Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2020–2021

24 724 Studiefinanciering

Nr. 175 **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 juni 2021

Hierbij stuur ik u de reactie op het verzoek van de commissie naar aanleiding van de procedurevergadering van 15 april 2021.

De vaste commissie van OCW vraagt om een kabinetsreactie op het rapport «Uit het oog, (niet) uit het hart» van de Nationale ombudsman. Allereerst wil ik de Nationale ombudsman bedanken voor het rapport dat bijdraagt aan het verder verbeteren van de wijze van invordering van achterstallige studieschulden van oud-studenten in het buitenland door DUO. Ik zal in deze brief eerst ingaan op de aanleiding van en ontwikkelingen tijdens het onderzoek. Daarna zal ik ingaan op het oordeel van de Nationale ombudsman over het behoorlijk innen van achterstallige studieschulden in het buitenland.

Aanleiding van en ontwikkelingen tijdens het onderzoek

Aanleiding voor het onderzoek waren klachten van oud-studenten, die in het buitenland woonden, over de manier waarop DUO hun achterstallige studieschulden inde. In het onderzoek worden drie knelpunten beschreven:

1. DUO hield er volgens de oud-studenten weinig of geen rekening mee als ze niet genoeg geld hadden om de schuld snel af te betalen;
2. DUO paste bij een betalingsachterstand boven de € 5.000 de zogeheten paspoortsignalering toe; dat hield in dat DUO ervoor zorgde dat oud-studenten waarvan de geldigheidsduur van hun oude paspoort was verstreken, enkel een paspoort met een beperkte geldigheidsduur van 12 maanden konden krijgen indien de achterstallige studieschuld niet ineens betaald kon worden;
3. De communicatie van DUO over de achterstallige schuld verliep stroef en formeel.

Op 8 april 2020 heeft de Nationale ombudsman zijn tussenrapportage gedeeld waarin deze knelpunten naar voren kwamen. Ook werden

kst-24724-175
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2021

concrete aanbevelingen gedaan. Op basis daarvan heeft DUO een aantal acties ondernomen of is voornemens deze te ondernemen:

- Sinds maart 2020 betrekt DUO standaard de financiële situatie van de oud-studenten bij het treffen van betalingsregelingen voor de achterstallige studieschuld. Door het invoeren van een vaste manier van werken en berekenen wordt er rekening mee gehouden dat de oud-student genoeg geld overhoudt om van te leven. Ook daarvoor keek DUO al op verzoek naar de financiële situatie van de oud-student en werden zo afspraken op maat gemaakt.
- Op de website zal meer informatie worden gegeven over paspoortsignalering en over de voorwaarden die gelden voor het gebruik van paspoortsignalering door DUO.
- Medewerkers hebben nieuwe instructies gekregen en worden nader geschoold om op een oplossingsgerichte manier te communiceren met de oud-studenten.
- De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de veranderingen die DUO in zijn werkwijze heeft aangebracht of binnenkort zal aanbrengen. De Nationale ombudsman beschouwt de aanbevelingen, die hij in de tussenrapportage had gedaan, daarmee als opgevolgd.

Kabinetsreactie

Het kabinet is verheugd over het oordeel van de Nationale ombudsman dat de gewenste verbeteringen inmiddels zijn doorgevoerd. De manier waarop achterstallige studieschulden in het buitenland worden geïnd houdt nu beter rekening met de situatie van de oud-student. Het stemt positief dat medewerkers, in overleg met de oud-student, vaker een oplossing kunnen vinden voor de betalingsachterstand met de vaste werkinstructie. Daarnaast maakt deze nieuwe manier van werken en de nadere scholing het gemakkelijker voor DUO-medewerkers om te communiceren met oud-studenten in het buitenland om tot een realistische betalingsregeling te komen. Als laatste zal de verbetering van de informatie op de website over paspoortsignalering er aan bijdragen dat oud-studenten hierdoor minder onnodige druk ervaren.

Behoorlijk innen

In het onderzoek wordt gewezen op de normen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld voor het behoorlijk invorderen van schulden met oog voor het burgerperspectief. De conclusie van het rapport is dat DUO met zijn huidige aangepaste werkwijze voor het innen van achterstallige studieschulden in het buitenland aan deze normen voldoet. Daarbij wordt voornamelijk gewezen op het toepassen van maatwerk bij het innen, en het waarborgen van de beslagvrije voet. Door de aanpassingen van DUO wordt standaard rekening gehouden met de (financiële) situatie van de afzonderlijke burger en wordt een bestaansminimum gegarandeerd.

Kabinetsreactie

Het kabinet vindt het van belang dat schulden van burgers op een behoorlijke manier worden ingevorderd. Een groot deel van de reguliere invordering van studieschulden verloopt geautomatiseerd en voor in Nederland belastingplichtige debiteuren wordt de draagkracht automatisch berekend. Voor een deel van de debiteuren leidt dit, om uiteenlopende redenen, echter toch tot betalingsachterstanden. Daar is een aanpak met meer ruimte voor een persoonsgerichte invordering gewenst en ook al met succes toegepast. Hiermee voorkomt DUO dat oud-studenten in (verdere) financiële problemen komen. Deze aanpak

richt zich ook op oud-studenten in het buitenland met een achterstallige schuld. Door de grote verschillen in de situaties van debiteuren moet DUO de persoonlijke omstandigheden, waarbij zowel de (financiële) situatie van de debiteur als het land waarin hij woont worden meegenomen, steeds opnieuw bekijken.

Het is goed om te horen dat de reeds gemaakte aanpassingen van DUO ook naar het oordeel van de Ombudsman bijdragen aan het behoorlijk innen van achterstallige studieschulden. De dienstverlening van DUO is verder verbeterd en het kabinet is dan ook van mening dat de eerder gemelde knelpunten toereikend zijn opgelost. Desalniettemin zal het kabinet doorlopend alert blijven op signalen vanuit de Nationale ombudsman, de maatschappij en de uitvoering.

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
I.K. van Engelshoven