

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

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

**Hoger Onderwijs en
Studiefinanciering**
Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Datum 30 augustus 2017
Betreft Reactie op rapport 'Een gewaarschuwd mens telt voor twee' van de
Nationale ombudsman

Onze referentie
1173901

Op 28 maart jongstleden heeft de Nationale ombudsman zijn rapport 'Een gewaarschuwd mens telt voor twee'¹ gepubliceerd. Hiermee doet de Nationale ombudsman verslag van zijn onderzoek naar de informatieverstrekking van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) aan (oud-)studenten met een betalingsachterstand. Uw Kamer heeft hier op 8 juni jl. met de heer Van Zutphen over gesproken.

Met deze brief reageer ik op het rapport. Allereerst beschrijf ik de knelpunten, conclusies en aandachtspunten die de Nationale ombudsman heeft geformuleerd. Daarna geef ik een algemene reactie op het rapport en ga ik in op de acties die ik samen met DUO inmiddels in gang heb gezet of op korte termijn in gang ga zetten. Aan het einde van de brief ga ik kort in op de langere termijn.

Belangrijkste elementen uit het rapport

Knelpunten en conclusies

De Nationale ombudsman schrijft dat DUO en (oud-)studenten elkaar vaak niet begrijpen. De 'systeemwereld' van waaruit DUO acteert sluit (nog) niet voldoende aan bij de leefwereld van de (oud-)student. De Nationale ombudsman schrijft dat DUO met man en macht werkt aan zijn communicatie over betalingsachterstanden en ov-boetes door vele digitale berichten, betalingsverzoeken, aanmaningen en notificatiemails te versturen. Daarbij geeft de Nationale ombudsman aan dat deze bij (oud-)studenten in hun digitale post 'verdwijnen' of niet goed worden begrepen vanwege te ambtelijke taal.

DUO kan zijn informatieverstrekking volgens de Nationale ombudsman effectiever maken door beter te voldoen aan de verwachtingen van de (oud-)student. Dit geldt zowel voor de informatieverstrekking nadat een betalingsachterstand is ontstaan, als voor de informatieverstrekking om betalingsachterstanden te voorkomen. Indien de (oud-) student desondanks niet betaalt en niet op berichten van DUO reageert, zou het volgens de Nationale ombudsman goed zijn als DUO persoonlijk contact met hem opneemt om te proberen de betalingsachterstanden niet verder

¹ Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2017040-onderzoek-naar-de-informatieverstrekking-van-duo-aan-oudstudenten-met-ee>

op te laten lopen. Dat levert volgens de Nationale ombudsman over het algemeen meer geld, minder betalingsachterstanden én meer waardering van de burger op.

Onze referentie
1173901

Verder geeft de Nationale ombudsman aan dat de wijze waarop het studentenreisproduct moet worden stopgezet, opnieuw dient te worden bekeken. Het huidige systeem waarbij de student zelf tijdig zijn studentenreisproduct moet stopzetten, leidt volgens de Nationale ombudsman tot veel verwarring en onbegrip.

In zijn conclusie schrijft de Nationale ombudsman dat hij met instemming heeft kennisgenomen van de inspanningen die DUO al tijdens de looptijd van zijn onderzoek heeft verricht om zijn informatieverstrekking te verbeteren. Meerdere knelpunten die hij tijdens dit onderzoek heeft geconstateerd, worden volgens hem inmiddels al opgepakt. Dat laat onverlet dat de Nationale ombudsman de systemen van DUO nog beter wil laten aansluiten bij de (oud-)studenten en wil bewerkstelligen dat er persoonlijk contact is. Daartoe dienen zijn aandachtspunten die ik hieronder heb weergegeven.

Tot slot schrijft de Nationale ombudsman dat hij het ook een verantwoordelijkheid van de (oud-)student vindt om zélf alles in het werk te stellen om betalingsachterstanden en OV-boetes te voorkomen. Hij geeft hiervoor in zijn rapport vijf tips aan (oud-)studenten.

Aandachtspunten van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in zijn rapport vier aandachtspunten aan mij en DUO meegegeven:

1. Zorg voor toegankelijke informatie; bereik de (oud-)student.
2. Zorg voor begrijpelijke informatie; communiceer duidelijk en vraaggericht.
3. Zorg voor een persoonlijke benadering; neem telefonisch contact op.
4. Zorg voor een logische, effectieve manier van stopzetten van het reisproduct; onderneem op korte termijn actie.

Specifieke aandachtspunten van de Kinderombudsman

De Kinderombudsman geeft aandachtspunten die betrekking hebben op het studentenreisproduct dat vanaf 1 januari 2017 ook gebruikt kan worden door minderjarige mbo-studenten die een beroepsopleidende leerweg volgen:

1. Voorkom zoveel mogelijk dat minderjarigen een schuld kunnen opbouwen bij de overheid. Zorg ervoor dat de verantwoordelijkheid voor het stopzetten van het studentenreisproduct niet bij de minderjarige student zelf ligt.
2. Informeer en communiceer met een minderjarige student over de huidige regels van het studentenreisproduct via een kanaal en in een taal die passend zijn. Ga hierover met minderjarigen in gesprek.
3. Onderzoek of ouders van minderjarige studenten gerichter geïnformeerd kunnen worden over de huidige regels van het studentenreisproduct.

Algemene reactie op het rapport

Allereerst ben ik de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en hun teams erkentelijk voor het grondige onderzoek, de scherpe analyse en de concrete tips. Ik onderschrijf de analyse van de Nationale ombudsman.

Ook ik hecht grote waarde aan goede en eigentijdse informatieverstrekking aan studenten over schulden en betalingsachterstanden. Ik onderschrijf de aandachtspunten rondom de communicatie. De Nationale ombudsman erkent dat

DUO al de nodige stappen in de goede richting heeft gezet bij het verbeteren van de communicatie. Tegelijkertijd concludeer ik dat er meer nodig is om ervoor te zorgen dat de informatie die DUO verstrekt, aansluit bij de belevingswereld van studenten en ook daadwerkelijk overkomt.

Onze referentie
1173901

Verder ben ik het met de Nationale ombudsman eens dat (oud-)studenten uitdrukkelijk een eigen verantwoordelijkheid hebben om in actie te komen en te voorkomen dat zij boetes krijgen of in aanraking komen met een deurwaarder. Tegelijkertijd onderschrijf ik de stelling van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) dat we realistisch moeten zijn over het doe-vermogen en de zelfredzaamheid van burgers en dat we die niet moeten overschatten. Het gaat hier om het vinden van een goede balans tussen die eigen verantwoordelijkheid en de zorg en dienstverlening die van de overheid mag worden verwacht.

Verbeteringen die al zijn doorgevoerd of op korte termijn plaatsvinden

1. Verbeteringen rondom de bereikbaarheid van DUO

Eén van de punten die de Nationale ombudsman in haar rapport heeft beschreven, is dat studenten soms lang moeten wachten voordat ze een medewerker van DUO aan de telefoon krijgen. In mijn brief van 5 juli jl. heb ik uw Kamer, naar aanleiding van een verzoek van de vaste Kamercommissie OCW, geïnformeerd over de telefonische bereikbaarheid van DUO.² In die brief heb ik ondermeer uitgelegd hoe het kwam dat de telefonische wachttijden van DUO waren opgelopen in de maanden voor de zomer (dat had ondermeer te maken met de capaciteit die binnen DUO nodig was voor werkzaamheden rondom het nieuwe ICT-systeem dat DUO binnen afzienbare tijd in gebruik gaat nemen). De gemiddelde wachttijd was op dat moment circa 15 à 20 minuten. Ook heb ik in deze brief aangegeven wat DUO gedaan heeft om de opgelopen wachttijden terug te dringen en wat DUO aanvullend daarop nog ging doen. Het ging ondermeer om:

- verder uitbreiden van de capaciteit om in te zetten op telefonie;
- aparte wachtrij/voorrangsbehandeling voor bellers met urgente problemen zoals studenten met ov-boetes en terugbetalers met problemen; en
- extra inzet op webcare en chatfunctie.

DUO heeft mij laten weten dat als gevolg van de beschreven acties, de gemiddelde wachttijd inmiddels is afgenomen tot ongeveer 10 minuten.

In mijn brief van 5 juli heb ik ook geschreven dat ik DUO opdracht heb gegeven om – in lijn met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman – te onderzoeken onder welke condities structureel een verkorting van de wachttijd gerealiseerd kan worden. Ik kom daar verderop in deze brief, bij de verbeteracties voor de lange termijn, op terug.

Naast het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid wil DUO vaker een persoonlijk gesprek kunnen voeren op een servicekantoor of een andere locatie van DUO. In dat licht is er onlangs een pilot geweest waarbij DUO-medewerkers op locaties van enkele gemeenten aanwezig waren. De gedachte hierachter is dat de dienstverlening van DUO zo toegankelijker is voor met name kwetsbare studenten met meerdere problemen (waarbij bijvoorbeeld ook de gemeentelijke

² Bijlage bij Kamerstuk 25268 nr. 144

schuldhulpverlening een rol heeft). De pilot is succesvol verlopen en zal het komende jaar met enkele gemeenten verder uitgebreid worden.

Onze referentie
1173901

2. Verbeteringen rondom het studentenreisproduct

De Nationale ombudsman beschrijft in zijn rapport dat het huidige systeem met het stopzetten van het studentenreisproduct zorgt voor veel verwarring en onbegrip. Hij pleit voor een systeem waarbij het studentenreisproduct automatisch wordt stopgezet.

Het automatisch laten stopzetten van het studentenreisproduct is al enige tijd een veelgehoorde wens vanuit de studentenorganisaties, maar ook vanuit uw Kamer. In december 2016 heeft uw Kamer hierover de motie Rog/Duisenberg (*Kamerstukken II 2016/17, 34 331, nr. 17*) en de motie Mohandis c.s. (*Kamerstukken II 2016/17, 34 331, nr. 18*) aangenomen. Zoals ik uw Kamer in antwoorden op schriftelijke vragen van het lid Van Meenen (D66)³, Futselaar (SP)⁴ en Özdil (GroenLinks)⁵ in april jl. heb laten weten, wordt er ter uitvoering van deze moties momenteel een onafhankelijk onderzoek verricht naar het automatisch stopzetten van het studentreisproduct. Ik ga ervan uit uw Kamer dit najaar over de resultaten van dit onderzoek te kunnen informeren.

In afwachting van dit onderzoek, zitten DUO en ik uiteraard niet stil. De afgelopen maanden zijn er verschillende verbeteringen doorgevoerd. Op de DUO-website is een filmpje geplaatst waarin studenten stap-voor-stap kunnen zien hoe het studentenreisproduct stopgezet moet worden. Een ander voorbeeld zijn de e-mails waarmee (oud-)studenten worden geïnformeerd over een ov-boete (de zogeheten notificatiemails). Voorheen stond in de titel van zo'n e-mail enkel de melding dat er een bericht voor de student klaarstaat in MijnDUO. Nu leest de student in de titel van de e-mail al dat hij/zij een ov-boete moet betalen, waardoor het veel minder waarschijnlijk is dat een ov-boete per ongeluk aan de aandacht van de student ontsnapt. Daarnaast heeft DUO, na overleg met studentenorganisaties, op haar homepage en op andere plekken op haar website tips geplaatst voor studenten om boetes en betalingsachterstanden te voorkomen.

De komende periode blijft DUO, samen met de studentenorganisaties, nagaan hoe de communicatie over de huidige werkwijze verder verbeterd kan worden en hoe studenten beter dan nu bereikt kunnen worden. Daarbij zal DUO ook gebruik gaan maken van inzichten op het gebied van gedragsbeïnvloeding en 'nudging'. Het doel is dat studenten beter weten welke stappen zij moeten zetten om het studentenreisproduct stop te zetten en dat studenten dat vervolgens ook daadwerkelijk gaan doen.

Voorbeelden van communicatie-verbeteringen die DUO momenteel onderzoekt zijn (naast het verbeteren van de teksten):

- het informeren van studenten via Instagram en Snapchat;
- het plaatsen van advertenties op Facebook in maanden dat veel studenten hun studentenreisproduct moeten stopzetten;

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2016–2017, Aanhangsel, nr. 1593

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2016–2017, Aanhangsel, nr. 1717

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2016–2017, Aanhangsel, nr. 1719

- nagaan of het mogelijk is een extra attentiewaarde mee te geven aan e-mails over het stopzetten van het reisproduct, zodat deze e-mails nog meer opvallen;
- een gerichtere communicatie aan de doelgroep van minderjarige mbo-studenten met een BOL-opleiding. Een voorbeeld daarvan is dat DUO in het filmpje waarmee minderjarige mbo-studenten geïnformeerd worden over het studentenreisproduct, ook opneemt dat je het studentenreisproduct zelf weer moet stopzetten als je stopt met studeren.

Onze referentie
1173901

Reactie op de aandachtspunten van de Kinderombudsman

Eerder in deze brief heb ik de drie aandachtspunten genoemd die de Kinderombudsman in het rapport heeft opgenomen. Deze aandachtspunten hebben betrekking op de doelgroep van minderjarige mbo-studenten met een BOL-opleiding. Deze studenten hebben vanaf 1 januari 2017 ook recht op een studentenreisproduct.

Ik ben het met de Kinderombudsman eens dat het belangrijk is om rondom het stopzetten van het studentenreisproduct specifiek aandacht te hebben voor de doelgroep van minderjarige mbo-studenten. Ook DUO is zich hier van bewust. Zo heeft DUO afgelopen mei een brief met een folder verstuurd aan aankomende mbo-studenten met een BOL-opleiding. Daarmee informeerde DUO deze aankomende studenten over wat het studentenreisproduct inhoudt, hoe je het kan aanvragen, maar ook over hoe je het stopzet en wat de gevolgen zijn als je dat niet tijdig doet. In deze brief adviseert DUO de aankomend student om de informatie in de folder ook te laten lezen door de ouders of verzorgers en wordt geadviseerd om samen te bekijken wat het beste is voor de aankomend student. DUO zal de komende periode, samen met studentenorganisaties, specifiek ook blijven kijken naar verbeteringen die voor de doelgroep minderjarige mbo-studenten mogelijk zijn. Een voorbeeld daarvan is dat DUO, in overleg met de minderjarige mbo-studenten, zal nagaan welk informatiekanal het meest geschikt is voor deze doelgroep.

Mocht een minderjarige mbo-student, alle informatie ten spijt, zijn of haar studentenreisproduct niet op tijd stopzetten, dan volgt ook voor deze student een ov-boete. Mijns inziens is het immers niet te rechtvaardigen dat studenten zonder consequenties een reisproduct in bezit houden terwijl ze er geen recht op hebben, ook niet als ze minderjarig zijn. Tegelijkertijd vind ik dat we als ministerie de verantwoordelijkheid hebben om ons tot het uiterste in te spannen ov-boetes juist bij deze kwetsbare doelgroep te voorkomen. Daarom gaat DUO vanaf september persoonlijk contact opnemen met minderjarige studenten die een ov-boete hebben ontvangen. Daarbij legt de medewerker van DUO de student uit dat het zeer belangrijk is dat hij/zij zo snel mogelijk het studentenreisproduct stopzet. Op deze manier kan voorkomen worden dat de boete verder oploopt.

Ik heb DUO gevraagd mij te informeren over de ov-boetes die, sinds de introductie van het reisrecht op 1 januari 2017, zijn opgelegd aan jongeren die bij DUO als minderjarige mbo-student met een BOL-opleiding een reisproduct hebben aangevraagd. Daaruit is gebleken dat van de meer dan 115.000 van hen er ongeveer 800 studenten een ov-boete hebben opgelegd gekregen. In het overgrote deel van die gevallen ging het om minderjarigen die het reisproduct hebben aangevraagd en toegekend gekregen, maar er achteraf gezien geen recht op bleken te hebben, bijvoorbeeld omdat zij niet ingeschreven bleken te staan voor een BOL-opleiding bij een mbo-instelling. Omdat DUO hen hiervan pas na enkele

maanden op de hoogte heeft gesteld, zijn deze boetes in mijn ogen onnodig hoog opgelopen. Hoewel de aanvrager in eerste instantie zelf de verantwoordelijkheid draagt voor (de consequenties van) een onjuiste aanvraag, ligt er bij DUO een verantwoordelijkheid om zo snel mogelijk de rechtmatigheid van een toegekend studentenreisproduct te controleren. Daarom heeft DUO in overleg met mij besloten de ov-boetes voor deze aanvragers kwijt te schelden. Om herhaling van deze situatie in het nieuwe schooljaar te voorkomen, gaat DUO de controles op rechthebbendheid eerder uitvoeren.

Onze referentie
1173901

3. Algemene verbeteringen op het gebied van communicatie

Ik ben het met de Nationale ombudsman eens dat de brieven en e-mails van DUO zo duidelijk mogelijk moeten zijn voor (oud-)studenten. Ambtelijk taalgebruik moeten we zoveel mogelijk voorkomen. De afgelopen maanden heeft DUO, in overleg met de studentenorganisaties, al verbeteringen doorgevoerd in teksten over het stopzetten van het studentenreisproduct. Eén van de voorbeelden hierbij is dat DUO in haar berichten nu schrijft over een 'ov-boete' in plaats van over een 'vordering', omdat deze laatste term voor studenten niet altijd duidelijk was. De afgelopen periode heeft DUO ook teksten over andere onderwerpen ter beoordeling aan een studentenpanel voorgelegd. Dit heeft onder meer geleid tot verschillende (tekst)aanpassingen op de website van DUO.

DUO heeft hiernaast verschillende acties uitgevoerd om beter aansluiting te vinden bij de belevingswereld van (oud-)studenten en zal dat ook blijven doen. Hieronder noem ik, naast de verbeteringen rondom het studentenreisproduct die ik hiervoor al schetste, de belangrijkste:

- DUO heeft een centrale eindredactie in het leven geroepen die er, in samenwerking met studentenorganisaties, voor gaat zorgen dat de teksten van DUO begrijpelijker worden en beter gaan aansluiten bij de belevingswereld van de (oud-)student.
- Om ervoor te zorgen dat DUO over actuele e-mailadressen beschikt, heeft DUO sinds enkele maanden een proces ingericht waarbij een deel van de studenten een brief krijgt wanneer e-mails niet aankomen. Daarnaast krijgen (oud-)studenten die al enige tijd niet hebben ingelogd, sinds kort van DUO hun berichten weer per post in plaats van via de e-mail. Deze beide processen gaat DUO aan het einde van het jaar evalueren. DUO heeft er verder inmiddels voor gezorgd dat studenten bij een bezoek aan MijnDUO regelmatig een pop-up-scherm te zien krijgen, waarmee ze er op worden gewezen dat het belangrijk is dat DUO over een actueel e-mailadres en telefoonnummer van de student beschikt. Nieuwe studenten die zich onlangs hebben ingeschreven voor een studie, zijn bij hun inschrijving ook gevraagd een telefoonnummer door te geven.
- DUO gaat de komende periode bij studenten na hoe zij het liefst geïnformeerd willen worden. Op basis van de resultaten hiervan beziet DUO wat de mogelijkheden zijn om de communicatiestrategie en -acties aan te passen.
- De communicatie over de rechten van studenten heeft de blijvende aandacht nodig, net als die over hun plichten. Met DUO wordt bezien of maatregelen ter verbetering van de communicatie benut kunnen worden voor de versterking van de handhaving.

4. Verbeteringen bij het innen van studieleningen

Een soepeler betalingsregeling voor lesgeld

De Nationale ombudsman heeft erop gewezen dat zich serieuze betalingsproblemen

voordoen bij de betaling van lesgeld aan DUO en dat in veel gevallen de deurwaarder wordt ingeschakeld (in 2016 circa 23.000 keer). Een soepeler betalingsregeling draagt bij aan het voorkomen van betalingsproblemen. Nu kan lesgeld in 6 termijnen worden betaald. Door tegemoet te komen aan de wens van vele studenten en spreiding over 9 maanden mogelijk te maken, neemt de betaalbaarheid toe. Daardoor zullen er naar verwachting meer succesvolle incasso's zijn en ontstaan minder betalingsachterstanden. Deze soepeler betalingsregeling gaan we zo spoedig mogelijk uitvoeren.

Experimenten met een meer actieve en persoonlijke invordering van studieleningen

Om volledig recht te doen aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman zijn flinke extra investeringen in de wijze van incasseren nodig. Op korte termijn kan binnen de bestaande budgetten een aantal experimenten op beperkte schaal worden gestart. Dit najaar gaat DUO de volgende experimenten uitvoeren:

- Experiment om te bezien wat persoonlijke face-to-face gesprekken kunnen betekenen;
- Bij oplopende betalingsachterstanden vóór overdracht naar deurwaarders persoonlijk contact zoeken met debiteuren;
- Klantvriendelijker proces voor het accorderen van betalingsregelingen (ook telefonisch).

Gedragsexperimenten (nudging)

DUO is twee gedragsexperimenten gestart die erop zijn gericht om betalingsachterstanden te voorkomen. In het eerste project worden gedragswetenschappelijke inzichten ingezet om het gebruik van automatische incasso te stimuleren. Het tweede experiment heeft tot doel te bezien hoe kan worden bereikt dat oud-studenten vaker en sneller reageren op betalingsherinneringen.

Verbeteringen voor de langere termijn

Met de verbeteringen die DUO al heeft doorgevoerd, zijn de afgelopen maanden al belangrijke stappen gezet. Zo is de telefonische bereikbaarheid verbeterd en zijn er concrete verbeteringen doorgevoerd in de communicatie over het stopzetten van het studentenreisproduct en de OV-boete. Daarnaast zijn er verschillende acties in gang gezet die op korte termijn effect zullen hebben, bijvoorbeeld rondom het persoonlijk contact opnemen met minderjarige studenten met een OV-boete en met studenten met forse betalingsachterstanden.

De aanbevelingen van de Nationale ombudsman gaan echter verder. Op hoofdlijnen zou het dan gaan om het verder verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, het meer persoonlijk contact opnemen met (oud-)studenten en een meer actieve wijze van innen van studieleningen waarbij meer ruimte komt voor maatwerk. Hieronder licht ik deze punten kort toe.

Telefonische bereikbaarheid

Zoals ik eerder in deze brief aangaf, is de huidige gemiddelde wachttijd van circa 15 à 20 minuten afgenomen tot gemiddeld 10 minuten. Dat is een goede ontwikkeling, maar vergelijkbare uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid streven naar een gemiddelde wachttijd van tussen de 2 en 3 minuten. Om dat te kunnen realiseren, zou een forse uitbreiding van de telefoonteam van DUO nodig zijn.

Meer persoonlijk contact opnemen met (oud-)studenten

Zoals ik eerder in mijn brief schreef, start DUO in september een pilot met het persoonlijk contact opnemen met minderjarige (oud-)studenten met een ov-boete. Dat is een belangrijke, maar uiteraard slechts kleine doelgroep binnen het gehele klantenbestand van DUO. Om het persoonlijk contact opnemen met (oud-)studenten een structurele plek te geven binnen de werkprocessen van DUO, zou meer mankracht bij DUO nodig zijn.

Onze referentie
1173901

Meer actieve klantbenadering en meer maatwerk bij betalingsachterstanden

Om echt goed uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman, is het nodig dat DUO (dreigende) betalingsachterstanden op een andere manier gaat invorderen. Uitgangspunt daarbij is een efficiënt en effectief basisproces van invordering, met in aanvulling daarop in bepaalde situaties een meer actieve en persoonlijke benadering. Daarmee kan DUO ervoor zorgen dat betalingsachterstanden niet onnodig oplopen en er een passende oplossing komt. Bijvoorbeeld, wanneer een oud-student vier jaar netjes terugbetaalt en dan opeens drie maandtermijnen mist, is het te verkiezen de betalingsachterstand niet standaard naar de deurwaarder over te dragen, maar zelf persoonlijk contact te zoeken. Daarmee blijft de relatie beter, worden onnodige incassokosten vermeden en zal uiteindelijk een groter deel van de studieschuld worden afgelost. In andere situaties kan dit betekenen dat een schuld juist eerder naar een deurwaarder gaat, bijvoorbeeld wanneer een oud-student wel kan, maar niet wil betalen. Wanneer sprake is van problematische schulden, wil ik een verbeterde samenwerking met de gemeentelijke schuldhulpverlening.

In het kort komt de voorgestelde andere wijze van invordering erop neer dat DUO beter rekening houdt met de mogelijkheden en omstandigheden van de (oud-)student met schulden. Daarbij heb ik mij laten inspireren door goede voorbeelden, waaronder die van zorgverzekeraar CZ. CZ heeft sinds 2013 haar debiteurenbeleid anders ingericht. Een belangrijk kenmerk hiervan is dat CZ meer rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van cliënten en meer op maat gesneden betalingsregelingen treft. De WRR geeft aan dat deze aanpak er, naast sociaal-maatschappelijke baten, in financieel opzicht toe heeft geleid dat bij CZ de afschrijvingen op oninbare premies zijn gehalveerd van € 20 miljoen (in 2010) naar € 10 miljoen (in 2015). En dat in plaats van 70% nu ruim 90% van de achterstanden weer wordt ingelopen.

Ik laat het aan het nieuwe kabinet om te besluiten of, en zo ja, en in welke mate, het doorvoeren van de verbeterpunten nodig is om aan alle aanbevelingen van de Nationale ombudsman te kunnen voldoen (inclusief daarvoor noodzakelijke herprioritering van bestaande budgetten of intensivering). Bij dit besluit kan het nieuwe kabinet gebruik maken van de resultaten van de verbeteracties die ik al in gang heb gezet.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

dr. Jet Bussemaker