

## Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Hoger Onderwijs en  
Studiefinanciering**  
IPC 2250

Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Onze referentie**  
681003

**Uw brief van**  
26 september 2014

**Uw referentie**  
2014Z15275/2014D33540

Datum 23 oktober 2014

Betreft reactie op uw brief met een klacht over niet kunnen afmelden van  
studentenreisproduct bij DUO

Op 26 september 2014 heeft uw Kamer een brief van de vader van een studente aan mij doorgestuurd. In de brief wordt een klacht uiteengezet over het niet kunnen stopzetten van het studentenreisproduct en de rol van DUO bij dit proces.

Het reisproduct kan worden gebruikt vanaf het moment dat een student het elektronisch reisproduct op een persoonlijke ov-chipkaart plaatst bij een automaat van het openbaar vervoer. Vanaf dat moment wordt de prestatiebeurs maandelijks verhoogd met de geldelijke waarde van het reisproduct. Wanneer een student geen recht meer heeft op het reisproduct, moet dit worden stopgezet. Het stopzetten vindt eveneens plaats bij een automaat van het openbaar vervoer. Een student is hiervoor zelf verantwoordelijk. De datum waarop een student zijn reisproduct stopzet, wordt in de automaat geregistreerd en vervolgens doorgeleid naar DUO. DUO beoordeelt of het stopzetten tijdig heeft plaatsgevonden. Wanneer het stopzetten niet tijdig heeft plaatsgevonden, stelt DUO een schuld vast.

DUO en de Regisseur Studentenreisrecht (RSR) hebben in beeld gebracht hoe het stopzetten bij de studente in kwestie is verlopen. DUO kende de einddatum van haar opleiding en kon haar daarom op voorhand aangeven per wanneer ze haar reisproduct moest stopzetten. Zij is er in een bericht van DUO van 10 december 2013 op gewezen dat ze uiterlijk op de 5e werkdag na 31 juli 2014 het reisproduct zou moeten stopzetten. Daarnaast heeft ze op 19 juli 2014 een brief van DUO ontvangen waarin ze er op werd gewezen het reisproduct uiterlijk op 7 augustus te moeten stopzetten bij een automaat van het openbaar vervoer. Naast bestaande algemene voorlichting is de studente dus twee keer door DUO aangeschreven met voorlichting over het stopzetten van het reisproduct.

Bij de Klantenservice OV-chipkaart zijn geen contactmomenten met de student bekend in de periode van juni tot en met september 2014. RSR heeft geen melding of klacht ontvangen van deze studente. Ook is geconstateerd dat de studente geen gebruik heeft gemaakt van de online procedures *Aanvraag stopzetten studentenreisproduct* of *Aanvraag correctie stopzetdatum*. RSR heeft geconstateerd dat de studente op 11 september 2014 heeft stopgezet bij een automaat. Naast de daadwerkelijke stopzetdatum zijn er geen stopzetpogingen te zien.

**Onze referentie**  
681003

DUO hanteert als stopzetdatum 11 september 2014 en heeft daarom helaas een totale schuld van € 291,00 moeten vaststellen wegens het niet tijdig stopzetten. Deze schuld is inmiddels verrekend met een toekenning met terugwerkende kracht van de aanvullende beurs.

Beide organisaties stellen geen fouten te hebben gemaakt in de uitvoering. Ik zie geen aanleiding dit in twijfel te trekken.

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Jet Bussemaker