonden, standaard een verwijzing naar de WTOS op.

Conclusie

De onderzochte gedraging van de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap is niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Met instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de Sociale verzekeringsbank in samenwerking met de Belastingdienst Toeslagen van het Ministerie van Financiën de informatievoorziening ten behoeve van (de ouders van) leerlingen in het voortgezet onderwijs over de mogelijkheid om een tegemoetkoming in de onderwijskosten aan te vragen op orde hebben gebracht.

Onderzoek

Op 29 december 2009 werd door de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging op grond van artikel 9:26 Awb ingesteld nadat er in 2008 en 2009 een aantal klachten was ontvangen over het tekortschieten van de informatieverstrekking over de mogelijkheid om een tegemoetkoming scholieren op grond van de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS) aan te vragen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd naast DUO ook de Sociale verzekeringsbank (SVB) verzocht op de gedraging en de daarover gestelde vragen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan DUO, de SVB en ook aan de Belastingdienst/Toeslagen omdat er door DUO en de SVB in hun reacties naar de Belastingdienst/Toeslagen was verwezen.

DUO, de SVB en de Belastingdienst/Toeslagen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Achtergrond 1.

Informatie van de website van de Belastingdienst Toeslagen (www.toeslagen.nl/particulier/kindgebondenbudget2010/kindgebondenbudget_wie_wat_wanneer):

"Hoe werkt kindgebonden budget 2010?"

Aanvragen meestal niet nodig

Meestal hoeft u geen kindgebonden budget aan te vragen. Als u net uw 1e kind hebt gekregen, krijgt u van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een aanvraagformulier voor de kinderbijslag thuisgestuurd. Na uw aanvraag ontvangt u bericht van de SVB over uw kinderbijslag. Dan krijgt u binnen 8 weken daarna bericht van ons als u volgens onze

gegevens recht hebt op kindgebonden budget. Dat bericht noemen we een 'voorschotbeschikking'. Hierop staat hoeveel kindgebonden budget u voorlopig krijgt. Vanaf dan beginnen we ook met uitbetalen. (...)

Meer kindgebonden budget voor kinderen in voortgezet onderwijs

Voor kinderen van 12 tot en met 17 jaar die naar het voortgezet onderwijs of beroepsonderwijs gaan, krijgt u vanaf 2010 meer kindgebonden budget. De tegemoetkoming ouders, die u van de IB-Groep kreeg, vervalt of wordt verlaagd."

Achtergrond 2.

beslisnotitie voorlichting Tegemoetkoming Ouders en Scholieren

De Nationale Ombudsman (No) heeft op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) een onderzoek gestart naar de wijze waarop ouders/ scholieren worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een tegemoetkoming op grond van de WTOS aan te vragen en op welke manier de voorlichting hierover kan worden verbeterd. De No heeft daartoe een aantal vragen voorgelegd aan de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) alsmede aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Per brief de dato 1 februari 2010 heeft de Centrale Klachtenfunctionaris van de Dienst Uitvoering Onderwijs geantwoord op de vragen die de Nationale ombudsman hierover in zijn brief van 29 december 2009 heeft gesteld. In die reactie is aangegeven dat de directeur Klantenservice voor een tweetal onderwerpen heeft verzocht om een beslisnotitie voor te bereiden om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. De essentie van deze twee onderwerpen kunnen als volgt worden verwoord:

Is het wenselijk en mogelijk om aan ouders van minderjarige deelnemers in het middelbaar beroepsonderwijs (voltijd BOL) en voortgezet algemeen volwassen onderwijs (vavo) direct informatie te verstrekken over de mogelijkheid om een tegemoetkoming aan te vragen?

Is het in het kader van de voorlichting aan leerlingen in het voortgezet onderwijs noodzakelijk om aan deze leerlingen - naast een informatiebrief - ook een aanvraagformulier voor de Tegemoetkoming Scholieren te sturen?

In de onderhavige notitie zijn de genomen besluiten naar aanleiding van de genoemde beslisnotitie verwoord. Alvorens daarop in te gaan een opmerking van algemene aard. Volgens jurisprudentie (onder andere een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep) heeft DUO geen wettelijke verplichting om burgers actief te informeren over de door haar uit te voeren regelingen. Ook is het wettelijk niet noodzakelijk om rechthebbenden actief te benaderen.

Ad 1. Informatie in het kader van de Tegemoetkoming Ouders

Ten aanzien van deze vraag zijn drie alternatieven onderzocht:

Ouders van minderjarige deelnemers in het middelbaar beroepsonderwijs (voltijd BOL) en het VAVO kunnen naast het kindgebonden budget (KGB) een tegemoetkoming ouders aanvragen. De doelgroep (groot ca. 152.000) betreft kinderen in de leeftijd van 16 tot 18 jaar. Ca. 60.000 hebben een tegemoetkoming aangevraagd waarvan 47.000 een toekenning hebben van >0. De gegevens van deze (dus de 152.000) zijn bekend in BRON. De gegevens van de personen die de tegemoetkoming moeten aanvragen, de wettelijke vertegenwoordigers van deze kinderen, zijn niet bij DUO bekend. Alle ouders van kinderen in de bedoelde leeftijdscategorie zijn wel bekend bij de Belastingdienst, maar zij kunnen de specifieke doelgroep niet onderscheiden (geen onderwijsgegevens). Met behulp van de registratiegegevens in BRON kunnen de gegevens van de ouders (via de GBA) worden achterhaald, waarna deze ouders kunnen worden geïnformeerd. De functionaris gegevens bescherming ziet hierin geen blokkerend bezwaar, maar heeft sterk de voorkeur voor onderstaand alternatief. De kosten van deze actie worden geschat op circa € 150.000 (met name porti en printkosten). Een alternatief is om deze informatie te zenden aan de wettelijke vertegenwoordiger van de leerling met gebruikmaking van de adresgegevens van de leerling in BRON. Kosten ca. € 100.000.

Vanaf november 2010 zal de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst in het kader van het kindgebonden budget op de beschikkingen die kinderen in de leeftijd van 16 tot 18 jaar betreffen de volgende zinsnede opnemen: "Volgt uw kind een mbo-opleiding, dan kunt u mogelijk een tegemoetkoming ouders aanvragen via www.ocwduo.nl." Het vavo wordt hierin niet genoemd omdat leerlingen in deze leeftijdscategorie in principe geen vavo mogen volgen. Geen extra kosten omdat gebruik wordt gemaakt van bestaande middelen.

Daarnaast kan de informatievoorziening aan de onderwijsinstellingen via de bestaande kanalen worden geïntensiveerd (nieuwsbrieven, zakelijke site en informatiebijeenkomsten). Optie c kan zonder extra kosten worden geëffectueerd.

Besluit

Vanuit kostenoverwegingen is gekozen voor optie b. Deze wordt al daadwerkelijk opgepakt. De doelgroep wordt geattendeerd op het bestaan van de tegemoetkoming.

Ad 2. Aanvraagformulier tegemoetkoming scholieren

Aan alle bij DUO bekende leerlingen die 18 jaar worden en die nog niet als (aankomend) HO-student geregistreerd zijn stuurt DUO informatie over de financieringsmogelijkheden vanaf het moment dat de leerling 18 jaar is geworden (de zogenaamde kwartaalinstroom mailing).

Daarnaast werd aan leerlingen in het voorgezet onderwijs, waarvan de ouders een tegemoetkoming ouders hadden ontvangen, een zogenoemd AB-formulier (aanvraag

bekend) toegestuurd. Met dit formulier kon de leerling de tegemoetkoming scholieren aanvragen. Dit formulier was voorbedrukt met de gegevens van de leerling. Met de invoering van het Kind Gebonden Budget is deze doelgroep beperkt tot de leerlingen die particulier onderwijs of vavo volgen (ca. 750 leerlingen). Dit beperkte aantal (waarvan ook een deel geen tegemoetkoming zal aanvragen omdat zij geen voortgezet onderwijs meer zullen gaan volgen) is de reden voor het afschaffen van het AB-formulier.

Naast de eerder genoemde informatie vanuit DUO worden de ouders van deze leerlingen door zowel de dienst Toeslagen als de SVB bij het einde van het recht op het KGB en de kinderbijslag geattendeerd op de mogelijkheid van de tegemoetkoming scholieren.

Wel kan worden overwogen met behulp van BRON-gegevens leerlingen, die wel staan ingeschreven maar geen tegemoetkoming hebben aangevraagd, op deze mogelijkheid te attenderen. De kosten van deze optie zijn niet uitgezocht.

Besluit

De Dienst Uitvoering Onderwijs stopt met het versturen van het zogenoemde AB-formulier aan leerlingen in het voortgezet onderwijs waarvan de ouders een tegemoetkoming ouders hadden ontvangen. De kosten van het (jaarlijks) aanpassen en produceren van het AB-formulier staan namelijk in geen verhouding tot het aantal leerlingen dat van dit formulier gebruik kan maken (het betreft 750 AB-formulieren terwijl de totale doelgroep die een tegemoetkoming scholieren aanvraagt ca. 10.000 personen betreft). Daarnaast ontvangen deze leerlingen wel de benodigde informatie om zelfstandig het formulier aan te kunnen vragen.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.