

Vergaderjaar 2017–2018

25 268

Zelfstandige bestuursorganen

Nr. 156

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 8 december 2017

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft op 23 november 2017 overleg gevoerd met mevrouw Van Engelshoven, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, over:

- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 5 juli 2017 met de reactie op verzoek van de commissie over de actuele dienstverlening van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) (Kamerstuk 25 268, nr. 144);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 30 augustus 2017 met de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman Een gewaarschuwd mens telt voor twee (Kamerstuk 25 268, nr. 147).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,
Tellegen

De griffier van de commissie,
De Kler

Voorzitter: Tellegen
Griffier: De Kler

Aanwezig zijn acht leden der Kamer, te weten: Beertema, Bisschop, Futselaar, Van Meenen, Van der Molen, Özdil, Tellegen en Tielen,

en mevrouw Van Engelshoven, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Aanvang 10.01 uur.

De voorzitter:

Goedemorgen. Ik open deze vergadering. Aan de orde is een algemeen overleg over de Dienst Uitvoering Onderwijs, ook wel DUO genaamd. Een hartelijk welkom aan de Minister, aan haar ambtenaren en aan alle mensen die hier vanochtend op de publieke tribune zitten. We hebben net een paar spelregels afgesproken. Vijf minuten spreektijd, twee interrupties. Interrupties doen we in tweeën.

Ik geef graag als eerste het woord aan de heer Özdil van GroenLinks.

De heer Özdil (GroenLinks):

Dank u, voorzitter. Ik heb hier een foto van een mooie, drukke kamer. Heel veel spullen, boeken, een paar computers. Als een door DUO ingehuurd controleur de kamer op deze foto aantreft, heeft de student die in die kamer woont, geluk. Er is dan bewijs dat de student daadwerkelijk uitwonend is. Hier is een andere foto, van een lege kamer. Er staat alleen een tv en een dartboard. Als een controleur deze foto maakt van een kamer met daarin heel weinig spullen, dan heeft de betrokken student pech. Hij of zij geldt dan als niet-uitwonend en moet alles terugbetalen, met soms ook nog een boete. Het zijn foto's van dezelfde kamer, mijn werkkamer in dit gebouw, alleen is de ene foto gericht op een andere hoek van de kamer dan de andere. Ik laat deze foto's niet zien als gimmick of als grapje, want dit overkomt heel veel mensen.

Niet zo lang geleden nam ik een vlog op en vroeg ik studenten om hun ervaringen met DUO te delen. Hier werd massaal op gereageerd. Dian vertelde bijvoorbeeld hoe de controleur langskwam, foto's maakte en hoe DUO vervolgens besloot dat hij te weinig spullen had om uitwonend te zijn. Nu ken ik Dian toevallig persoonlijk. Hij was echt wel uitwonend op die kamer, maar Dian is een zuinige jongen. Hij houdt, zoals u zag in tegenstelling tot mijzelf, niet van te veel spullen op zijn kamer. En Dian leest literatuur vooral op een laptop, net zoals heel veel studenten tegenwoordig doen. Dat maakte voor de controleur niet uit. Hij maakte foto's en besloot dat de kamer te leeg was. Dian moest zijn aanvullende beurs terugbetalen en ook nog eens 50% boete. Om zijn recht te halen, is hij een lange, moeizame en stressvolle juridische procedure gestart. Voorzitter. Dit is helaas niet slechts een individueel geval. Het is een illustratie van de vele en vele vergelijkbare verhalen die ik heb ontvangen. Mijn eerste vraag aan de Minister gaat dan ook over de zogeheten risicoprofielen die DUO hanteert om huisbezoeken te doen. Hoe zien die profielen er precies uit? Werken ze niet stigmatiserend? En is de Minister het met mij eens dat het de omgekeerde wereld is dat studenten zonder wederhoor straf krijgen en dat ze, als ze hun onschuld willen bewijzen, een lange procedure moeten starten? In antwoord op mijn Kamervragen schrijft de Minister, althans haar voorganger, dat DUO een protocol heeft opgesteld over hoe de huisbezoeken moeten worden uitgevoerd, maar dat protocol is niet openbaar. Vindt de Minister niet ook dat er een onafhankelijke belangenbehartiger van de studenten mee moet kijken wanneer DUO-medewerkers beslissen wie er als fraudeur wordt aange-merkt? Op dit punt overweeg ik tevens een motie in te dienen.

Voorzitter. Een volgend knelpunt is de informatieverstrekking. De Ombudsman schreef daar in maart een kritisch rapport over. Collega Harry van der Molen heeft daar ook de nodige vragen over gesteld. GroenLinks vindt het heel goed dat DUO stappen heeft gezet naar aanleiding van dat rapport. De LSVb opperde om bij de informatievoorziening minder uit te gaan van de standaard van een eigenlijk niet bestaande modelstudent. Het ISO maakt zich zorgen over de afname van het aantal fysieke contactpunten van DUO. Deelt de Minister die zorgen? Voorzitter. Dan de privacy van studenten. Wat vindt deze Minister van het feit dat tussen 2015 en 2017 de reisgegevens van honderden studenten naar DUO zijn doorgespeeld? Hoe kijkt deze Minister naar het oordeel van de rechtbank in Den Haag, 8 mei jongstleden, dat dit niet had gemogen? DUO is in hoger beroep gegaan tegen dat oordeel. Is de Minister het met mij eens dat DUO niet is opgericht om studenten vanuit wantrouwen te benaderen en hun levens onnodig moeilijker te maken? Vindt de Minister dan niet dat het verstandiger was geweest als DUO, na inmiddels door de rechter op de vingers getikt te zijn, na eerder door de Ombudsman bekritiseerd te zijn en na zelfs bekritiseerd te zijn in tv-programma's zoals Kassa, niet in hoger beroep was gegaan? Had DUO niet beter na de uitspraak van de rechter aan tafel moeten gaan zitten met studenten en privacyexperts om te kijken hoe het beter kan? Is deze Minister van plan om dit hoger beroep door te zetten?

De **voorzitter**:

De heer Van der Molen heeft een vraag.

De heer **Van der Molen** (CDA):

De heer Öztil heeft het over studenten die worden verdacht van fraude. Als DUO dat probeert op te sporen, vindt hij dat DUO hen het leven onnodig moeilijk maakt. Als er gefraudeerd wordt met de ov-jaarkaart, is het toch de normaalste zaak van de wereld dat we die fraudeurs opsporen? Dat is toch gewoon terecht, en niet «onnodig moeilijk maken»?

De heer **Öztil** (GroenLinks):

Ik ben het helemaal eens met collega Van der Molen dat frauderende studenten keihard moeten worden aangepakt. Maar dat is niet aan de orde. Ik had het over het feit dat DUO door de rechter op de vingers is getikt voor het schenden van privacy van studenten. Dat bedoel ik als ik het heb over levens onnodig moeilijk maken.

De **voorzitter**:

De heer Van der Molen wenst geen vervolg op deze interruptie. De heer Öztil vervolgt zijn betoog.

De heer **Öztil** (GroenLinks):

Voorzitter, tot slot. De afgelopen jaren is er bijna 100 miljoen euro aan boetes uit de portemonnee van studenten naar vervoersbedrijven gegaan. Een aardige businesscase, zo lijkt het. De vervoersbedrijven hebben een duidelijk belang bij het te laat opzeggen van het reisproduct. Daar hebben zowel ik als collega's van Meenen, Futselaar en eerder Mohandis vragen over gesteld. Uit de recente reconstructie van het Hoger Onderwijs Persbureau (HOP) blijkt dat de vervoerders ook niet bepaald meewerken aan een oplossing om het aantal boetes terug te brengen. Dat weten we naar aanleiding van een WOB-verzoek. Wat is de reflectie van de Minister op de rol van vervoersbedrijven in dezen?

Hoe staat het met het onderzoek naar het automatisch kunnen stopzetten van het reisproduct bij afstuderen? Waarom duurt dat onderzoek zo lang? Ik krijg steeds meer twijfels bij het verhaal dat het technisch moeilijk zou zijn om automatisch het reisproduct op te kunnen zeggen. Uit het WOB-verzoek van HOP blijkt dat het na een jaar opeens wel kan. Dan

komen ov-chipkaarten van studenten die zich hebben uitgeschreven opeens op een blacklist. Mijn vraag aan de Minister is: hoe kan dat? Is ze bereid om de Kamer uitgebreid in te lichten hierover?

Voorzitter. Nog veel kwalijker vind ik het dat blijkt dat zowel DUO als de vervoersbedrijven bewust onder de pet hebben gehouden dat na een jaar de ov-kaart wel stop kan worden gezet. In het WOB-verzoek lezen wij het in kleine letters: over de termijn wordt niet gecommuniceerd. Dat is een interne afspraak tussen vervoersbedrijven en DUO. Hoe beoordeelt de Minister deze eigenlijk geheime afspraken tussen ov-bedrijven en DUO? Is deze Minister bereid om voortaan elk overleg tussen DUO en ov-bedrijven transparanter te laten gebeuren, bijvoorbeeld door studentenvertegenwoordigers aan tafel te brengen? Het gaat immers om hun rechten. Dank u wel.

De voorzitter:

Dank. Dan is nu het woord aan de heer Futselaar van de SP.

De heer Futselaar (SP):

Dank u, voorzitter. Ik zal vandaag ook het woord voeren namens de Partij van de Arbeid-fractie. Ja, wij zijn één grote blij linkse familie tegenwoordig. Zo ver heeft u ons gebracht, zou ik bijna zeggen.

Voorzitter. Vorig jaar schakelde DUO 119.221 keer een deurwaarder in en in 2015 140.270 keer. Voor de SP zijn dit onacceptabele aantallen. DUO heeft ruim 800.000 debiteuren. Als je ervan uitgaat dat een deurwaarder maar een keer hoeft te worden ingeschakeld – en ik realiseer me dat dat niet het geval is – dan zou je er dus op uitkomen dat 1 op de 7 à 1 op de 8 oud-studenten elk jaar in aanraking komt met een deurwaarder. Als een oud-student zijn studieschuld niet afbetaalt, heeft hij een probleem. Dat is terecht. Maar als een overheid constateert dat bij 1 op de 7 gevallen iets dergelijks voorkomt ...

De voorzitter:

De openingsbel voor de plenaire vergadering gaat. Wilt u even stoppen? De heer Van der Molen heeft inderdaad gegokt op de juiste plek, de derde plek.

De heer Futselaar (SP):

Ik zal nog wel afrekenen met de heer Van der Molen.

Voorzitter. Ik zei dat een student die zijn studieschuld niet afbetaalt, een probleem heeft. Maar als een overheid constateert dat in 1 op de 7 gevallen iets dergelijks voorkomt, dan heeft de overheid een probleem. Wij kunnen zo'n situatie niet alleen afdoen met: dit zijn hoogopgeleide mensen die beter zouden moeten weten. We zadelen op dit moment studenten, die toch al een enorme schuld aan het begin van hun carrière hebben dankzij het sociaal leenstelsel, in veel gevallen ook op met deurwaarderskosten daarbovenop. DUO en OCW houden op deze manier gewoon een deurwaardersindustrie op de been.

Voorzitter. We hebben allemaal het rapport van de Ombudsman gelezen: de communicatie kan beter en DUO gaat te veel uit van systeemdenken. DUO boekt op dit moment vooruitgang – het rapport is al van een tijdje geleden – en dat is mooi. Ik wil wel vragen welke verdere lessen wij volgens de Minister kunnen leren uit het rapport. Wat kan er aan de huidige situatie nog verbeterd worden?

Voorzitter. Het is niet alleen DUO. Ons stelsel is wat mij betreft te ingewikkeld en te gebruiksonvriendelijk gemaakt. Ik geef een voorbeeld. Stel, ik ben een student die gaat afstuderen. Dan moet ik mij na mijn afstuderen zelf uitschrijven via Studielink. Dat moet eigenlijk voor de eerste van de maand nadat je bent afgestudeerd om te voorkomen dat je boetes krijgt voor te veel ontvangen studiefinanciering. Maar nu vraag ik aan de Minister: vanaf welk moment ben ik afgestudeerd? Is dat het

moment dat ik te horen krijg dat ik een voldoende heb voor mijn laatste vak? Het moment dat ik mijn afstudeerpresentatie gehaald heb? Het moment dat ik online in mijn cijferlijst van de instelling zie dat ik alle punten behaald heb? Het moment dat de examencommissie mij een brief stuurt en zegt dat ze heeft vastgesteld dat ik alles heb bereikt? Het moment dat ik fysiek mijn bul in handen krijg? Het moment dat de instelling doorgeeft aan DUO dat ik ben afgestudeerd? Dat zijn allemaal verschillende punten waar dagen, weken en, in sommige gevallen, zelfs maanden tussen kunnen zitten. Ik kan de Minister ook alvast vertellen dat als je googelt op de website van onderwijsinstellingen, je ook totaal verschillende antwoorden krijgt op die vraag. Als ik er niet uitkom, begrijp ik niet hoe een student daar uit kan komen, terwijl dit wel een situatie is die kan leiden tot boetes. Ziet de Minister dit probleem ook? En nog breder: het is me eigenlijk volstrekt onduidelijk waarom we bij mbo-opleidingen collegegeldinning en inschrijving via DUO doen en bij hogeronderwijsinstellingen via Studielink of de instelling zelf. Dat lijkt vooral historisch zo gegroeid te zijn, maar als dit kabinet toch het stelsel op de schop wil nemen, is dit misschien ook iets om naar te kijken. Voorzitter. De ultieme oorzaak van het leger van deurwaarders is, zoals bekend, het studentenreisproduct. Dat moet apart, fysiek bij een automaat worden stopgezet. Dat kan niet via Studielink, dan kan niet via Mijn DUO en het gaat niet automatisch bij het uitschrijven van een student bij de opleiding, wat alle drie al gemakkelijkere opties zouden zijn dan de huidige situatie. Er is een onderzoek bezig naar een oplossing. Wanneer kunnen we dat onderzoek verwachten? Oorspronkelijk zou het in oktober bekend zijn en nu naderen we december. Ik zeg er wel bij dat wat de SP betreft het antwoord «het is technisch heel ingewikkeld» niet meer acceptabel is. En als Translink niet in staat is om dit met DUO op te lossen, zouden we misschien op zoek moeten gaan naar een bedrijf dat dat wel kan.

De voorzitter:

De heer Özdil heeft een vraag.

De heer Özdil (GroenLinks):

Ik ben blij dat collega Futselaar mijn zorgen deelt over de omslachtigheid waarmee studenten zich kunnen uitschrijven voor een reisproduct. Ik vraag me dan ook af of de heer Futselaar mijn oproep aan de Minister deelt om voortaan elk overleg tussen DUO en vervoersbedrijven in aanwezigheid van studentenvertegenwoordigers te laten gebeuren.

De heer Futselaar (SP):

Ja. Dat scheelt in de tijd, voorzitter.

Het is inherent aan het studentenreisproduct dat je kunt zien of ermee gereisd is. Het is dus meteen te controleren of studenten die hun studentenreisproduct niet inleveren, er vervolgens mee reizen en dus echt actief frauderen, of het gewoon ergens in een la laten liggen. Ik kan eigenlijk niet uitleggen waarom studenten een boete krijgen voor een reisproduct dat ze niet gebruiken. Dat moet toch gemakkelijker te regelen zijn? Kan de Minister op dit gebied iets toezeggen? Ook wijs ik erop dat volgens mij DUO en de onderwijsinstellingen hier echt beter zouden moeten kunnen werken. Onderwijsinstellingen hebben vaak actuelere gegevens over adressen, e-mailadressen en telefoonnummers dan DUO. Het is echt zonde dat die instellingen langs elkaar heen werken.

Voorzitter. Een van de maatregelen uit het regeerakkoord is de tienjaars-rente voor leningen voor studenten, die de komende jaren structureel 225 miljoen moet opleveren. Studenten zullen dus in de toekomst meer gaan betalen voor hun lening, anders is de bezuiniging nergens op gebaseerd. Wij, en de Landelijke Studentenvakbond (LSVb) ook, krijgen vragen over die tienjaarslening. Bijvoorbeeld: is die met terugwerkende

kracht ook voor de huidige studenten beschikbaar? DUO krijgt die vragen ook. Ook van ons, want wij dachten ook: we kijken of DUO daarop kan antwoorden. Dat kunnen ze niet. Dus ik zou de Minister vragen of zij daar ook richting DUO zo snel mogelijk wat informatie over kan geven, want op dit moment kan DUO alleen maar zeggen dat het nog niet van kracht is, zo hebben wij ondervonden. Voor de toekomst is dat zeer onduidelijk.

De voorzitter:

Mijnheer Futselaar, u heeft nog vijftien seconden.

De heer Futselaar (SP):

Dan ga ik nog snel naar de bereikbaarheid. Die is slecht geweest. Met name voor de zomer. Collega Van der Molen heeft voor de zomer een uur in de wacht gezeten, en dat was dus voor ze hem hadden gesproken, dus het kan niet aan zijn persoonlijkheid hebben gelegen. Het is inmiddels een kwartier tot twintig minuten, maar dat is eigenlijk nog steeds echt te lang. Als je zulke complexe zaken hebt, moet de instelling gewoon bereikbaar zijn. Het is onacceptabel dat, zoals nu aangegeven is, DUO in maart drie weken niet digitaal bereikbaar zal zijn. Ik begrijp werkelijk niet hoe we dat kunnen laten gebeuren.

De voorzitter:

Dank. Het woord is aan de heer Van der Molen.

De heer Van der Molen (CDA):

Voorzitter. Ik dank de collega's Özdil en Futselaar voor hun medeleven over wat mij overkomen is voor de zomer: een uur lang in de wacht bij DUO. En dan deed de speaker van mijn telefoon het ook niet, dus ik moest echt een uur lang met de hoorn aan het oor zitten. Maar er was wel reden om vragen te stellen, want er waren echt heel veel studenten die klaagden over deze situatie. De Minister heeft toen ook gereageerd met de woorden dat er betere afspraken gemaakt zouden moeten worden. Onze ervaring was dat het na de zomer eigenlijk meteen weer mis was, dat we weer met heel lange wachttijden zaten. Maar die lijken nu wel behoorlijk terugge- lopen te zijn. De Kamercommissie is maandag op bezoek geweest bij DUO. De wachttijden zijn nu tussen de tien en vijftien minuten, wat ook hoog is, maar het is wel al stukken beter dan dat het in het verleden was. Het bezoek was heel goed. De griffier heeft foto's van mij gemaakt, terwijl ik ademloos luister naar een gesprek van een van de medewerkers met studenten. Die kunnen heel lastig zijn. Ik was echt onder de indruk van de manier waarop je heel lastige telefoontjes – en dat kost tijd – wel gewoon goed kunt afdoen. Wat mij betreft, zijn er dus complimenten voor hoe het daar gaat, en zeker voor de verbetering van de bereikbaarheid. Ik wil er echter nog wel even op inzoomen, omdat de CDA-fractie vindt dat we wel iets moeten leren van de manier waarop het gegaan is. Wat is nou de oorzaak? Dat is toch dat wij het aantal mensen dat de telefoon kan opnemen bij DUO, hebben teruggebracht omdat we in het verleden, zeker vanuit Binnenlandse Zaken, te overdreven verwachtingen hadden van wat er digitaal allemaal mogelijk was. Ik zou graag van de Minister willen weten hoe zij tegen die afweging van toen aankijkt, omdat het ook iets zegt over hoe we het wellicht voor de komende jaren voor ons zien. Ik heb voor de zomer ook gevraagd of de Minister afspraken met DUO heeft gemaakt over wat zij in de dienstverlening acceptabel vindt. Hoe lang mag je wachten? Het antwoord van de toenmalige Minister was: die afspraak heb ik niet gemaakt. Maar tijdens ons bezoek bij DUO werd gezegd dat die afspraken er wel zijn. Nu kan er sprake zijn van begripsverwarring, dat begrijp ik, maar ik zou heel graag van de Minister willen weten of er afspraken zijn over wat OCW verwacht van de dienstverlening van DUO. Zou ze die dan met de Kamer willen delen? Wij hebben bij de jaarrekening altijd een overzicht van doelen die we bereiken, en de

dienstverlening van DUO zou daar ook goed onderdeel van kunnen zijn. Dus misschien kan ik op dat vlak een toezegging van de Minister krijgen. Dan over de website van DUO. Verschillende studentenorganisaties bevestigen ons in onze indruk dat die website wel heel lastig is, vooral als het gaat om de inschatting hoe groot een studieschuld nu is. Ik heb mee kunnen luisteren met een telefoongesprek met een studente die dacht een schuld te hebben van € 13.000, terwijl dat € 2.500 bleek te zijn. Nou, dat is mazzel. Maar als er allemaal van die onduidelijkheden bestaan, is er verbetering mogelijk. Hoe kunnen we de communicatie met de student verder verbeteren?

Dan heb ik een praktische vraag gesteld bij de begroting die voorlag. Daar is een antwoord op gekomen. Het is me nog niet helemaal duidelijk, maar het hangt hier wel mee samen. ICT is voor DUO heel belangrijk. In de begroting stond dat het vorige kabinet zich niet vrij voelde om een bedrag te geven om vernieuwing en vervanging van het systeem te financieren voor het komend jaar. Ik zou graag van de Minister willen weten hoe het daar nu mee staat, want ik heb ook bij de herziening van de begroting nog niet teruggezien wat het missionaire kabinet daarmee gaat doen.

Voorzitter. Dan heb ik nog een vraag over jongeren met schulden. De heer Futselaar heeft ook al iets in die richting gezegd. Ik ben ook met hem opgetrokken bij het stellen van vragen over les- en collegegeld. Er zijn studenten met schulden. Zij krijgen het bedrag voor collegegeld op hun rekening bijgeschreven, en dat moeten zij dan aan de instelling overmaken. Heel vaak gebeurt het dat de schulden zo groot zijn dat ze dat geld – wel onverstandig, dat geef ik toe – gebruiken om gaten te dichten. En wat dan gebeurt, is dat ze gaandeweg de periode geconfronteerd worden met het feit dat ze les- of collegegeld niet betaald hebben en moeten stoppen met de studie. Dan ben je dus én een financieel probleem rijker én een diploma armer. Dat kan niet zo zijn. Mijn vraag aan de Minister is: wanneer wil de Minister het mogelijk maken dat studenten van DUO de keuze krijgen of zij het bedrag zelf willen ontvangen om over te maken of dat DUO het rechtstreeks aan de instelling overmaakt? Dat zou best veel voor deze studenten met schulden kunnen betekenen. Dank u wel, voorzitter.

De voorzitter:

Dank. Dan is nu het woord aan mevrouw Tielen van de VVD.

Mevrouw Tielen (VVD):

Dank u wel, voorzitter. Ik word altijd blij van medewerkers die je tijdens een werkbezoek helemaal meenemen in hun werkzaamheden en je vol passie en plezier vertellen over hun ervaringen. En die ervaring hadden wij afgelopen maandag bij DUO. Ik bedank ook de mensen die dat werkbezoek mogelijk hebben gemaakt, omdat wij daar, zoals de heer Van der Molen ook al zei, een kijkje konden nemen in de keuken van wat studenten daadwerkelijk bezighoudt als ze met DUO in contact zijn. Daarmee komen de toch wat kale teksten in rapporten en brieven tot leven.

DUO heeft een beetje een dubbel imago. Sommige studenten en oud-studenten zijn heel tevreden over de vanzelfsprekend verlopende dienstverlening. Maar waarschijnlijk zijn dat studenten en oud-studenten die ook niet zulke ingewikkelde vragen hebben, want er zijn ook studenten die DUO ervaren als bureaucratisch en onbereikbaar. De klanttevredenheid daalde de afgelopen jaren elk jaar en kwam vorig jaar uit op een 6,9, terwijl de norm, naar ik heb begrepen, een 7 is op een schaal van 1 tot 10. Dat vinden wij als VVD nog niet eens zo heel ambitieus.

Dat contact verloopt dus ook niet optimaal. Dat is jammer, maar ook slecht, voor zowel studenten als DUO. Schulden die studenten opbouwen tijdens hun studie, worden daardoor minder inbaar en lopen op. Boetes lopen op. En vervolgens ontstaan er zowel serieuze debiteurenbedragen

voor DUO als schulden voor studenten. Daarom hebben we ook naar aanleiding van onder andere het rapport van de Ombudsman en de brief van de Minister van deze zomer een aantal vragen die gaan over klantgerichtheid, boetesystemen en de debiteurenaanpak.

De VVD vindt dat studenten zelf de verantwoordelijkheid hebben om hun schulden af te lossen en boetes te voorkomen. Dat hoort gewoon bij het op een volwassen manier regelen van een financiële huishouding. Maar tegelijkertijd vindt de VVD dat de overheid, en in dit geval DUO, dan ook wel betrouwbaar en dienstverlenend moet werken. Gemakkelijk waar het kan en streng waar het moet, zou ik willen meegeven. Mijn eerste vraag gaat dan ook over de klantgerichtheid van DUO. Op welke manier wil de Minister die meten? Is een klanttevredenheidnorm van 7 voldoende? Wat betekent het voor de onderliggende normen zoals die voor de wachttijden? De heer Van der Molen sprak daar ook al eventjes over. Welke standaarden gebruikt de Minister en wat kan worden gedaan als DUO die standaarden niet haalt? Wat gebeurt er dan?

Een volgend punt betreft de boetes die studenten krijgen als er iets verkeerd gaat met hun ov-reisproduct. Ook zo'n woord! Volgens mij is het «ov-studentenkaart». Die boetes zijn soms terecht, en soms ook niet. Er is net al aan gerefereerd, maar ook de VVD heeft eerder gepleit voor twee oplossingen om onterechte boetes te kunnen voorkomen. Dat is allereerst de automatische stopzetting, waarover een motie door de leden Rog en Duisenberg is ingediend. Ik ben net als mij collega voor mij benieuwd naar de status van het onderzoek naar de mogelijkheden op dat vlak. En we hebben vorig jaar ook een nieuw boetesysteem geopperd waarbij studenten die nog maar kort geleden hun kaart hadden moeten inleveren, een lage boete krijgen terwijl studenten die de kaart lang geleden hadden moeten inleveren, een hogere boete krijgen. Dat is volgens ons een «gezond verstand»-manier om met de boete om te gaan. Kan de Minister nog eens kijken naar dat idee, omdat dat wat ons betreft ook beter aansluit bij «makkelijk waar het kan en streng waar het moet»?

We hebben begrepen dat DUO de debiteurenaanpak heeft aangepast. We hebben daar afgelopen maandag ook het een en ander over gezien. De VVD vraagt of het een verbetering is. Het ziet er goed uit, ik ben positief over wat ik erover hoor, maar wellicht hebben we ook objectieve meetpunten om dat te kunnen beoordelen. De vraag aan de Minister is dan ook hoeveel meer debiteuren er sindsdien zijn opgespoord en welk bedrag dat heeft opgeleverd. Wellicht is er ook inzicht in de terechtheid van de debiteurensaldo's.

En dan nog een kleine vraag, waar ook de heer Futselaar over heeft gesproken. Wij hebben begrepen dat in maart de digitale dienstverlening drie weken sluit. Dat betekent niet alleen dat studenten niet op de website kunnen inloggen, maar ook dat wanneer zij bellen, niemand iets kan veranderen in de systemen. Ik schrok daar echt van. Drie weken dicht, terwijl het om gigantisch belangrijke data gaat. Kan de Minister aangeven of zij daar net zo van geschrokken is als ik? Ziet zij een mogelijkheid om dat te voorkomen?

Voorzitter. Alle verbeteringen die zijn ingezet, moeten er uiteindelijk toe leiden dat studenten en afgestudeerden een goede, betrouwbare service van DUO krijgen. Ik wil echter benadrukken dat DUO ook de functie heeft om misbruik te blijven opsporen en tegen te gaan. Daarop zou ik graag nog een reactie van de Minister krijgen.

De voorzitter:

Dank. Het woord is aan de heer Van Meenen van D66.

De heer Van Meenen (D66):

Dank u wel, voorzitter. Vandaag bespreken we het rapport van de Nationale ombudsman «Een gewaarschuwd mens telt voor twee». Naar aanleiding daarvan bespreken we de dienstverlening van DUO in het

algemeen. Allereerst dank ik de Ombudsman voor dit rapport. Het is duidelijk dat een aantal zaken niet op orde is en het is van belang dat deze problemen worden opgelost. Het is immers de Dienst Uitvoering Onderwijs, en deze moet er dan ook voor zorgen dat de focus van studenten op studeren kan liggen, en niet op problemen met DUO.

Voorzitter. D66 wil een aantal punten aanstippen. Ik wil graag positief beginnen. Ondanks dat het rapport veel problemen aan de kaak stelt, biedt het ook veel concrete oplossingen. De vorige Minister heeft al toegezegd met een aantal zaken aan de slag te gaan, en er zijn inmiddels ook stappen gezet, maar we zijn er nog niet. De D66-fractie hoort graag waar deze nieuwe Minister zich voor zal inzetten en wat zij zal doen met de rest van de zaken die nog spelen.

Ik noem in de eerste plaats de boete voor de mbo'ers. Dat vindt D66 een zeer zorgelijke zaak. Het gaat hierbij om boetes voor mbo'ers die onterecht van het reisproduct gebruik hebben gemaakt. Dit kwam onder andere door slechte communicatie. D66 is voorstander van preventie en stelt daarom de vraag: is het niet mogelijk om deze studenten van tevoren beter te screenen op het feit of ze überhaupt recht hebben op dit reisproduct – of de ov-jaarkaart, zoals die inderdaad heet – voordat ze er gebruik van gaan maken? Graag een reactie van de Minister.

Vervolgens kom ik bij de invoering van de korting op de collegegelden. Die voeren wij namelijk graag zo snel mogelijk in. Het eerste jaar een halvering van het collegegeld is een belangrijk punt uit het regeerakkoord. Het is een goede zaak. Ik zie de heer Beertema ook juichen. Ja, goed hè! En dan voor pabostudenten zelfs de eerst twee jaar. Maar gezien de huidige problemen en het nieuwe ICT-systeem van DUO vragen wij ons af of dit haalbaar is. Mocht dit niet zo zijn, is het dan mogelijk om nu al stappen te zetten om deze problemen voor te zijn? Voorkomen is immers beter dan genezen.

Voorzitter. Het is al eerder genoemd: er zijn ook problemen met het stopzetten van de ov-kaart. Veel studenten krijgen enorme boetes als ze hun ov niet op tijd stopzetten omdat ze niet weten of en hoe ze deze moeten stopzetten. Het is hier al vaker over gegaan, maar het probleem is nog steeds niet opgelost. De D66-fractie hoort graag van de Minister of zij mogelijkheden ziet om deze zaak nog voor het einde van het huidige collegejaar op te lossen en zo onnodige boetes te voorkomen.

Voorzitter. Nu we het toch over het reisproduct hebben, kaart ik graag nog iets anders aan. Op dit moment is de studielening gekoppeld aan het reisproduct. Een student kan niet lenen zonder ook gebruik te maken van het reisproduct. Is er een reden voor deze koppeling? En zo ja, weegt dat argument op tegen de hinder die studenten nu ervaren door deze koppeling? Ik hoor graag een reactie van de Minister. Met andere woorden, is het mogelijk om zonder reisproduct de lening aan te gaan?

Voorzitter. De studiefinanciering wordt op dit moment achteraf betaald. Voor eerstejaarsstudenten leidt dit er in de eerste maand toe dat zij pas op 24 september hun eerste studiefinanciering ontvangen, terwijl ze al de hele maand september kosten hebben moeten maken, bijvoorbeeld voor de eerste termijn van het collegegeld. Niet elke student heeft op dat moment de middelen om dat te doen of ouders die over deze middelen beschikken. Is het niet mogelijk om studiefinanciering voortaan vooraf te betalen in plaats van achteraf? Ik hoor graag of de Minister dat ook een goed idee vindt.

Voorzitter. Ten slotte nog een aantal opmerkingen over het rapport en de communicatie van DUO. Ik wil DUO graag oproepen zorgvuldig naar de communicatie te kijken. Zet geen social media in als contactmiddel. Als studenten gevoelige privéinformatie moeten delen, zorg dan dat er een e-mailadres is dat hiervoor bereikt kan worden en zorg ervoor dat er binnen redelijke tijd goed telefonisch contact mogelijk is. Het is hier al eerder over gegaan. Overigens, als de heer Van der Molen mij belt, laat ik

hem ook altijd eerst even een kwartier overgaan! Volgens mij ligt dat meer aan de heer Van der Molen dan aan DUO. Maar goed, dat terzijde.

De voorzitter:

Voordat u verdergaat richting de heer Van der Molen ...

De heer **Van Meenen** (D66):

Het is me iets te saai, dus dan probeer ik het altijd zelf maar een beetje druk te maken aan tafel!

De voorzitter:

Misschien lukt dat wel, maar eerst heeft mevrouw Tielen een vraag.

Mevrouw **Tielen** (VVD):

Ik hoor meneer Van Meenen redelijk resoluut zeggen: zet geen social media in als contactmiddel. Tegelijk lijkt me dat juist ook overheidsorganisaties in de leefwereld van de nieuwe generaties moeten komen. Wat is de reden dat u daar zo absoluut over bent?

De heer **Van Meenen** (D66):

Ik bedoel niet «contactmiddel» in de zin van «het zenden van informatie naar studenten». Ik kom daar zo nog op. Ik doel op het persoonlijke verkeer met een student. Dan lijkt het mij niet verstandig.

Mevrouw **Tielen** (VVD):

We horen de Minister straks nog over de debiteurenaanpak, maar een van de middelen die worden ingezet om studenten op te sporen, is social media. Is meneer Van Meenen het met mij eens dat dit middel in het hele palet van communicatie toch echt wel een plek verdient?

De heer **Van Meenen** (D66):

Je kunt je afvragen of het opsporen van studenten hetzelfde is als communicatie. Daar zet ik vraagtekens bij. Misschien is dat zo in de ogen van de VVD, maar bij D66 zijn dit twee verschillende dingen. De heer Van der Molen nog? Nee? Jammer!

De voorzitter:

Nee, maar uw betoog heeft wel tot een opmerking van de heer Beertema geleid.

De heer **Beertema** (PVV):

Het is geen vraag, maar ik begreep afgelopen maandag dat studenten nogal makkelijk hun bsn-nummer, telefoonnummer en al hun gegevens via Twitter communiceren met anderen. Dáár zit een probleem. Het gebruik van social media lijkt me alleen maar heel goed, maar er moet wel een zekere alertheid bij die studenten zijn. Ik vind het onbegrijpelijk dat hoogopgeleide jongeren niet de tegenwoordigheid van geest hebben om dat niet in de gaten te hebben.

De heer **Van Meenen** (D66):

Ik heb geen vraag gehoord, voorzitter.

De heer **Beertema** (PVV):

Nee, daar begon ik ook mee.

De voorzitter:

Het was meer een overdenking? U zou erop kunnen reageren, maar het hoeft niet.

De heer **Van Meenen** (D66):

Als de PVV met je meedenkt, moet je opletten! Maar ik begrijp dat ook. We weten al eeuwen dat studenten soms onverstandig gedrag vertonen en dat is best lastig af te leren, maar het gaat mij erom wat DUO doet. Daar hebben wij ook enige invloed op. De vraag is: mag ik ervan uitgaan dat DUO studenten niet op een of andere manier uitnodigt om gevoelige informatie via social media te delen?

Mijn laatste opmerking sluit daarop aan. Voor het zenden vanuit DUO kunnen social media wel handig zijn. Zo kan de doelgroep zeker heel goed bereikt worden via een weg die op hun dagelijkse route ligt.

Voorzitter. DUO is een dienstverlenende organisatie. Laten wij ervoor zorgen dat zij kan doen waarvoor zij in het leven is geroepen: het verlenen van diensten.

Ten slotte, als ik nog mag, voorzitter: door de invoering van het recht op de ov-jaarkaart voor minderjarige mbo'ers – overigens een geweldig resultaat waar ik nog steeds met trots op terugkijk – is de klantenpopulatie met 200.000 mensen gestegen. Dat is ongeveer heel Almere, om even de maat weer te geven. Is hier destijds eigenlijk wel rekening mee gehouden, zowel qua capaciteit als qua financiering, of is dit een van de oorzaken van de problemen bij DUO met bijvoorbeeld de lange wachttijden?

Tot zover, voorzitter.

De **voorzitter**:

Hartelijk dank. Dan is nu het woord aan de heer Bisschop van de SGP.

De heer **Bisschop** (SGP):

Voorzitter, dank u wel. Er bestaat een intrigerende relatie tussen DUO en studerende dan wel afgestudeerden. Als er dingen fout gaan, bestaat naar mijn indruk bij sommigen de neiging om alle schuld bij DUO te leggen en de afgestudeerden dan wel studenten in het licht van blanke onschuld te plaatsen. Als ik het rapport van de Ombudsman zie, blijkt het gelukkig allemaal toch wat genuanceerder te liggen. Het rapport is stevig in de richting van DUO, en ik wil graag mijn waardering uitspreken voor de acties die DUO daarop heeft ondernomen. Afgelopen maandag kregen we tijdens een werkbezoek – er is al aan gerefereerd – inzicht in de wijze waarop DUO daarmee aan de slag is gegaan. Maar ik word een beetje moe van het eenzijdig de schuld bij DUO leggen. Het is een dubbele verantwoordelijkheid, zoals het rapport van de Ombudsman ook nadrukkelijk signaleert.

Voorzitter, een paar punten. De taal van DUO zou te ambtelijk zijn, waardoor hoogopgeleiden die taal eigenlijk niet zouden kunnen begrijpen. Dan zegt dat iets over DUO én over afgestudeerden, denk ik. Als communicatie met hoger opgeleiden al lastig is, vraag ik mij bovendien af wat dit dan wel niet moet betekenen voor de inburgeraars, die ook onder DUO vallen. Ik zou daar een streep onder zetten. Ik denk dat DUO zich daar inmiddels van bewust is, maar ik vraag de Minister om zeker op dit punt – er is een behoorlijk aantal inburgeraars – zorgvuldig te volgen of hierin verbetering optreedt. Maar dit zegt ook iets over afgestudeerden. Daar word ik niet vrolijk van, want als iemand ambtelijke communicatie zou moeten begrijpen, zouden dat toch de afgestudeerden moeten zijn.

Voorzitter. Het punt van de lange wachttijden is al aan de orde geweest. Ik zou daar nog een vraag aan willen toevoegen. De SGP is benieuwd of het nieuwe kabinet inmiddels al kan aangeven welk gemiddelde en welke maximale wachttijden het kabinet acceptabel vindt. We moeten alles tegenwoordig smart formuleren, dus de vraag zal duidelijk zijn.

Een ander punt is dat de studentenvakbond terecht aandacht vraagt voor het feit dat het overzicht van de studieschuld wel erg mager en lastig is. Het zou goed zijn als er meer inzicht werd gegeven in de opbouw van die schuld. Welke mogelijkheden ziet de Minister daarvoor?

Een punt dat niet zozeer uit het rapport voortvloeit, maar ons in contacten met het mbo aangereikt wordt: DUO doet ook veel voor studenten in het buitenland, op het terrein van studiefinanciering, ov enzovoorts, maar in het mbo blijkt onduidelijkheid te bestaan of de stage die in het buitenland wordt gedaan, ook volwaardig meetelt. In een recente voorlichtingsbrochure van het Servicepunt examinering en OCW wordt gesteld dat examinering binnen de beroepspraktijkvorming in het buitenland niet erkend kan worden. Dat is vreemd. Het probleem zou zijn dat de wet alleen voor Nederland geldt, maar de stages worden door OCW gestimuleerd en in het hbo en het wo is hier geen onduidelijkheid over. Wil de Minister eens bekijken of dit mogelijk via een simpele ingreep verholpen kan worden? Want ik heb het idee dat hier iets schuurt. Misschien kan ook DUO hierin iets betekenen.

Tot slot horen we ook graag in hoeverre over DUO wordt overlegd tussen departementen, omdat DUO ook over een onderwerp als inburgering gaat. Dat raakt het terrein van Sociale Zaken en andere terreinen. In hoeverre vindt daarover zorgvuldige afstemming en coördinatie plaats? Dat waren mijn vragen. Dank u zeer.

De voorzitter:

Dank. Tot slot is het woord aan de heer Beertema van de PVV.

De heer Beertema (PVV):

Dank u wel, voorzitter. Ik wil het ook opnemen voor DUO. Ik hoor heel grote woorden passeren. Ik hoor een van de collega's zeggen dat DUO te veel aan systeendenken doet. Dan denk ik: ja, ze hebben 4,5 miljoen klanten, dus ik ben blij dat ze aan systeendenken doen, want anders zou het helemaal uit de hand lopen. DUO zou een leger van deurwaarders op de been houden. Er zou een soort geheim complot zijn in de onderhandelingen tussen DUO en de ov-instellingen. Het is allemaal nogal wat. Ik neem daar afstand van. De wachttijden waren gewoon te lang, want meer dan een uur is te gek voor woorden. Dat kan helemaal niet. Dat is teruggebracht en dat hebben ze goed gedaan, al zijn de vijftien à twintig minuten van nu ook nog niet goed genoeg. Nogmaals, we moeten in ogenschouw nemen dat we spreken over een dienst met 4,5 miljoen klanten – dat zijn de studenten, de ouders en de kinderen – die ook nog eens moet meebewegen met de politiek, met wat wij allemaal bedenken. Die politiek is niet altijd even consistent. Ik denk bijvoorbeeld aan die fantastische langstudeerboete indertijd, die buitengewoon effectief was, maar die wel verwerkt moest worden in die enorme machinerie van DUO en die onmiddellijk daarna ook weer weg was. Daarna komt er weer wat anders. Elke beleidswijziging vertaalt zich bij DUO in een transitieperiode en vindt ook zijn weerslag in die hele complexe ICT-infrastructuur die DUO eigenlijk is.

De voorzitter:

Voordat u verdergaat met uw beschrijving van DUO, heeft de heer Özdil een vraag aan u.

De heer Özdil (GroenLinks):

Ik ben ontzettend blij om van een collega van de PVV te horen dat hij niet van complotdenken en van grote woorden houdt. Dat lijkt me een enorme vooruitgang. Maar ik ben toch benieuwd hoe hij dit dan ziet. Ik heb het woord «complotdenken» niet gebruikt en andere collega's volgens mij ook niet, maar we hebben hier te maken met een WOB-verzoek, aangevraagd door het Hoger Onderwijs Persbureau, met interne communicatie waaruit feitelijk blijkt dat ov-bedrijven er bij DUO op hebben aangedrongen om bepaalde dingen te doen. Ik heb die stukken hier voor me. Ik noemde bijvoorbeeld al het feit dat na een jaar de ov-chipkaart wel automatisch kan worden stopgezet en op een blacklist kan worden gezet;

dat wisten wij allemaal niet. In die afspraak staat, en ik citeer: «Over de termijn wordt niet naar buiten toe gecommuniceerd.» Ik ben het met de heer Beertema eens dat je dit niet per se als complot hoeft te kwalificeren, maar ik ben benieuwd hoe mijn collega van de PVV het dan wel zou willen kwalificeren.

De heer **Beertema** (PVV):

Dat heb ik net gedaan. U heeft de vraag gesteld en we gaan het antwoord van de Minister afwachten.

De heer **Özdil** (GroenLinks):

Dan ben ik blij om te horen dat mijn PVV-collega het volledig met mij eens was.

De heer **Beertema** (PVV):

Ik ben het helemaal niet met u eens. U refereert aan dat WOB-verzoek. Nogmaals, we gaan het afwachten. We gaan het wel zien. Ik ben benieuwd wat de Minister te berde brengt.

Voorzitter. Die lange wachttijden speelden in een periode dat het erg druk was voor DUO, dus een beetje consideratie. Waarom vinden wij ook dat DUO uitstekend werk doet? 90% van de klanten is heel tevreden zonder tussenkomst van een medewerker en kan op een heel tevreden manier al die zaken regelen, 10% dus niet. Het gaat om 10% van de klanten. Dat vind ik interessant, maar ik vind dat nog steeds geen reden om een beeld te schetsen dat wat mij betreft heel veel afbreuk doet aan de realiteit, al moeten we natuurlijk kritisch blijven. Het is een heel grote dienst die uiterst gevoelig en belangrijk werk doet. Het is een groot uitvoeringsorgaan, heel complex. Die hete adem van de Kamer in de nek is gewoon goed. Ik denk dat DUO daar zelf ook blij mee is.

Voorzitter. Nog even over die 10%. DUO zelf heeft weinig beeld van de samenstelling van die groep. Dat vind ik wel wonderlijk. Wat mij betreft zou het goed zijn om dat beeld wel te hebben. Hoe kan je anders je communicatie aanpassen aan die groep? Wij zouden dan ook graag inzichtelijk krijgen wat de sociaal-culturele achtergrond van die 10% is. Om welke studenten gaat het? Wat hebben ze gemeen? Om welke opleidingen gaat het? Zijn het mbo'ers, hbo'ers, wo'ers? Welke culturele achtergrond speelt een rol? Welke derdegeneratiemigratieachtergrond speelt een rol? Spelen taalproblemen een rol? Dat zijn allemaal interessante dingen om in kaart te brengen, wil je hier iets mee gaan doen. Voorzitter, ten slotte. Deze week kregen wij een verontrustend bericht. Op 16 januari 2017 trad de wet Wijziging van de socialezekerheidswetgeving, de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, de Wet studiefinanciering 2000 enzovoorts in werking. Die wet strekte ertoe om uitkeringen, studiefinancieringen en tegemoetkomingen te stoppen bij deelname aan een terroristische organisatie en was dus heel nadrukkelijk bedoeld voor uitreizende jihadi's uit Nederland. Het bleek dat men er nog steeds niet aan toe was gekomen om die wet uit te voeren. Dat vinden wij heel verontrustend, en daarom hebben wij nog de volgende vragen aan de Minister. Om hoeveel Syriëgangers die onderwijsgerelateerd geld ontvingen, gaat het? Hoelang duurde het voordat de diensten aan DUO doorgaven welke jihadi's het waren, en is daarop onmiddellijk actie ondernomen? Wat is de stand van zaken?

Tot zover, voorzitter.

De **voorzitter**:

De Minister geeft aan in ieder geval tien minuten nodig te hebben voor de beantwoording. Ik stel voor om de vergadering tot 11.00 uur te schorsen.

De vergadering wordt van 10.45 uur tot 11.00 uur geschorst.

De voorzitter:

Het woord is nu aan de Minister.

Minister Van Engelshoven:

Voorzitter, dank u wel. Ik dank ook de Kamerleden voor hun bijdragen. We praten vandaag met elkaar over DUO, naar aanleiding van «Een gewaarschuwd mens telt voor twee», het rapport van de Nationale ombudsman. Dat rapport had behoorlijk wat kritiek op DUO. Het richtte zich vooral op de gang van zaken rond de ov-kaart, maar ook op de bereikbaarheid en de manier waarop studieschulden worden geïnd. De conclusie van de Ombudsman was dat het op een aantal punten gewoon anders en beter moet. Maar laat ik ook zeggen dat het contact met DUO in de meeste gevallen goed verloopt. Een aantal van u zeiden dat al, en ik geloof dat dit ook duidelijk is geworden bij het werkbezoek dat u heeft gebracht. Laten we daar dus ook oog voor houden. Ik denk dat dat iets is waar DUO trots op mag zijn, want DUO werkt voor ongelofelijk veel mensen. Ik ben er zelf ook op werkbezoek geweest; dat was een van mijn eerste activiteiten. U bent er inmiddels ook geweest om met eigen ogen te zien wat er allemaal gebeurt in Groningen. Met u ben ik van mening dat het van ongelofelijk belang is dat datgene wat daar gebeurt, echt van hoge kwaliteit is. Het niveau van de dienstverlening van de overheid staat of valt met de kwaliteit van zo'n uitvoeringsorganisatie. Draagvlak voor beleid wordt ook gemaakt door de kwaliteit van de uitvoering en de dienstverlening. Ik zei het al, heel veel mensen staan in direct contact met DUO. Om een beeld te geven: er zijn 760.000 studenten met een studentenreisproduct en er zijn meer dan 600.000 mensen bezig met het aflossen van hun studieschuld. Jaarlijks verwerkt DUO 300.000 mails, 2 miljoen telefoontjes en zijn er 10 miljoen logins bij Mijn DUO. Dat is ongelofelijk veel, en helaas gaat het niet in alle gevallen goed. Zoals ook de Ombudsman constateerde, hebben sommige studenten daarvan heel dure lessen moeten leren. Niet voor niks kreeg het rapport daarom de titel «Een gewaarschuwd mens telt voor twee». Zelf vind ik die verhalen des te schrijnender omdat het hierbij om jonge mensen gaat, die nog niet heel veel ervaring hebben met de overheid en wellicht nog nooit in hun leven met betalingsachterstanden zijn geconfronteerd. Wij vinden niet dat jonge mensen op die manier hun eerste contacten met de overheid en met betalingen moeten hebben. Daarom is het heel goed dat het rapport van de Ombudsman kwam en dat wij er vandaag over spreken. De conclusie van de Ombudsman was heel helder: de communicatie bij DUO moet anders en beter. De overheid moet echt zorgen dat zij beter aansluit bij de belevingswereld van studenten. Natuurlijk is het niet zo dat DUO niet met studenten communiceert over die betalingsachterstanden. Daar wordt met man en macht aan gewerkt via digitale berichten, betalingsverzoeken, aanmaningen en notificatiemails. Maar we moeten de conclusie trekken dat die vormen van communicatie niet in alle gevallen effectief zijn; soms omdat studenten die berichten niet lezen, maar soms ook omdat ze die berichten niet begrijpen. De conclusie is dan ook dat DUO studenten op een andere manier moet gaan informeren: meer via social media. De heer Van Meenen was daar kritisch over, maar ook wij hebben bij studenten opgehaald dat zij dat in bepaalde gevallen een prettige manier vinden om communicatie te krijgen. Zo gauw het gaat om privacygevoelige informatie, moet er uiteraard worden overgestapt op een ander kanaal, maar een generiek antwoord, bijvoorbeeld op iemands vraag via Twitter naar de dag waarop de uitbetaling plaatsvindt, kun je prima via social media doen. Dus: inderdaad meer via social media, meer afgestemd op de individuele situatie van studenten en vooral – en ik denk dat dat de belangrijkste les is – meer persoonlijk contact, zodat er niet alleen een boodschap wordt verzonden, maar we ons ervan kunnen verzekeren dat die boodschap ook aankomt. Alleen dan kun je immers

verifiëren of de student heeft begrepen wat er aan de hand is, zodat hij daadwerkelijk kan doen wat er van hem wordt verwacht. Mijn voorganger heeft in de beleidsreactie op dit rapport al een aantal reacties gegeven. Die onderschrijf ik, evenals de analyse van de Ombudsman. Volgens mij wees de heer Van der Molen erop dat de overheid een aantal jaren geleden een beweging in gang heeft gezet om steeds meer digitaal met de burger te communiceren. De gedachte was dat dat altijd efficiënter was, maar voor veel mensen ook laagdrempeliger. In heel veel gevallen is dat ook zo. Voor heel veel mensen werkt dat heel goed, want veel handelingen zijn standaard en kunnen dan door de mensen op een standaardwijze worden afgehandeld. Maar niet iedereen past in die standaardmal. Ik denk dat dat een les is die wij als overheid steeds meer leren: je moet ook rekening houden met de mensen die niet in die standaards passen. Ook is niet iedereen digitaal te bereiken. En soms is de persoonlijke situatie van mensen heel complex en is er gewoon behoefte aan warm contact, zeker als het gaat om de financiële situatie.

Een ander punt dat we hebben geleerd is dat het feit dat je mensen met informatie bereikt, niet altijd betekent dat die mensen ook iets doen met die informatie. Er is een groep kwetsbare mensen voor wie dat «doen» gewoon heel erg lastig is, als men bijvoorbeeld in het leven net iets ingrijpends heeft meegemaakt, net gescheiden of verhuisd is. De WRR heeft daar een heel interessant rapport over geschreven. De les die wij tot ons moeten nemen is: ook als mensen informatie tot zich krijgen en die begrijpen, wordt er niet altijd meteen gehandeld. Zoals ik zei, heeft ook DUO de laatste jaren maximaal ingezet op die digitale dienstverlening: contact via Mijn DUO, vraag-en-antwoordformulieren op de website, via social media. We kwamen erachter dat het telefoonnummer vaak lastig vindbaar was, dus dat is verbeterd. Het aantal logins via Mijn DUO is ook flink gegroeid: van 3 miljoen in 2008 naar 10 miljoen in 2017. We moeten ons er natuurlijk ook bewust van zijn dat DUO in de afgelopen jaren wat taakstellingen voor zijn kiezen heeft gekregen. Als gevolg daarvan zijn ook een aantal regiokantoren gesloten, wat persoonlijk contact natuurlijk wel lastiger maakt. Het rapport van de Ombudsman wijst ons op de consequenties daarvan. Er is dus werk aan de winkel en een aantal dingen moeten beter gebeuren. Mijn voorganger heeft die conclusie ook al getrokken. In de eerdere brieven die u heeft gehad, zijn al een aantal maatregelen geschetst: verbetering van de telefonische bereikbaarheid, verbeteringen rondom het studentenreisproduct – waar ik straks nog afzonderlijk op terugkom – verbeteringen in de communicatie en verbeteringen bij het innen van lesgeld en studieleningen. DUO is met gezwinde spoed met die maatregelen aan de slag gegaan. Gelukkig hebben velen van u, zo begrijp ik, dat maandag kunnen zien. De telefonische wachttijd is inmiddels teruggebracht naar tien minuten. Dus als de heer Van der Molen nog een keer belt, hoop ik dat er ook echt binnen tien minuten wordt opgenomen. En zoals de heer Van Meenen al zei, hebben we bij ons geen aparte wachttijden voor de heer Van der Molen. Die tien minuten zijn natuurlijk een stuk beter, maar niet goed genoeg. Vergelijkbare organisaties streven naar een gemiddelde telefonische wachttijd van twee tot drie minuten. Dat betekent dat we nog een weg te gaan hebben, want er zit volgens mij nog een behoorlijk verschil tussen tien minuten en twee à drie minuten. DUO is daarom bezig met een onderzoek naar hoe we die wachttijden nog verder kunnen terugdringen. De eerste resultaten daarvan verwacht ik in de eerste helft van 2018. Op basis daarvan kunnen we vervolgmaatregelen nemen. Ik ga de resultaten van dat onderzoek met uw Kamer delen, en met u communiceren over welke vervolgstappen we gaan nemen om die tien minuten nog verder omlaag te brengen. De heer Van der Molen had het over «van een uur naar tien minuten». Dat is echt een behoorlijke stap. Ik vind dat DUO complimenten verdient voor de manier waarop het

dit heeft opgepakt. Het besef is volop aanwezig dat er vervolgstappen nodig zijn.

Dan het onderzoek naar het studentenreisproduct. De Ombudsman besteedt terecht aandacht aan het stopzetten van het studentenreisproduct. Hier in de Kamer is terecht regelmatig aandacht gevraagd voor dit punt. Als je geen recht meer hebt op dat product, moet je het nu zelf stopzetten bij een ophaalautomaat op het station of een ov-automaat in een winkel. Niet alle studenten doen dat op tijd en daardoor krijgen zij een boete. De Nationale ombudsman is met de Kamer van mening dat het studentenreisproduct automatisch moet worden stopgezet. Dat is een breed gedeelde wens, ook door de studentenorganisaties, de WRR en de Kamer. Hier loopt inmiddels een onafhankelijk onderzoek naar. Vanwege de vraag hiernaar zeg ik daarbij dat de studentenorganisaties, zowel de LSVb, het ISO als JOB, in de begeleidingsgroep zitten en dat ook zij mee zullen kijken naar de beleidsreactie die naar uw Kamer komt. Dat rapport is er nog niet, maar het komt wel voor het kerstreces, voorzien van mijn reactie. Zelf heb ik het rapport nog niet gezien, dus ik kan er op dit moment nog niks over zeggen. Ik zorg ervoor dat het zo snel mogelijk met een reactie uw kant op komt, zodat we er hier een gesprek over kunnen hebben.

De voorzitter:

Er zijn twee vragen op dit punt. Allereerst de heer Özdil.

De heer Özdil (GroenLinks):

Ik wil de Minister nu al bedanken voor de heldere antwoorden die zij geeft. Ik wil haar namens GroenLinks ook bedanken voor het feit dat zij uitsprekt dat een transparante overheid en het goed functioneren van DUO in het belang van studenten en in ieders belang is. Ik ben ook blij om te horen dat zij toezegt dat het onderzoek naar het automatisch stopzetten van de ov-chipkaart vóór het kerstreces naar de Kamer zal komen. Ik vraag haar of zij bereid is om in dat rapport een technische rapportage op te nemen over de vraag waarom het tot nu toe technisch niet mogelijk zou zijn geweest om dit te doen. Dat is niet alleen vanwege de informatiebehoefte van de Kamer, maar ook om elk mogelijk wantrouwen bij de studenten en anderen weg te nemen.

Minister Van Engelshoven:

Daar wil ik graag op ingaan en ik hecht eraan om hierover het volgende te zeggen. U suggereerde in uw eerste termijn enigszins: destijds kon dat wel, maar ineens niet meer; hoe kan dat? Het gaat daarbij om de zogenaamde blacklist. Kijk, destijds is er inderdaad naar gekeken of automatische stopzetting via de blacklist zou kunnen. Dat bleek toen technisch niet haalbaar vanwege het hele grote aantal waarom het gaat: 240.000 mutaties per jaar. Ik ga even de techniek in. De palen en de automaten op de stations zijn niet realtime gekoppeld aan de systemen, dus het moet steeds weer worden ingevoerd. Met 240.000 mutaties bleek dat technisch gewoon niet haalbaar. Uw vraag was: waarom dan wel na een jaar? Dat kan omdat de aantallen dan veel kleiner worden. Het aantal ov-kaarten dat na een jaar nog niet is stopgezet, dat dan bij wijze van spreken zou kunnen worden geblokkeerd via een paal, is dan veel kleiner. U vroeg ook waarom er niet transparant over die termijn werd gecommuniceerd. Wij proberen ook om fraude tegen te gaan. Als iedereen weet dat hij zo en zo lang in een systeem kan sneaken en daarna niet meer... We moeten dus altijd een balans hanteren tussen openheid en het tegengaan van fraude. Maar laat ik hierover zeggen dat het rapport komt, dat mijn beleidsreactie daarop komt en dat we daarin precies zullen ingaan op wat er technisch wel en niet kan. Precies die vraag is ook aan de onderzoekers gesteld. Maar ook hierbij geef ik de verzekering dat de studenten hier zeer nauw bij zijn betrokken.

De heer **Özdil** (GroenLinks):

Ik ga even in op het doel van fraude tegengaan, en dat men daardoor niet al te transparant kan zijn. In opdracht van het Ministerie van OCW deed ResearchNed in 2016 een onderzoek naar de motieven en intenties van studenten en oud-studenten bij het niet op tijd stopzetten van een studentenreisproduct. Daaruit bleek dat ongeveer 10% van de studenten, dus een op de tien studenten, strategisch calculerend gedrag vertoonde. Mijn vraag aan de Minister: als het om dat percentage gaat, vindt zij dat dan hoog genoeg om de transparantie te matigen? Verder nog een reactie op mijn verzoek tot het opnemen van een uitgebreid technisch rapport. Het gaat daarbij precies over de punten die de Minister aanstipte. Ik wil precies weten waarom het technisch niet kan om in één keer 260.000 studenten op zo'n blacklist te koppelen met die palen.

De **voorzitter**:

Uw vraag is inmiddels duidelijk.

De heer **Özdil** (GroenLinks):

Is dat een kwestie van te weinig service of een andere kwestie? Kan dat uitgebreid en in detail worden opgenomen?

Minister **Van Engelshoven**:

Ja, dat gaan we doen. U krijgt uiteraard het rapport. Daarin is naar alle technische mogelijkheden gekeken. Wij zullen het van een uitvoerige beleidsreactie voorzien. Ik hoop dat u mij gaat leren kennen als iemand die inzet op maximale transparantie, waar dat kan. Maar soms, als er strategisch gedrag is, moeten we dat niet in de hand gaan werken. We weten allemaal dat het voor net afgestudeerden in sommige gevallen goedkoper is om de boete op de ov-jaarkaart te betalen dan om een ander reisproduct te kopen. Dat willen we niet in de hand werken, want andere studenten zijn daar dan weer de dupe van. We moeten daar dus altijd een goede balans in vinden, maar natuurlijk zijn we maximaal transparant.

De **voorzitter**:

Er melden zich nu meer mensen. Meneer Beertema?

De heer **Beertema** (PVV):

Nou, een groot deel van mijn vraag is al beantwoord. Ik vind het wel interessant om te horen dat dat gesuggereerde gebrek aan transparantie er eigenlijk mee te maken heeft dat die studenten, die kwetsbare studenten, kennelijk niet in staat zijn om die eenvoudige instructies op te volgen, maar wel in staat zijn om dat soort strategisch gedrag te vertonen. Op zich vind ik dat interessant, maar mijn vraag blijft dan wel staan. Er wordt nu een hele overlegcyclus opgetuigd en alle studentenbonden nemen daaraan deel, maar eigenlijk gaat het toch om een technisch probleem? Waar wordt in die bijeenkomsten dan over gepraat? Die lijken mij namelijk zo veel verloren energie.

Minister **Van Engelshoven**:

Ik zit daar zelf niet bij; dat is ook het kenmerk van een onafhankelijk onderzoek, namelijk dat ik daar niet bij aan tafel zit. Maar als er wordt gekeken naar alle mogelijkheden van automatisch stopzetten, denk ik wel dat het heel verstandig is dat studenten betrokken zijn bij de begeleidingsgroep bij zo'n onderzoek. Zij zijn immers de afnemers van dat product, zij zijn de direct betrokkenen en kunnen zo bijvoorbeeld meekijken of bepaalde vragen voldoende zijn beantwoord. U gaat dit zien in de rapportage. Ik vind het zeker geen verspilling van tijd om de direct betrokkenen hier zeer nauw bij te betrekken.

De heer **Beertema** (PVV):

Ja, maar het zou natuurlijk wel kunnen dat het proces, door alle bezwaren die juist weer in dit soort begeleidingsgroepen worden opgeworpen, toch weer wordt vertraagd. En dat terwijl de studenten eigenlijk de klanten zijn. Ze krijgen het, maar kennelijk hebben ze zo veel rechten dat ze allerlei bezwaren kunnen inbrengen. Dat zou heel jammer zijn, want het gaat om een technisch probleem waarbij die studenten eigenlijk, denk ik, toch een wat meer afwachtende houding en vooral geen vertragende werking zouden moeten hebben.

Minister **Van Engelshoven**:

Als je betrokkenen aan de voorkant bij een traject betreft, leidt dat volgens mij uiteindelijk vaak tot tijdsbesparing. Wij willen ons ervan verzekeren dat alle technische vragen, lopende dit onderzoek, ook echt worden beantwoord. Er was met de Kamer afgesproken dat het rapport in het najaar zou komen. Dat komt ook in het najaar, voorzien van een beleidsreactie. We lopen dus geen vertraging op. We willen nou juist voorkomen dat er straks een rapport ligt, maar de gebruikers van die kaart zeggen dat er een hele hoop van hun vragen niet zijn beantwoord, waardoor we dit opnieuw moeten gaan bestuderen. Als die studenten dan bij uw Kamer komen en zeggen dat dat onderzoek zonder hen is uitgevoerd en dat zij nog een aantal vragen hebben, denk ik dat u allen dan de eersten zullen zijn om mij ertoe te manen om dat onderzoek alsnog te gaan doen.

De heer **Beertema** (PVV):

Vooruit dan maar.

De **voorzitter**:

De heer Futselaar is nu aan de beurt.

De heer **Futselaar** (SP):

In zekere zin loop ik er een beetje mee vooruit op de uitkomst van het onderzoek, maar ik vind dit punt belangrijk genoeg om te maken. Als de discussie er ook over gaat dat we bewust frauderende oud-studenten moeten tegengaan, dan is de ov-chipkaart bij uitstek het instrument om goed te kunnen zien of mensen hem wel of niet hebben gebruikt. Dat is namelijk bijna de basis ervan. Er worden zo veel data vergaard. Dan moet het toch relatief eenvoudig zijn om te constateren dat een bepaalde student zijn kaart niet heeft ingeleverd maar ook niet heeft gebruikt, en om daar dan conclusies uit te trekken? Of: hij heeft zijn kaart niet ingeleverd, maar wel gebruikt, dus is hij aan het frauderen. Er zit waarschijnlijk weer een technisch antwoord achter, maar met alle data die worden vergaard, begrijp ik niet dat zoiets niet mogelijk is.

Minister **Van Engelshoven**:

Als u het mij niet kwalijk neemt, ga ik op dit moment niet diep de techniek in om die vraag te beantwoorden, maar dit is zeker een van de punten die in het onderzoek aan de orde komen. Velen hebben deze vraag ook, dus dit is precies waar we nu heel goed naar laten kijken. Dit is zo'n vraag waarvan ik eigenlijk wel zeker weet dat de studenten in de begeleidingsgroep daar heel strak op zullen zijn. Maar daar wordt gekeken naar de technische mogelijkheden. Laten we hier niet op vooruitlopen, want anders ga ik wellicht halve antwoorden geven, wat ook niet heel prettig is.

De **voorzitter**:

De heer Bisschop heeft ook nog een vraag.

De heer **Bisschop** (SGP):

Mijn vraag is al een beetje aan de orde geweest, maar ik wil hem toch stellen. Ik vind de theorie dat de ov-bedrijven er een mooie en profijtelijke businesscase van maken om studenten te beboeten enzovoort, buitengewoon interessant. Maar goed, sommige samenzweringstheorieën vind ik ook verschrikkelijk interessant en leuk om kennis van te nemen, maar je moet ze volgens mij niet al te serieus nemen. Nu kom ik toch weer op dat punt van collega Beertema. Natuurlijk gaat het in de loop van zo'n jaar om honderdduizenden studenten die hun studie hebben afgerond. Natuurlijk vinden er mutaties plaats. Toch wil ik er bij de Minister nadrukkelijk op aandringen om er als onderdeel van de mutatie «studie afgerond» of «studie beëindigd», een vinkje «ov-pas ongeldig» bij te laten komen. Zo eenvoudig moet het toch wel kunnen zijn? Ik begeef me hiermee te veel op het terrein van de technische uitwerking, maar ik voel mee met de collega's die denken dat dit toch niet zo moeilijk kan zijn.

Minister **Van Engelshoven**:

Ik begrijp dat u allen het gevoel heeft dat dat niet zo ingewikkeld kan zijn. Technisch blijkt dit wel complex te zijn. Iedere andere gebruiker van een ov-jaarkaart moet deze ook zelf stopzetten. Ik wil u vooral vragen om nog even te wachten op het rapport, dat ook inzicht gaat geven in de techniek die hier precies achter zit. Anders roepen we allerlei beelden op die misschien niet helemaal stroken met de werkelijkheid.

Mevrouw **Tielen** (VVD):

Ik kijk uit naar die bespreking, ook omdat u aangaf dat u daarbij een beleidsbrief meestuurt. Begrijp ik het goed dat u daarin ook iets over de boetes gaat zeggen, naar aanleiding van de techniek en uw beleidsvisie?

Minister **Van Engelshoven**:

Ik kom straks nog op de boetes.

Ik kom even terug op het punt van de bereikbaarheid en de dienstverlening van DUO. U heeft afgelopen week bij uw werkbezoek en ook in eerdere berichten kunnen zien dat DUO binnenkort gaat werken met een nieuw studiefinancieringssysteem. Het voordeel van dat nieuwe systeem is dat je als student daarin heel veel zelf kunt regelen en je actuele situatie direct kunt inzien. Je kunt erin zien hoeveel schuld je nog hebt en hoe die is samengesteld, maar je kunt ook zelf het maandbedrag dat je betaalt, door middel van een schuifje bijstellen. De eerste ervaringen van de klanten die in het systeem zitten, zijn heel positief. In 90% van de gevallen konden ze hun zaken zonder de tussenkomst van een DUO-medewerker naar tevredenheid regelen. Dat schept ook de hoop dat daardoor meer ruimte ontstaat voor een warm contact met de mensen die een complexe vraag hebben. Daarnaast is DUO op kleine schaal aan het experimenteren met een aantal pilots voor, wat wij noemen, «warm contact» en «maatwerk». Die pilots richten zich op mensen met een snel oplopende betalingsachterstand en op mensen van wie blijkt dat zij er nog niet van op de hoogte zijn dat zij het komende jaar moeten gaan terugbetalen. Een aantal mensen, zo'n 150 debiteuren in de regio's Amsterdam en Rotterdam, zijn uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. We hebben 800 mensen via een brief uitgenodigd voor telefonisch contact. Vooralsnog gaat een kwart tot een derde van de mensen in op die uitnodiging. Uit ervaringsgegevens van elders weten we dat dat een vrij normaal percentage is. Dit zijn goede stappen om een warm en direct contact te verstevigen. De vraag is of we in staat zijn om dit soort pilots verder op te schalen. Als de pilots zijn afgerond en ik de resultaten daarvan krijg, ga ik met DUO in gesprek over hoe we ervoor kunnen zorgen dat dit soort methodieken op een bredere schaal kunnen worden toegepast. Zo kom je natuurlijk op de interessante vraag of daarvoor meer menskracht nodig is. U kent mijn begroting; op dit moment zijn de budgettaire kaders zoals ze

zijn. We zullen met DUO het gesprek moeten voeren over de vraag of dit binnen de bestaande kaders kan.

De heer Van der Molen had een opmerking over die 27 miljoen in de begroting. Dat het demissionaire kabinet zich niet vrij voelde om dat te doen, slaat niet op dit punt; dat slaat op het bredere punt van de ICT-systemen bij DUO. Deze pilots en de ICT-systemen zijn onderwerp van gesprek tussen mij en DUO. Dit gaat terugkomen bij de voorjaarsnota; dan zult u daar een nader beeld van krijgen. Tot zover de pilots over hoe we de communicatie met de mensen gaan verbeteren.

Velen van u vroegen hoe we kunnen voorkomen dat mensen een betalingsachterstand krijgen. Daarvoor is er natuurlijk de draagkrachtregeling, die ervoor zorgt dat de maandlasten van de terugbetaler altijd in verhouding staan tot zijn inkomen. En laten we ook niet vergeten dat iedereen de zogenaamde «jokerjaren» kan inzetten, waarmee je het terugbetalen gedurende vijf jaar kunt stopzetten als je persoonlijke situatie daartoe aanleiding geeft. En als er toch een betalingsachterstand ontstaat, is er een goede interactie tussen DUO en oud-studenten nodig. Het liefst zou je willen dat die oud-studenten contact opnemen met DUO. Het is cruciaal dat oud-studenten reageren op betalingsherinneringen. Daarvoor is het nodig dat die informatie aankomt en wordt begrepen. We zijn op dit punt bezig met een nudgingtraject, waarbij DUO gedragswetenschappers inzet om te bekijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat die berichten over aanmaningen beter aankomen bij de studenten en dat studenten ook iets met die boodschap gaan doen. Je zou zeggen: als je bericht krijgt van een dreigende betalingsachterstand gaan alle alarmbellen op rood en ga je zo snel mogelijk betalen. In de praktijk blijkt dat niet altijd zo te zijn. We moeten gewoon goed kijken naar welke instrumenten we kunnen inzetten, naast zelf brieven sturen en bellen, om ervoor te zorgen dat studenten wel reageren.

Misschien nog even iets over de telefonische wachttijden. Ik heb al gezegd dat we gaan kijken hoe we die verder kunnen terugbrengen. Wel wil ik uw aandacht vragen voor iets wat u, als het goed is, al bij DUO heeft gehoord, namelijk dat dit geen kwestie is van een blik medewerkers opentrekken of mensen aanstellen die we meteen achter de telefoon kunnen zetten. Het probleem is dat mensen daar goed voor moeten worden opgeleid. Ik heb dit zelf ook gedaan, en naar ik begreep een aantal van u ook. Als je daar aan de telefoon gaat zitten, hoor je de complexiteit van veel vragen. We moeten die mensen dus gaan scholen, zodat ze heel goed thuis zijn in de studiefinancieringsmaterie en ook echt de goede antwoorden kunnen geven.

De **voorzitter**:

De heer Van der Molen heeft een vraag.

De heer **Van der Molen** (CDA):

Het klopt dat een blik medewerkers opentrekken niet de oplossing is. Sterker nog, tijdens ons bezoek bij DUO werd gezegd: het nadeel van het tijdelijk bijplaatsen van mensen is dat je soms extra werk hebt, omdat ze gebrekkige antwoorden geven. That's all in the game; zo gaat dat. Ik begrijp dat en mijn vraag was daarom meer bedoeld als een redenering voor de langere termijn. Als we accepteren dat we nog veel meer telefonisch gaan doen, hoe bereiden we ons daar dan op voor? Ik geloof overigens dat de Minister hier de juiste lijn te pakken heeft. Het vergt toch even een andere inzet dan we toe nu toe hebben gepleegd, want we dachten dat iedereen het via de site zou gaan doen en toch blijft het aantal telefoontjes gewoon op het niveau van voor dat besluit. Hoe bereiden we ons daar voor de toekomst op voor?

Minister Van Engelshoven:

Dat zijn twee routes. Ik kom dadelijk nog te spreken over de invoering van het nieuwe systeem, het hele project voor de vernieuwing van de studiefinanciering. Je ziet dat het via dat systeem voor studenten ook wel veel eenvoudiger wordt om a inzicht te krijgen in de eigen situatie en b om op een aantal terreinen bij te sturen. Alhoewel we daar niet alles van moeten verwachten, doen we dit wel in de hoop dat we daarmee heel veel eenvoudige telefoontjes toch nog af kunnen vangen, zodat we echt meer tijd en ruimte overhouden voor de complexe gevallen. En dat zien we nu ook bij de eerste gebruikers terug. Ik zei al: 90% van de klanten die er nu gebruik van maken, lukt dat.

We zijn nu dus met een aantal van die pilots bezig. Als de resultaten daarvan echt goed bekend zijn, gaan we daarnaar kijken en kijken we hoe en op welke manier dit schaalbaar is. Kunnen we in die gevallen waarin er echt behoefte is aan warm contact, bij DUO extra inzet organiseren? Ik vind dat we langs twee sporen moeten blijven werken. We moeten er toch op blijven inzetten dat we de systemen zo inrichten dat studenten ook zelf aan de knoppen kunnen zitten, want dat vangt een hoop telefoontjes af. Hoe zorgen we ervoor dat diegenen die toch die behoefte hebben, zo goed mogelijk kunnen helpen? En dat die er gaan blijven is wel helder. Ik zeg u eerlijk dat hoe we dat gaan doen nog een hele uitdaging is.

De heer Van der Molen (CDA):

Vat ik de Minister goed samen als ik zeg dat zij de opvatting heeft dat we nu voldoende capaciteit hebben om de telefonische afhandeling goed te doen en dat we nog wat voordeel kunnen halen door de digitale kant te verbeteren? Want dat moet dan de conclusie zijn.

Minister Van Engelshoven:

Nee, dat is niet de juiste samenvatting. Wat ik heb proberen te zeggen is dat ik dat nog niet weet. Pilots voer je altijd uit om iets te leren en ik kan daar nu gewoon nog geen conclusies uit trekken. Uw conclusie was een beetje voorbarig. Ik ben zover nog lang niet, want ik sluit niet uit dat we extra capaciteit aan de telefoon nodig zullen hebben. Dat kan ik niet uitsluiten, maar ik kan ook niet toezeggen dat het er komt. Het budgettaire kader is zoals het is en daar kijk ik ook naar.

De heer Futselaar en de heer Özdil hadden ook vragen over de deurwaarders. Die worden heel vaak ingezet, 100.000 tot 150.000 keer. Is dat nou echt nodig? Die zorg snap ik. Ook de Ombudsman heeft daar aandacht voor gevraagd en ook hier denken we: dat je meteen een deurwaarder op je dak krijgt, is niet de manier waarop wij willen dat jonge mensen hun contact met de overheid ervaren. Er is, ook mede door deze signalering, een Rijksincassovisie gekomen. Dat leidt tot concrete maatregelen, ook bij DUO. Wat er gaat gebeuren, is dat de verschillende rijksoverheden die geldbedragen moeten innen, gaan samenwerken bij een dwanginvordering. Dat zorgt er eigenlijk voor dat burgers betere bescherming krijgen en dat je, als je een minimaal inkomen hebt, niet van allerlei overheidsinstanties verschillende deurwaarders op je dak krijgt. DUO gaat zich als een van de eerste daarbij aansluiten.

We gaan ook kijken hoe het aantal ov-boetes omlaag kan. Daarmee zitten we in het hele traject van de automatische stopzetting en van hoe het in ieder geval vereenvoudigd kan worden. We gaan de betalingsregeling voor het lesgeld herzien. Als ik het goed heb, worden daar meerdere termijnen mogelijk. In navolging van het advies van de Ombudsman willen we de debiteuren dus ook beter gaan bereiken en bedienen. In 2016 is er in 77.000 gevallen gebruikgemaakt van een deurwaarder en dat is niet hoe je het wilt hebben. We doen daarom twee dingen, om te beginnen de dienstverlening en communicatie verbeteren. Ik zei u dat al. Maar we doen bijvoorbeeld ook – soms werkt het zo simpel – een iDEAL-betalingslinkje bij de betalingsherinnering, zodat je meteen kunt

betalen als je de mail ziet. Ik weet niet hoe dat bij u werkt, maar bij mij werkt het altijd buitengewoon effectief als ik meteen op een knop kan drukken om te betalen als iemand mij een mail stuurt omdat ik nog iets moet betalen. Dan is het maar gebeurd en... Nee, mijnheer Futselaar, zo werkt niet! Voor de luisteraars: de heer Futselaar vroeg of hij mij ook een betalingsverzoek kan sturen. Verder gaan we voordat er een deurwaarder komt – daar is weer dat persoonlijke contact – kijken of er via een persoonlijk contact alsnog betaald kan worden.

Een belangrijk thema is natuurlijk ook of studenten weten wanneer hun studie klaar is. De heer Futselaar vroeg daar ook naar. De onduidelijkheid over die einddatum speelt eigenlijk vooral bij studenten in het mbo, omdat de student daar door de instelling wordt uitgeschreven. Dat gebeurt dan op de datum waarop de examencommissie heeft bepaald dat de opleiding met goed gevolg is afgerond. De student wordt op die datum meteen uitgeschreven en dat wordt vervolgens meteen aan DUO doorgegeven. Vanaf de eerste dag van de volgende maand is er dan geen recht meer op studiefinanciering en geen recht meer op de reisvoorziening.

U, mijnheer Futselaar, vroeg verder hoe het dan zit in het hoger onderwijs. Daar moet de student er zelf voor zorgen. Hoe kan hij nou weten wanneer hij dan ook echt is afgestudeerd? Ook in het hoger onderwijs is het de examencommissie die bepaalt wanneer iemand is afgestudeerd. En die informatie moet dan ook bij de examencommissie verkregen worden. Ik begrijp heel goed dat daar bij studenten nog de nodige vragen over zijn. Het blijkt gewoon dat men dat niet goed weet. Ik zal er ook in mijn overleg met de instellingen voor zorgen dat daar duidelijker over wordt gecommuniceerd.

De heer Futselaar (SP):

Dat laatste is volgens mij een toezegging en die wil ik graag als zodanig noteren, want de vaststelling van de examencommissie is natuurlijk nog iets anders dan de student op de hoogte stellen van een besluit van de examencommissie. Dat kun je doen via een aparte brief, maar je kunt ook zeggen: dat gaat via een diploma dat is ondertekend door een examencommissie. De Hanzehogeschool zegt bijvoorbeeld: je ziet op je online cijferlijst dat je bent afgestudeerd. Ik heb de RUG gecheckt en de RUG zegt: zodra je zeker weet dat je bent afgestudeerd. Maar de regels zijn dus per faculteit anders. Het is geen wonder dat het af en toe heel erg onduidelijk is. Als je uitgaat van een diploma-uitreiking en dat is niet onredelijk, dan kun je maanden te laat zijn, want als je in juni afstudeert is die uitreiking vaak pas in september. Het kan daardoor gebeuren dat een student een à twee maanden studiefinanciering te veel ontvangt en achteraf van DUO te horen krijgt: hé, maar je was allang geen student meer. Daar zit wel echt een probleem.

Minister Van Engelshoven:

In het hoger onderwijs moet je je ook als student zélf uitschrijven en dan volgt het formele effect. Als daarover door instellingen heel verschillend wordt gecommuniceerd, is dat niet goed. Het lijkt mij goed dat ik er bij de instellingen op ga aandringen dat ze daarover goed communiceren om te voorkomen dat daarover vragen blijven bestaan bij studenten. Volgens mij moet het niet heel ingewikkeld zijn dat hogescholen en universiteiten gewoon op hun websites helder communiceren van: dit is de door u te doorlopen procedure bij uitschrijving.

De heer Futselaar had ook nog de vraag waarom DUO alleen in het mbo de les gelden int en niet in het hoger onderwijs. In het hoger onderwijs zijn de instellingen zelf sinds jaar en dag verantwoordelijk voor de inning van het collegegeld en dat functioneert eigenlijk naar tevredenheid. Het les geld van het mbo is een vervanger voor het schoolgeld dat vroeger door de Belastingdienst werd geïnd. De scholen waren daar dus niet voor

geëquipeerd en daarom gebeurt het door DUO. Ik zie op dit moment geen aanleiding om DUO ook weer te gaan belasten met het innen van de gelden in het hoger onderwijs. Dat is historisch nooit zo geweest en er is op dit moment geen concrete aanleiding om dat te gaan doen.

De woordvoerder van de VVD vroeg hoe wij de klanttevredenheid gaan meten en of een zeven eigenlijk wel voldoende is. In onderwijsland is een zeven in ieder geval voldoende! De vraag is dus of we meer willen. Wij hebben met DUO prestatie-indicatoren afgesproken die uitgaan van de tevredenheid van de klant en dat lijkt mij altijd een belangrijke indicator. We doen dit voor de klant en dan is het belangrijk dat die tevreden is. Daarbij betrekken wij de wachttijd. De wachttijd is dus een element van de klanttevredenheid. In zijn algemeenheid weten we dat een klant een wachttijd van ongeveer acht minuten acceptabel vindt, maar hij vindt het nog belangrijker dat het antwoord dat hij krijgt, correct is. En dat lijkt mij van de klant een hele goede afweging in hoe hij zijn tevredenheid meet. Wij gaan met DUO in gesprek als de dienst de afgesproken normen niet haalt. Wij gaan dan ook kijken hoe DUO daaraan tegemoet kan komen. Ik heb natuurlijk een opdrachtgevers-opdrachtnemersrelatie met DUO en gaan we daarom kijken hoe de klantgerichtheid in het werken van DUO beter in de prestatieafspraken kan worden verwerkt. Daar zijn wij door de Ombudsman stevig op aangesproken omdat dat beter kan. Hoe kunnen wachttijden en warm contact daarin terugkomen? Op die manier kunnen we daar jaarlijks het gesprek over hebben.

De heer Van Meenen zei: het onderzoek van de Ombudsman bevat heel veel tips. Dat is ook heel goed van het onderzoek van de Ombudsman. Overigens zaten er ook heel veel tips in voor studenten. Er zat een vijftal tips in waarvan ik dacht: het zou heel goed zijn als studenten die ook ter harte nemen. Maar zoals u gezien heeft, zijn de kortetermijnmaatregelen die de Ombudsman had geadviseerd, al in gang gezet. Dat zijn de bereikbaarheid en een betere betaalregeling voor het mbo-lesgeld. Op langere termijn gaat ook het nieuwe systeem ons helpen. Ik wees u al op de pilots die lopen en waaruit we hopelijk ook lessen voor een structurele verbetering kunnen trekken. Voor de ov-kaart loopt nog een apart traject en ik verwacht dat we daar dus ook nog uitgebreid over komen te spreken.

De heer Van Meenen had ook een vraag over de communicatie via social media. Het is bij veel mensen een kwestie van smaak, maar hier hebben we echt heel goed geluisterd naar wat de doelgroep zelf wil. Maar ik vind één ding heel belangrijk: zo gauw het om gevoelige informatie gaat, moet het echt op een daarvoor gepaste manier worden gedaan. Dan gaat het dus via Mijn DUO, via de mail of via de telefoon.

De heer Van Meenen vroeg naar het studentenreisproduct en de 200.000 mbo'ers die erbij gekomen zijn. Het is inderdaad heel mooi dat die ook gebruik kunnen maken van dat reisproduct. Is daarbij rekening gehouden met de uitvoeringscapaciteit van DUO? Ja, dat was zo. Die invoering is ook heel goed verlopen.

De kwijtschelding bij minderjarigen. Een aantal van u heeft terecht gewezen op het feit dat met name betalingsachterstanden en boetes bij minderjarigen zeer onwenselijk zijn. Aan de ene kant is het nooit te rechtvaardigen dat studenten een reisproduct in bezit houden waar ze geen recht op hebben. We mogen ook wel iets van studenten vragen. Wees er zelf alert op dat als je een product hebt, je dat alleen hebt als je daar recht op hebt! Let daarop en let er ook op dat je er niet mee gaat reizen als je er geen recht op hebt. Ook van minderjarigen mogen we enige alertheid vragen. Tegelijkertijd begrijp ik ook heel goed dat het hier om een kwetsbare doelgroep gaat waarmee je voorzichtig moet zijn en waarvoor je zo veel mogelijk moet doen om dit te voorkomen. Wij hebben dan ook een aantal maatregelen getroffen om dit te voorkomen. We zeggen bijvoorbeeld: als je minderjarig bent, betrek er dan ook je ouders bij, zodat zij daar samen met jou op kunnen letten. We kijken samen met

studenten goed naar de informatiekkanalen. Ik noem nogmaals het persoonlijk contact.

Er was een groep minderjarige mbo-studenten die een navordering bleek te krijgen omdat zij een ov-product hadden gekregen waarvan achteraf werd vastgesteld dat ze daar geen recht op hebben. Al die boetes zijn kwijtgescholden, omdat er is gezegd dat we daar naar een betere procedure moeten kijken. Ik geloof dat de heer Van Meenen heel concreet vroeg dit te voorkomen: is het niet beter om aan de voorkant te controleren, zodat we geen producten uitgeven aan studenten die daar geen recht op hebben? We hopen ook dat dat kan voorkomen dat die situatie zich in de toekomst veel zal voordoen.

De heer Van Meenen vroeg ook of je het recht op lening niet kunt ontkoppelen van het reisproduct. Dat kan! Dat kan gewoon nu al. Als jij studiefinanciering krijgt, hoef je niet het reisproduct te gebruiken. Omgekeerd, als je recht hebt op studiefinanciering en het reisproduct, dan hoef je niet te lenen om gebruik te kunnen maken van het reisproduct. Dat is ontkoppeld en het systeem kent al allerlei vormen van flexibiliteit. Als je bijvoorbeeld een tussenjaar neemt, dan kun je daarmee schakelen. Ik kom nu op de privacy. Voordat ik inga op de vragen daarover van de heer Özdiil wil ik nog even iets zeggen over de risicoprofielen en over de foto's die hij liet zien. Wat u als beeld daarvan neerzette, vind ik écht een verkeerd beeld van hoe er gewerkt wordt. Het is niet zo dat op basis van dit soort foto's wordt vastgesteld of er wel of niet sprake is van fraude. Er gebeurt veel meer! Ik zal dadelijk iets zeggen over de risicoprofielen, maar er wordt ook gewoon met de verhuurder gesproken. Er is sprake van hoor en wederhoor met de student. Laten we hier nou niet dat beeld schetsen! Ik hecht daaraan, want ik vind het kwalijk als hier beelden worden geschetst die niet in overeenstemming zijn met de werkelijkheid. Het zijn dus niet alleen foto's.

Natuurlijk wordt er gekeken of een studentenkamer zo is ingericht dat daar echt iemand woont. Maar er wordt ook met de verhuurder gesproken en in die risicoprofielen wordt er bijvoorbeeld gekeken naar het huisadres. Als je kijkt naar het huisadres van de ouders, het huisadres dat iemand opgeeft en het adres van de onderwijsinstelling, zit daar dan enige logica in? Zit er misschien een zodanige afwijking in dat je daar vraagtekens bij kunt plaatsen?

De controles die wij doen, gaan echt verder dan het maken van foto's, en worden gedaan op basis van risicoprofielen. Daarbij gaat het om combinaties van kenmerken als leeftijd, onderwijssoort, de woonsituatie en dus ook de eventuele onlogische combinatie van adressen. Huisbezoeken gebeuren alleen als het risicoprofiel daartoe aanleiding geeft. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de vraag of een student recent is verhuisd of niet. Bij die huisbezoeken wordt inderdaad een protocol gehanteerd. Daarin is aangegeven hoe die huisbezoeken moeten worden uitgevoerd en waar de controleur zich aan heeft te houden. De situatie ter plekke wordt beoordeeld, maar er wordt ook informatie ingewonnen bij de betrokkenen. Van iedere controle wordt vervolgens een heel gedetailleerd rapport gemaakt. Dan pas wordt gekeken of er sprake is van fraude. En dat rapport wordt bovendien altijd meegezonden met de opgelegde beschikking. In 2016 zijn er langs die weg 838 boetes opgelegd.

De heer Özdiil (GroenLinks):

Ik begrijp heel goed dat de Minister het beeld wil bestrijden dat studenten geen wederhoor krijgen en dat ze zich in hun recht aangetast voelen, maar dat beeld leeft wel sterk bij studenten. Dat blijkt niet alleen uit de berichten die ik heb binnengekregen. Ik heb tot afgelopen maart zeven jaar gedoceerd op universiteiten en ik weet dat dat beeld sterk leeft. Ik wil de Minister graag helpen om dat beeld te verbeteren. De Minister noemde de risicoprofielen en dan gaat het inderdaad onder andere om – ik citeer – «een onlogische combinatie bij de woonafstand tussen de kamer en het

huis van de ouders». Alleen is het dan wel de vraag hoe transparant dat gebeurt. Ik heb zelf in Rotterdam gestudeerd. Mijn ouders woonden in Rotterdam-Zuid en ik zat op kamers op Rotterdam Blaak. Dat was misschien op een afstand van drie kilometer van mijn ouders. Als ik nu had gestudeerd, had ik dan op basis van die onlogische combinatie ook een huisbezoek gekregen?

Mijn vraag ging inderdaad over de protocollen aan de hand waarvan die huisbezoeken worden afgelegd. Er komt een uitgebreid rapport over het huisbezoek en vervolgens beslissen medewerkers van DUO. Ik zeg dat zonder enige kwade wil te insinueren, want dat zijn inderdaad de protocollen waarmee medewerkers van DUO moeten werken. Die gaan op basis van dat uitgebreide rapport beslissen of iemand fraude zou hebben gepleegd of niet. De betreffende student kan dan pas een vaak lang en moeizaam juridisch proces beginnen om zijn of haar recht te halen. Mijn vraag was of de Minister bereid is om dat beeld weg te nemen en om bij het beslismoment over de vraag of iemand fraude heeft gepleegd of niet, een onafhankelijk iemand, aan tafel te laten zitten die de rechten van de studenten vertegenwoordigt.

Minister Van Engelshoven:

Volgens mij gaan we dan administratieve lasten en bureaucratie creëren. We hebben een heel zorgvuldig proces. Er worden risicoprofielen gemaakt. Er geldt een protocol. Dat hele rapport krijgt de student en daarop is weerwoord mogelijk. Het lijkt mij onnodig kostenverhogend om te zeggen: daar moet altijd nog weer een derde bij zijn. In iedere andere situatie, of het nu gaat om controle bij de bijstand of elders, gebeurt het ook via deze weg. We zeggen daar ook niet iedere keer: daar moet dan nog een derde bij zijn. Ik vind het ook het verkeerd beeld schetsen van hoe de overheid werkt. Wij doen dat zorgvuldig en transparant. Als we het beeld schetsen dat het allemaal niet te vertrouwen is en dat er altijd een derde bij moet zitten, zijn we volgens mij echt op de verkeerde weg. Het gaat heel zorgvuldig. Als u meldingen krijgt van studenten die zich echt onrechtvaardig behandeld voelen, stuur dan die gevallen naar ons door. Ik weet dat u die oproep heeft gedaan, maar ik kan niet veel met uw opmerking «het beeld bestaat». Stuur die gevallen naar ons door, zodat we daar zorgvuldig naar kunnen kijken en desnoods contact met die mensen kunnen opnemen. Ik waak er altijd een beetje voor om te zeggen: het beeld ontstaat. Laten we vooral ook even bij de feiten blijven. Overigens geloof ik niet dat u in uw situatie binnen het risicoprofiel had gepast.

Mevrouw Tielen (VVD):

De aanpak van fraude is wel belangrijk. Ik hoor de Minister zeggen dat het heel zorgvuldig is en dat roept bij mij twee vragen op over die zorgvuldigheid. De Minister zegt: een huisbezoek doen we alleen als er een risicoprofiel ligt. Ik neem aan dat alleen de constatering dat er waarschijnlijk onjuiste informatie door de student is gegeven, reden is voor een huisbezoek. Ik bedoel dat er na het risicoprofiel altijd wordt getoetst of het in de daadwerkelijke situatie ook zo is. Dat is de ene vraag. De andere vraag stel ik uit nieuwsgierigheid. Hoeveel vals positieve huisbezoeken zijn er geweest? En andersom ... Nou ja, u begrijpt wat ik bedoel.

Minister Van Engelshoven:

Dat laatste heb ik niet paraat. Dat wordt even uitgezocht. We kijken of we u dat dadelijk nog kunnen geven. Het antwoord op uw eerste vraag is bevestigend.

De voorzitter:

Voordat u verdergaat: de heer Van Meenen heeft ook nog een vraag.

De heer **Van Meenen** (D66):

Ik wil graag nog even terugkomen op die koppeling tussen reisproduct en lening. Als een student zijn reisproduct gebruikt, dan kan hij dat doen zonder dat hij leent. Het is uiteraard geen verplichting om te gaan lenen. Maar andersom, als een student leent, dan loopt ook automatisch het reisproduct mee. Dat wordt dan gewoon gebruikt. Mijn vraag is eigenlijk of het mogelijk is dat je wel leent, maar toch tijdelijk je reisproduct stopzet, bijvoorbeeld omdat je het later bij een tweede studie in wilt zetten omdat de afstand die je dan moet gaan reizen veel groter is dan bij je eerste studie. Mijn vraag is heel concreet: is het mogelijk te maken om, terwijl je leent, toch je reisproduct stop te zetten?

Minister **Van Engelshoven**:

Ik begrijp dat dat wel gekoppeld is. Het omgekeerde niet, maar wat u zegt, is wel gekoppeld. Uw vraag is kennelijk of dat kan worden losgekoppeld. Mag ik die vraag meenemen in de beleidsreactie op de ov-chipkaart? Het is best een complexe vraag en ik zou de variantenkoppeling dan wel loskoppeling daarom liever meenemen in de beleidsreactie op het rapport over het reisproduct.

De heer **Van Meenen** (D66):

Dat lijkt me prima, maar wanneer komt dat?

Minister **Van Engelshoven**:

Voor de kerst.

De heer **Van Meenen** (D66):

Gezellig, heerlijk, dank.

Minister **Van Engelshoven**:

Ik wil u allemaal onder de kerstboom een prachtig rapport meegeven. De heer Özdil en de heer Futselaar vroegen in het kader van de privacy om een uitspraak over wat ik maar even de Translinkzaak noem. Die is onder de rechter en ik vind het een goed gebruik dat wij politiek geen uitspraken doen zolang iets onder de rechter is. Ik wou daar echt even het hoger beroep over afwachten. Voor die tijd wil ik daar echt geen uitspraken over doen. Dat vind ik rechtsstatelijk onzorgvuldig. Dan nog de vraag of het collegegeld en de vergoeding voor lesgeld rechtstreeks aan de instelling kunnen worden overgemaakt, zodat studenten daar niet een betalingsachterstand oplopen. De heer Van der Molen vroeg daarnaar. Het probleem daarbij is dat dat een enorme verhoging van de administratieve lasten zou betekenen, zowel voor de onderwijsinstelling als voor DUO. Als ik de getallen van 2016 neem, gaat het om 124.000 studenten. Je moet daarbij altijd zeggen: welke lasten zijn we aan het maken en welk probleem zijn we aan het oplossen? Het aantal studenten dat het collegegeld niet kan betalen is relatief beperkt. Ik vind het dus zinvoller om te gaan kijken of we die specifieke groep gericht kunnen helpen. Dat is waarschijnlijk ook een goedkopere en efficiëntere oplossing dan het andersom doen. Daarbij willen we ook kijken in hoeverre daar de gemeentelijke schuldhulpverlening bij kan worden ingeschakeld. In de meeste gevallen gaat het om studenten die schulden hebben, dat geld krijgen en daarmee gewoon schulden gaan aflossen.

De heer **Van der Molen** (CDA):

Het inschakelen van de gemeentelijke schuldhulpverlening legt wel de rekening bij iemand anders neer dan de veroorzaker. Ik noem het maar even «de veroorzaker», maar niet kwaadwillend. De rijksoverheid veroorzaakt het en de lokale overheid mag deze problemen uit eigen middelen oplossen. Dat zou ik niet een nette vinden. Zou u voorbeelden kunnen geven van waar die administratieve last zit? Ik probeer me daar

een voorstelling van te maken. Er moet 124.000 keer een bedrag worden overgemaakt, maar dat moet in alle gevallen. Of de instelling het nou rechtstreeks van de student op de rekening van de instelling ontvangt of van DUO: ik vraag me af wat daar nou de extra inspanning van is. Misschien denk ik er weer te simpel over, maar het klinkt wel heel simpel.

Minister Van Engelshoven:

Het klinkt heel simpel, maar toch zijn er behoorlijke administratieve lasten mee gemoeid, omdat er dan wel weer controles over en weer moeten plaatsvinden. We zijn hierover ook nog niet uitgedacht. Op dit moment loopt er een onderzoek bij de Hogeschool Utrecht in opdracht van mijn collega van Sociale Zaken. Daarbij wordt ook hiernaar gekeken. Het gaat hier echt over een vrij beperkte groep studenten met schulden die om die reden het collegegeld niet betalen. Doel van het onderzoeksproject – het heet Studeren zonder financiële zorgen – is een interventiepakket maken, gericht op preventie en vroegsignalering. Hoe kunnen we nou voorkomen dat die studenten in de problemen komen doordat zij dat geld gebruiken voor andere doeleinden?

De heer Van der Molen (CDA):

Dat was ook het antwoord van de Minister op de vragen die ik had gesteld. Zij zegt nu tegen mij en in reactie op de suggestie van de heer Futselaar dat ze daar nog over aan het nadenken is en dat er nog een onderzoek loopt. Het interventiepakket is iets anders, want dat gaat weer over die gemeentelijke schuldhelpverlening. Begrijp ik de Minister zo goed dat in dat onderzoek ook die optie van het rechtstreeks betalen aan de instelling wordt afgewogen? Daar kan de uitkomst ook nee van zijn. Maar ik denk dus dat de Minister wel aangeeft dat binnen dat onderzoek ook die afweging plaatsvindt.

Minister Van Engelshoven:

Dit is geen onderdeel van het onderzoek. Als je dat rechtstreeks gaat betalen, betekent dat dat wij voor meer dan 100.000 mensen een nieuw systeem moeten gaan inrichten. En u was volgens mij al vrij kritisch over de werklust die wij leggen bij DUO. Het is echt weer gewoon een nieuwe manier van betaling en het zou de volgende grote verandering zijn. Ik moet een afweging maken: gaan wij voor een heel beperkte groep een gerichte oplossing zoeken of gaan wij voor een hele grote groep een heel systeem opnieuw optuigen? Ik denk dat die afweging logischerwijs de andere kant op valt.

De voorzitter:

Oké. Ik kijk eventjes naar de klok.

Minister Van Engelshoven:

Voorzitter, ik ben er bijna.

Volgens mij is er een belangrijke vraag gesteld over wat wij de freeze in het systeem noemen. Het Programma Vernieuwing Studiefinanciering is zo goed als klaar en moet worden ingevoerd. Ik moet eerlijk zeggen dat ik ook wel even schrok toen ik hoorde dat het systeem daarvoor even op zwart moet. Ook ik heb de vraag gesteld: kan dat nou niet anders? Maar het gaat hier om een nieuw systeem voor 4,5 miljoen klanten. Het is een systeem waarin 4,5 miljoen mensen zitten en die moeten allemaal overgeheveld worden van het oude naar het nieuwe systeem. Dat kost veel tijd. Als je dat goed wilt doen, heb je dat niet zomaar even gedaan. Omdat het om grote getallen gaat en er financiële belangen van mensen in het geding zijn, moet het ook heel zorgvuldig gebeuren. Daarom zijn er ook steeds controles nodig.

Ik heb mij laten overtuigen dat het wel nodig is om de boel even op zwart te zetten. Als je zorgvuldig wilt overgaan en als je wilt controleren of het

goed gaat, is het ondoenlijk om gedurende dat proces te werken met gegevens die continu in verandering zijn. Dat is wel wat er gebeurt als je het systeem in de lucht houdt, want dan kunnen er gaande de mutatie gegevens veranderen. Het is dan niet goed mogelijk om te blijven controleren of we het nou wel goed doen. Om die reden heb ik er begrip voor dat ervoor gekozen wordt om het systeem even uit de lucht te halen. Hoelang dat precies gaat duren, kan ik u op dit moment niet zeggen. Wij zijn ermee bezig en er worden controles en tests uitgevoerd. Als die helemaal zijn uitgevoerd, weten we pas precies hoe het gaat. Ik vind dat we nu niet moeten speculeren over hoelang het precies gaat duren. Natuurlijk wordt de studiefinanciering in die periode wel gewoon overgemaakt; daar geen misverstand over. Ook blijft het mogelijk voor debiteuren om betalingen te doen. Dat kan gewoon allemaal doorgaan. DUO blijft per telefoon, per mail en per social media bereikbaar. DUO blijft voor iedereen bereikbaar, de studiefinanciering wordt uitbetaald en debiteuren kunnen betalingen doen. Daarnaast zal DUO ook zorgen voor een noodvoorziening in acute gevallen. Het is voor niemand prettig om dat te doen, maar men heeft mij ervan kunnen overtuigen dat het even niet anders kan omdat het gaat om de invoering van zo'n groot systeem, het om zo veel mensen gaat en er belangen in het geding zijn. Anders gaan we echt het risico lopen dat er fouten worden gemaakt en dat wilt u ook niet.

De heer **Futselaar** (SP):

Het is terecht dat de Minister zegt: de betalingen gaan gewoon door. Ik wou ook geen paniek veroorzaken met deze vraag. Ik hoef ook niet te speculeren, want we zijn bij DUO geweest. DUO heeft ons toen gezegd: drie weken, maar we hopen het in twee te doen. Dat is vooralsnog de boodschap. Ik begrijp ook heel goed dat een computersysteem dat deels uit de jaren tachtig stamt, vervangen moet worden. Sommige systemen bij DUO zijn inmiddels ouder dan het overgrote deel van de studenten. Maar toch, ik ken geen enkel voorbeeld van een groot overheidsorgaan, niet het UWV en ook niet een vergelijkbare dienst als de Belastingdienst, waar wordt gezegd: wij hebben een overstap nodig. Ik geef toe dat die andere organisaties ook niet altijd vlekkeloos werken, maar ik begrijp toch niet waarom het opzetten van een nieuw systeem twee weken duurt. Ik kan tot nu toe ook niemand vinden die dat wel begrijpt als ik dat een beetje navraag in de technische sector.

Minister **Van Engelshoven**:

Ik begrijp het heel goed. De voorbeelden die u noemt, bewijzen nu juist dat het wellicht heel verstandig is. Ja, het gebeurt regelmatig dat grote systemen overgaan naar een nieuw ICT-systeem zonder dat er iets op zwart gaat, maar daarbij gaat ook heel vaak iets mis. We hebben afgewogen of we het echt zorgvuldig zullen doen en voorkomen dat er iets misgaat. De winkel blijft wel gewoon open, zodat zowel studenten als debiteuren gewoon kunnen blijven doen wat ze moeten doen. Ik denk dat we hier een heel goede afweging hebben gemaakt tussen zorgvuldigheid, voorkomen dat er iets misgaat en de dienstverlening zo goed mogelijk overeind houden. Ik denk dat iedereen uiteindelijk het meest gebaat is met deze periode waarin het systeem uit de lucht moet.

De heer **Futselaar** (SP):

Heel kort, voorzitter. Zouden wij misschien voor deze hele operatie een kort overzicht kunnen krijgen van welke functies allemaal niet meer beschikbaar zullen zijn in deze periode? Ik kan me voorstellen dat dat ook wel behulpzaam zal zijn.

Minister Van Engelshoven:

Zeker. Ik zei u al dat er nog tests en controles moeten worden uitgevoerd. Daarna weten we pas hoe lang dit gaat duren en wat er aan voorzieningen moet worden getroffen. Dat zullen we ook gewoon heel uitvoerig aan de studenten en de betrokkenen moeten communiceren. Daar krijgt u alle informatie over.

De voorzitter:

Voordat u verdergaat, is er nog een vraag van mevrouw Tielen.

Mevrouw Tielen (VVD):

Ik ben blij dat de Minister ook schrok. Dat geeft ook weer vertrouwen in het antwoord van de Minister. Ik denk dat ze daarin wel gelijk heeft. Ik zou nog wel iets willen toevoegen aan de brief die zij zal sturen over wat er gaat uitvallen. Wat er kan gebeuren, is dat ik bel, mail of app – dit is virtueel want ik heb mijn studieschuld inmiddels afbetaald – om een adreswijziging of een bedragwijziging door te geven. Dan zou ik niet graag – weer even terug naar die klantgerichtheid – horen: belt u over drie weken maar weer terug. Is het mogelijk dat er een tijdelijk systeempje – ik durf het woord bijna niet te zeggen – of een lijstje met post-its is voor de mensen die een wijziging willen doorvoeren op het moment dat dat niet kan, zodat het door DUO klantvriendelijk wordt opgelost?

Minister Van Engelshoven:

Ik ga u daar antwoord op geven in de nadere informatie waar ik later mee kom, want ik weet niet of ik u dit kan toezeggen. Naast mij wordt gezegd: kan wel, hoor. Maar we zullen het ook nog echt even zorgvuldig in die brief doen, want het is handig om even uit te leggen hoe dat dan kan. De heer Van Meenen vroeg naar de halvering van het collegegeld. Gaat dat allemaal wel lukken? Dat is een spannende opgave voor DUO. Het is natuurlijk een prachtige maatregel waarmee we de drempel verlagen voor heel veel studenten om te gaan studeren. Ik hoop ook dat het gaat leiden tot extra aanwas op de pabo. Er zal met man en macht aan worden gewerkt en DUO heeft mij gezegd: dat gaan wij doen. De wetgeving op dit punt hoop ik zo snel mogelijk bij u te hebben. Omdat we het echt volgend jaar willen laten ingaan, hoop ik ook dat ik van u de volle medewerking krijg om dat wetsvoorstel snel de Kamer te laten passeren. U had van de week een debat over iets wat in de belastingsystemen moest worden ingevoerd en ook hier moeten we het tijdig kunnen invoeren in het DUO-systeem. Graag uw hulp om deze prachtige maatregel volgend jaar werkelijkheid te laten worden.

De heer Van Meenen (D66):

Wanneer kunnen wij die wetgeving volgens de Minister in behandeling nemen?

Minister Van Engelshoven:

Even uit mijn hoofd: ik geloof dat zij in ieder geval voor de kerst naar de ministerraad gaat. Er moet nog een spoedadvies over komen van de Raad van State, maar ik hoop dat u hier na het kerstreces met gezwinde spoed mee aan de slag kunt.

De heer Bisschop vroeg naar de onduidelijkheid over de erkenning van mbo-stages. Die vraag is een beetje ingewikkeld, maar ik kan hierover zeggen dat vorig jaar in afstemming met OCW een servicedocument is ontwikkeld dat helder op een rij zet wat er voor het mbo mogelijk is in het buitenland. Er ligt dus een helder document. Als ik uw vraag goed begrijp, zegt u dat dat document onvoldoende helder is. Dan wil ik u in ieder geval toezeggen dat we daar nog eens goed naar gaan kijken, maar ik zie u nee schudden. Ik ben dus bang dat ik uw vraag niet goed begrepen heb.

De **voorzitter**:

De heer Bisschop, ter verduidelijking.

De heer **Bisschop** (SGP):

Het document op zich is wel helder, maar daarin wordt gesteld dat er geen mogelijkheden zijn voor examinering binnen de beroepspraktijkvorming in het buitenland. Dat kan wel bij het wo en het hbo, maar niet bij het mbo. Mijn vraag is eigenlijk of dat echt zo is en of dat ook echt zo is bedoeld, terwijl een stage in het buitenland voor mbo'ers juist wordt aangemoedigd. Dat is terecht, maar als dit werkelijk zo is, moeten we misschien nog eens naar die regeling kijken. Dat is eigenlijk mijn vraag. Is de Minister daartoe bereid?

Minister **Van Engelshoven**:

Daar heeft u een terecht punt. Stages in het buitenland zijn wel mogelijk, maar de examinering is inderdaad niet mogelijk. Daar zou een wijziging van de wet voor nodig zijn. Ik ga graag kijken of wij op dat punt de wet kunnen aanpassen, want ik ben eigenlijk met u van mening dat het, als wij mensen aanmoedigen om een stage in het buitenland te lopen, gek is als ze dan niet de examinering kunnen doen, terwijl dat in het hoger onderwijs wel kan.

De heer **Bisschop** (SGP):

Dank voor deze toezegging. Aan welke termijn mag ik denken?

De **voorzitter**:

De Kamer is ambitieus.

De heer **Bisschop** (SGP):

En het kabinet ook.

Minister **Van Engelshoven**:

Voor de komende zomer.

De heer Beertema had nog een vraag over de uitreizende jihadist en wees er terecht op dat de wet wel in werking is getreden, maar dat er nog een ministeriële regeling moet komen om de uitwisseling van gegevens plaats te laten vinden. Ik kan wel verzekeren dat er in voorkomende gevallen contact is tussen de diensten en DUO om daar in te grijpen waar dat nodig is.

Mevrouw Tielen had nog een vraag over wanbetalers in het buitenland. Dat punt heeft onze volle aandacht. Daar is een speciale taskforce voor van 25 mensen. Er wordt actief geïnd. In 2016 hebben we 30 miljoen terug ontvangen vanuit het buitenland.

Tot slot vroeg de heer Beertema of er een profiel is van de 10% van de studenten die niet zelfredzaam is. Nee, dat is er niet, omdat dat om heel veel uiteenlopende gevallen kan gaan. Het gaat voor een deel om mensen met complexe sociale problemen of complexe financiële problemen of om mensen waarbij zich een life event voordoet, bijvoorbeeld doordat ze werkloos worden of gaan scheiden. Er kunnen zich echt talloze gevallen voordoen. Daar is eigenlijk geen etiket op te plakken. De simpele conclusie is dat het ons allemaal kan overkomen dat in ons leven iets gebeurt waardoor we even geen zelfredzame DUO-klant zijn.

Voorzitter, daarmee heb ik volgens mij de vragen beantwoord.

De heer **Beertema** (PVV):

Het antwoord op mijn vraag over de jihadist vind ik onbevredigend. Ook het laatste antwoord vind ik onbevredigend. Als je het niet onderzoekt, weet je het niet. Dan kun je wel zeggen dat er van alles gebeurt in het leven; ja, vertel mij wat! Dat zijn open deuren die verder niks zeggen. Ik kan me niet voorstellen dat het niet de moeite waard is om dit te

onderzoeken. Alles in Nederland wordt onderzocht, tot in de kleinste details, en dit laten we ineens lopen en hier gaan we geen profiel van opstellen. Ik heb zelf namelijk het idee dat het heel veel mbo'ers betreft en dat vind ik een interessant gegeven. Als je dat kan vaststellen, kan je ten opzichte van die mbo'ers proactief zijn, via de decanen en zo. Op dit moment kan dat niet. We laten het lopen. Dat vind ik buitengewoon onbevredigend. Ik begrijp dat de Minister niet wil toezeggen dat dat onderzoek er komt. Dan wil ik een VAO, want ik wil dit dan aan de collega's voorleggen.

Over de Syriëgangers heb ik geen antwoord gehoord. Ja, de diensten hebben geïnformeerd, maar mijn vraag was om hoeveel mensen het ging en hoelang het heeft geduurd, want dit is een urgent probleem. Dit is echt een urgent probleem. Is er inmiddels actie ondernomen? Ik heb begrepen dat dat zo is, maar ik wil graag toch wat meer toelichting daarop, want anders moet ik ook daarover nog een motie gaan indienen en dat zou ik liever niet doen.

Minister Van Engelshoven:

Over de jihadisten kan ik u vertellen dat het om een handjevol mensen gaat. Ik kan ze op twee handen tellen. Op basis van die informatie wordt de studiefinanciering gewoon stopgezet.

Wat uw vraag over dat onderzoek betreft: laten we dat rapport van de Ombudsman heel goed tot ons nemen. Wat zegt de Ombudsman? Laten we de 10% van de mensen die hier echt moeite mee heeft, niet weer in allerlei systemen en categorieën stoppen, maar ga daar nou juist maatwerk toepassen. Dat is precies wat we doen. Daar kunnen we wel weer onderzoek naar gaan doen: zijn daar weer etiketten op te plakken en is daar een systeem voor te maken? Nee, de opdracht is juist om precies voor die groep warm contact en maatwerk te organiseren. Dat is precies wat we gaan doen. Daarom vind ik dat onderzoek niet heel zinvol, want we hebben er eigenlijk wel een redelijk beeld van om wie het kan gaan. En het kan om iedereen gaan.

De heer Beertema (PVV):

Ik snap niet hoe je maatwerk gaat toepassen op een groep die je niet in beeld hebt. Tegelijkertijd zegt u in uw laatste zin: we hebben wel een beeld. Nou, wat is dat beeld dan? Dat wil ik dan graag weten; laat ik het dan zo stellen. Wat is dan de grote massa van die 10% ten aanzien van de vragen die ik stel? Doe het desnoods in een brief.

Minister Van Engelshoven:

Het gaat om individuen. Het gaat gewoon om individuele mensen die om heel uiteenlopende redenen een probleem hebben om kennis te nemen van de informatie, waardoor ze niet overgaan tot handelen of de brieven niet tot zich nemen. Daaraan kunnen allerlei redenen ten grondslag liggen. Ik dacht dat u juist meestal niet heel veel heil zag in onderzoek naar dingen waarvan we eigenlijk zeggen dat er niet één etiket op een groep is te plakken. Het kenmerk van maatwerk is juist dat het niet in categorieën te vatten is, maar dat het om een individuele oplossing in een individueel geval gaat.

De voorzitter:

Heel kort, meneer Beertema.

De heer Beertema (PVV):

Tot slot dan, voorzitter. Ik begrijp dus dat het ongeveer net zo veel mbo'ers zijn als hbo'ers en wo'ers, dat het helemaal gelijkelijk verdeeld is en dat er geen zinnig woord te zeggen is over een piek, bijvoorbeeld in het mbo of het hbo. Is dat het verhaal?

De voorzitter:
De Minister, tot slot.

Minister Van Engelshoven:

Laat ik u dit zeggen: ik kom nog bij u terug als wij de pilots hebben uitgevoerd over hoe we meer servicegericht kunnen werken: welke categorieën mensen kunnen we, oneerbiedig gezegd, afvangen doordat het nieuwe systeem de student of de debiteur beter aan het roer zet? Dan weet ik of ik iets meer inzicht kan geven in de categorieën die we ondanks oproepen per brieven, de regionale gesprekken en de telefoongroepen niet bereiken. Wat blijkt nou uit die pilots? Duikt daaruit een beeld op van specifieke categorieën die specifieke aandacht vragen? Ik denk dat het om heel veel verschillende individuele situaties gaat, maar ik wil u dat beeld graag schetsen. Wellicht kan u dan beoordelen of u nog nader onderzoek wil.

De heer Van Meenen (D66):

Ik sluit niet uit dat ik niet goed opgelet heb – dat overkomt mij weleens – maar ik meen dat ik nog geen reactie heb gekregen op mijn verzoek om te kijken of het mogelijk is om de studiefinanciering voortaan maandelijks vooraf in plaats van achteraf te betalen. Dat is met name gericht op het probleem dat zich in ieder geval in de eerste maand van de studie vaak voordoet.

Minister Van Engelshoven:

Het antwoord is: alles kan, maar iedere verschuiving daarin brengt weer een andere vraag met zich mee. Je kunt het naar voren halen, maar dan krijgt de student straks in de laatste maand een probleem. Hoe meer je het naar voren haalt, hoe meer onzekerheid je soms ook hebt over de inschrijving. In principe is het geen kwestie van techniek die bepaalt of het kan of niet; het is meer een puzzel. Hier geldt echt: elk voordeel heb z'n nadeel. Hoe kunnen we de nadelen van de keuze voor een bepaald moment zo beperkt mogelijk houden? Het punt is: hoe meer je aan het begin van de maand gaat zitten, hoe minder rekening er kan worden gehouden met mutaties in die maand en hoe meer dus ten onrechte zal worden betaald en dus zal moeten worden terugbetaald. Dat is de reden waarom het nu gebeurt op het moment waarop het gebeurt, maar als er breed wensen leven om dit anders te doen, is daar altijd naar te kijken.

De heer Van Meenen (D66):

Ik denk dat in alle maanden, behalve de eerste en de laatste maand, de student niet weet of er vooraf of achteraf betaald wordt, want dat bedrag komt gewoon. Die maand gaat beginnen en er worden uitgaven gedaan, maar ik denk eerlijk gezegd wel dat het probleem aan het begin groter is dan aan het eind. De student is aan het eind bijna klaar met afstuderen en is dan helemaal vertrouwd met het systeem. Dan is de enige vraag: wanneer stopt mijn studiefinanciering exact? Maar aan het begin van de studie, wanneer de student net begint, krijgt hij allerlei dingen op zich af. Een van die dingen is de betaling van het collegegeld. Die kan in termijnen, maar is wel al nodig op een moment waarop die studiefinanciering nog niet is begonnen. Ik denk dat dat, in ieder geval voor mijn fractie, het voornaamste probleem is dat ik hier eigenlijk graag opgelost zou willen zien, als dat zou kunnen en als we daar niet alles voor overhoop hoeven te halen. Ik denk dat het bij wijze van spreken een kwestie is van de instelling van de datum waarop we dan beginnen.

De voorzitter:
Uw punt is duidelijk.

De heer **Van Meenen** (D66):

Ik vraag of het kan. Als de Minister zegt: nou het kan en we gaan het doen, dan zijn we klaar. En anders dan moet ik een andere manier vinden om te peilen of dat inderdaad een wens van de Kamer zou zijn.

Minister **Van Engelshoven**:

Ik wil daar twee dingen over zeggen. Ten eerste: we hebben ook een rapport van de Ombudsman daarover liggen. We hebben op dit moment ook een aantal andere vraagstukken op te lossen. Voor mij is het ook een weging van wat ik als eerste ga tackelen. Zeker bij DUO – daar moet u ook begrip voor hebben – kan het niet allemaal tegelijk. Wat ik u wel wil toezeggen, is iets over de ingangsdatum. Ik kan mij voorstellen dat het voor een groep studenten prettig zou zijn om te zeggen: doen we eerder. Dat brengt ook wel weer een aantal problemen met zich mee. De vraag is wel even voor wie ik nou een probleem aan het oplossen ben en wat dat met zich meebrengt. Ik zeg u toe dat ik dit punt erbij zal betrekken en u een nadere weging zal geven waarom we het wel of niet doen als ik bij de Kamer terugkom op de uitvoeringsproblematiek bij DUO, waarmee nu pilots worden gehouden. Technisch kan wat dit betreft alles. Elke datum kan, maar er zitten wat wegingskanten aan. Wat ik ook even wil meewegen, is de vraag of ik de dienst niet weer met een nieuwe opgave belast met een volgens mij relatief overzichtelijk probleem. Dat zouden we op dit moment misschien even niet moeten willen. Maar we gaan dat heel zorgvuldig wegen. Ik begrijp uw vraag.

De heer **Van Meenen** (D66):

Een helder antwoord, maar ik heb opnieuw de vraag wanneer we dat dan tegemoet kunnen zien. Ik kan me ook voorstellen dat er andere oplossingen zijn, want inderdaad betreft het natuurlijk niet iedereen. Het probleem is alleen in die eerste maand, dus wellicht zijn er andere maatwerkoplossingen.

De **voorzitter**:

De Minister heeft aangegeven dat ze dat in een brief onder elkaar gaat zetten. Die brief is voorzien voor...

Minister **Van Engelshoven**:

Het voorjaar.

De **voorzitter**:

Kijk. En dus niet voor onder de kerstboom.

De heer **Van Meenen** (D66):

Nee, goed, prima.

De **voorzitter**:

Ik wou graag naar de heer Özdil als laatste in deze termijn.

De heer **Özdil** (GroenLinks):

Dank, voorzitter. Normaal gesproken trek ik heel graag samen op met mijn collega Van Meenen. Nu moet ik hem alleen met enige tegenzin met hem optrekken als het gaat om het voorbehoud. Misschien heb ik niet goed opgelet, maar ik meen mij te herinneren dat ik nog geen antwoord heb gehad op mijn vraag of de Minister bereid is om voortaan in het overlegproces tussen vervoersbedrijven en DUO een onafhankelijke belangenbehartiger van studenten toe te staan.

Minister **Van Engelshoven**:

We hebben overleg met de ov-organisaties en we hebben over het reisproduct overleg met de studenten. Maar wat ik nou níet wenselijk

vind, is dat wij tussen mij en de ov-bedrijven de studenten zetten. Dat doe ik graag rechtstreeks. Er is overleg met alle partijen; daar wordt goed naar gekeken. Volgens mij gaat dat overleg ook goed, maar ik heb een probleem met de woorden «ertussen zetten». Ik blijf daar graag enigszins rechtstreeks bij betrokken.

De heer **Özdil** (GroenLinks):

De Minister heeft helemaal gelijk dat mijn formulering «ertussen zetten» wat ongelukkig is. Dat is ook niet wat ik bedoelde. In mijn inbreng was de vraag eigenlijk meer om een onafhankelijke belangenbehartiger – dat hoeven geen studenten te zijn – aan tafel toe te staan om mee te kijken, dus niet per se om ertussen te zitten.

De **voorzitter**:

De Minister tot slot.

Minister **Van Engelshoven**:

Daar maak ik dan wel bezwaar tegen. Kijk, als ik contractonderhandelingen voer met de vervoerders ben ik daarvoor verantwoordelijk en daarover leg ik aan u verantwoording af. Ik vind het eigenlijk een verkeerd signaal als wij dan zeggen: ja, naast iedereen die uit naam van de overheid iets doet, moet een onafhankelijk toezichthouder worden gezet. Waar hebben we dan de overheid nog voor? Volgens mij bent u gekozen voor de controle. Ik leg heel graag hier bij u verantwoording af. Dat is volgens mij ook de plek waar dat moet gebeuren.

De **voorzitter**:

Daarmee zijn we aan het einde van de eerste termijn van het kabinet gekomen. Ik kijk naar de leden. Twee minuten per persoon? Dan hoop ik dat het goed komt. Het woord is aan de heer Özdil.

De heer **Özdil** (GroenLinks):

Dank u, voorzitter. Ik vond het heel fijn om het debat te voeren met de Minister, die zo'n groot hart heeft voor de belangen van studenten en die ook ontzettend heldere antwoorden heeft gegeven op onze vragen. Laat me ook veel dank uitspreken aan alle medewerkers van DUO. Ik was ook bij dat werkbezoek afgelopen maandag. Ik heb daar ook iets gezien wat ik al wist: al die medewerkers voeren op een ontzettend capabele en efficiënte manier hun taken uit. Laat ik namens GroenLinks ook duidelijk zijn: wij willen natuurlijk ook elk geval van fraude bestrijden. Frauderende studenten mogen op geen enkele manier worden gepamperd of ongestraft verder gaan. Maar dat was niet aan de orde vandaag. Vandaag was niet de verantwoordelijkheid van de student aan de orde – ja, deels ook wel – maar vooral de verantwoordelijkheid van DUO. Er is daarover een belangrijk kritisch rapport van de Ombudsman verschenen, maar er is ook een uitspraak van de Haagse rechter over gedaan.

Ik dank de Minister voor haar toezeggingen als het gaat om het meenemen van een uitgebreid technisch rapport in het onderzoek naar het stopzetten van de ov-chipkaart voor studenten. Ik dank haar ook voor haar aanbod om de mails, de berichten die ik heb gekregen van studenten die zich in hun recht aangetast voelen, nog eens te bekijken. Ik zal die berichten met plezier aan haar voorhouden. Veel dingen bij DUO gaan inderdaad goed, maar de dingen die niet goed gaan en waarover we het vandaag hadden, zijn wat GroenLinks betreft dermate zorgwekkend dat ik toch niet gerust ben gesteld door een aantal antwoorden die ik van de Minister heb gekregen, bijvoorbeeld over dat protocol aan de hand van huisbezoeken en het toedichten van fraude aan studenten. Daarom vraag ik een VAO aan om hierover de motie die ik overweeg, nog eens goed op tafel te leggen.

Dank u wel.

De voorzitter:

Hartelijk dank. De heer Özdil van GroenLinks heeft een VAO aangevraagd. Het woord is aan de heer Futselaar.

De heer Futselaar (SP):

Dank u wel, voorzitter, en dank aan de Minister voor de antwoorden. In ieder geval twee korte punten nog van mijn kant. Het eerste betreft de inburgeringstoetsen. Nou gaat de Minister niet over de inburgeringstoetsen, maar wel over de organisatie die zij faciliteert. Ik vind het dus toch wel de moeite waard om in ieder geval iets te zeggen over het langdurige wachten op de uitslagen, tot soms negentien weken. Ik heb zelf ook tot voor kort les gegeven. Studenten worden woest als je over de nakijktermijn van vier weken heen gaat, en terecht trouwens. Dit is wel heel excessief. Dus kan de Minister daar iets over zeggen?

Mijn tweede punt betreft toch een beetje de bereikbaarheid van DUO et cetera en het capaciteitsvraagstuk. Kijk, het gaat nu een stuk beter, dat hebben we met z'n allen geconstateerd. Maar we weten ook dat dit niet het piekmoment is; dat is weer in en rond de zomer. Als de Minister zegt: ja, mijn budgettaire kaders zijn wat ze zijn, dan begrijp ik dat, maar het doet me wel heel erg denken aan wat ik afgelopen jaar in een andere commissie over de NVWA heb gehoord. Ik vind ook – dat wil ik wel even zeggen – dat het aan de Minister is om niet alleen te zeggen dit zijn de budgettaire kaders, maar ook: deze voldoen niet om te doen wat er zou moeten gebeuren. Dat verwacht ik wel van een Minister, en niet dat achteraf op een gegeven wordt gezegd: o ja, er is weer een probleem ontstaan, maar ja, ik had nu eenmaal de budgettaire kaders van u meegekregen. U bent er natuurlijk ook om aan de bel te trekken. Daarmee ben ik klaar, voorzitter.

De voorzitter:

Dank. Het woord is aan de heer Van der Molen.

De heer Van der Molen (CDA):

Voorzitter. Ik sluit mij aan bij de laatste opmerking van de heer Futselaar. Dat sluit ook aan bij de vraag die ik had gesteld over de capaciteit. Daar had in nog een andere vraag bij gesteld, over de informatie voor de commissie. Wij kijken bij jaarrekeningen altijd terug op een aantal doelstellingen. We hebben nu al zo vaak over de dienstverlening bij DUO gesproken dat het voor ons denk ik belangrijk is om te kunnen volgen. Dat kunnen we dan pas vanaf volgend jaar doen, maar ik denk dat dat een verstandige zou zijn, ook om de informatie aan de Kamer gewoon goed op orde te hebben. Op dat punt zou ik graag nog een toezegging van de Minister willen. Voor de rest zijn al mijn vragen van een antwoord voorzien.

De voorzitter:

Dat is mooi, dank u wel. Dan is nu het woord aan mevrouw Tielen van de VVD.

Mevrouw Tielen (VVD):

Ja, dank u wel. Dit is mijn eerste AO. Het is altijd even zoeken wie er aan tafel zitten en hoe het gaat, maar...

De voorzitter:

Er zitten zes heren aan tafel.

Mevrouw Tielen (VVD):

Ja, dat viel mij ook al op. En ook de voorzitter. Maar goed, het waren stevige antwoorden en dat maakt mij blij.

Over twee dingen wil ik nog iets zeggen. De Minister zei: ja, een norm van 7 is voldoende in het onderwijs. Volgens de systematiek is het inderdaad ruim voldoende. Voor klanttevredenheid ben ik dat echter niet met haar eens. Als je meer dan 100 mensen vraagt, kom je altijd wel een beetje op een 7,2 uit. Dus dat is een beetje het gemiddelde. Voor mij mag er wel wat meer ambitie in, maar daar hoeft ik nog geen toezegging op; daar kom ik vast nog wel een keertje op terug.

Rondom de debiteurenaanpak: goed om te horen dat er 30 miljoen is opgehaald. Of niet? Dat ligt er een beetje aan hoeveel er eigenlijk nog uitstaat aan dubieuze en minder dubieuze debiteuren. Dus ik zou het best wel fijn vinden als de Minister ook naar aanleiding van die pilot – daar zei ze aan het eind van haar eerste termijn nog wel wat over – een wat uitgebreidere brief stuurt, het liefst met tabellen en grafiekjes, want daar houd ik gewoon van, om te zien hoe die pilot debiteurenaanpak nou daadwerkelijk effectief is. Als dat kan.

De voorzitter:

Oké, dan is het woord aan de heer Van Meenen van D66.

De heer Van Meenen (D66):

Voorzitter. Veel dank aan de Minister voor haar glasheldere beantwoording en ook voor haar toezeggingen. Ik dank haar in het bijzonder voor de toezeggingen over de ontkoppeling van reisproduct en lening. Niet dat het al zover is, maar wij krijgen daar in ieder geval voor de kerst een reactie op. De andere heeft betrekking op het vooraf in plaats van achteraf betalen; die vindt mijn fractie ook buitengewoon belangrijk. Ik zie uit naar die post. Ik weet niet hoe die mij zal bereiken, per warme boodschap of mail of social media of gewoon nog zo'n handgeschreven brief; dat lijkt mij ook wel weer eens leuk. Wij zullen het allemaal zien. Maar veel dank.

De voorzitter:

Dank u wel. Het woord is aan de heer Bisschop.

De heer Bisschop (SGP):

Voorzitter. Dank aan de Minister voor haar reactie op de vragen en de toelichting op allerlei zaken. Ik heb uit de beantwoording nog niet helemaal scherp hoe nu de belangen van de inburgeraars voldoende geborgd worden, ook in relatie tot de andere departementen die bij de inburgering betrokken zijn. Misschien kan de Minister daar nog op reageren?

Dank voor de toezegging om de mbo-stages nog eens goed tegen het licht te houden. Wat is er gewoon mogelijk?

De voorzitter:

Tot slot de heer Beertema.

De heer Beertema (PVV):

Ook mijn dank aan de Minister en haar ambtenaren voor de beantwoording van de vragen. Mijn conclusie is dat DUO menselijkerwijs alles doet wat mogelijk is om de studenten zo optimaal mogelijk te bedienen. Het «warme contact», zoals dat zo mooi heet, gaat echt heel ver. Misschien wel te ver als het gaat om de bediening van al die klanten die deels niet bonafide zijn. Dat moeten wij ons ook eens afvragen. Daarom was ik zo vasthoudend in mijn vragen over dat beeld van die 10%. Ik vermoed, ook uit mijn eigen ervaringen, dat een groot deel daarvan mbo-studenten zijn die eindeloos rond blijven zwerven van de ene mbo naar de andere, van de ene roc naar de andere, van de ene opleiding naar de andere, om het allemaal maar zover mogelijk te rekken. Dat zijn lastige klanten, denk ik, ook voor DUO. Ik ken geen enkele andere overheidsin-

stantie die zover gaat in die warme contacten. Ik zou ook wel eens een warm contact willen met de Belastingdienst of als ik verzuimd heb een boete te betalen voor een overschrijding met 3 km/u bij een trajectcontrole. Als die mogelijkheid tot het warme contact er namelijk zou zijn, dan zou ik daar echt gebruik van maken. Dat zou mij echt niet prikkelen om die boete dan toch te gaan betalen; ik zou gaan stagneren. Het is zoeken naar een balans, die balans tussen streng en kil en koud. Dat geldt voor mij, maar dat geldt ook voor studenten en voor alle andere burgers: wij zijn niet van suiker. Die uitvoerende diensten zijn er niet om eindeloos empathisch te zijn, maar om geld te verstrekken en te incasseren. De balans slaat wat mij betreft toch door naar die warme kant. Een tikje strenger zou een veel betere prikkel zijn.

De voorzitter:

Meneer Beertema, mag ik u vragen om af te ronden?

De heer Beertema (PVV):

Over die jihadi's nog één ding. Wij zitten natuurlijk wel met een beeld dat een aantal van de studenten hier die zo nodig moesten uitreizen naar het kalifaat, dat een tijd gedaan hebben ondersteund door onze studiefinanciering en onze beurzen. Ik vind dat dat beeld weggewerkt moet worden en daarom wil ik toch een brief om de drie vragen die ik stelde, inzichtelijk te maken: om hoeveel mensen gaat het, hoe lang heeft het geduurd dat zij hun werk daar in het kalifaat konden doen...

De voorzitter:

Wij gaan de Minister vragen of zij bereid is die brief te sturen.

De heer Beertema (PVV):

Oké.

De voorzitter:

De heer Van Meenen heeft nog een vraag.

De heer Van Meenen (D66):

Aan de heer Beertema, ja. Het is toch wel weer opvallend dat de PVV, de heer Beertema, er toch alles aan gelegen is om mensen in een hokje te stoppen, van een stempel te voorzien. Ook als de Minister zegt dat het allemaal individuele gevallen zijn en dat ze allemaal verschillend zijn, interesseert hem dat niets, want hij is er al klaar mee. Het zijn toch vooral mbo'ers. Wat is het nou? Heeft de heer Beertema nu echt onderzoek nodig om werkelijk te weten hoe het zit, of is hij alleen maar op zoek naar bevestiging van zijn vooroordeel, namelijk dat mensen die in betalingsproblemen zitten, wel weer mbo'ers zullen zijn, zoals hij zelf zegt?

De heer Beertema (PVV):

Ik vind dit soort aantijgingen eigenlijk schandelijk. Ik vind het gewoon ook niet leuk. Ik wil dat beeld krijgen en ik heb vermoedens dat het om die categorie gaat. Wat is er dan mis mee om dat te onderzoeken, zou ik de heer Van Meenen willen toewerpen? Wat is daar nou mis mee? Ik zet geen stempeltjes, dat doen zij waarschijnlijk zelf, maar de Belastingdienst heeft ook stempeltjes op u gezet en de verkeersofficier van justitie ook. Die mogen het allemaal wel en ik zou het niet mogen? Ik vind dit echt flauwekul, voorzitter.

De voorzitter:

Dank u wel. De heer Van Meenen, tot slot of niet? Het hoeft niet.

De heer **Van Meenen** (D66):

Laat maar gaan. Nee, toch maar niet. Kijk, de Minister heeft heel duidelijk gemaakt dat het hier om heel veel individuele gevallen gaat. De heer Beertema heeft het overigens ook zelf gezegd: er kan van alles in je leven gebeuren.

De heer **Beertema** (PVV):

Net als bij de Belastingdienst.

De heer **Van Meenen** (D66):

Ja zeker, bij de Belastingdienst kan ook van alles gebeuren.

De **voorzitter**:

Meneer Van Meenen, heel kort, want dit is het tweede deel van uw interruptie.

De heer **Van Meenen** (D66):

Mijn vraag blijft: wil de heer Beertema nu werkelijk het onderzoek, of is hij er alleen maar op uit om hier toch weer mensen in een bepaalde hoek te zetten en van een stempel te voorzien?

De **voorzitter**:

Dank u wel. De heer Beertema tot slot en dan gaan wij naar de Minister.

De heer **Beertema** (PVV):

Ik ben dit soort aantijgingen helemaal zat. Ik wil gewoon in beeld brengen om wie het gaat. Dat is een hele legitieme politieke vraag en ik ben niet gediend van dit soort D66-aantijgingen dat het wel weer zal gaan om ... bladibla. Kom op, zeg. Grow up, man!

De **voorzitter**:

Dat is helder. Dank u wel. De Minister heeft aangegeven direct te kunnen antwoorden. Het woord is aan de Minister.

Minister **Van Engelshoven**:

Voorzitter, dank u wel. Laat ik ook zeggen dat ik waardering heb voor de prettige en inhoudelijke manier waarop deze Kamercommissie betrokken is en vragen stelt. Dank daarvoor.

De heer Özdil sprak over de protocollen voor huisbezoek; hij zegt dat hij daar anders over denkt. Ik vind dat we dat heel zorgvuldig doen. Ik vind niet dat daar weer iemand naast gezet moet worden. Ik zie zijn motie wel komen.

De heer Futselaar heeft terecht gevraagd naar de inburgeringstoetsen. Hij heeft daar eerder naar gevraagd en de heer Bisschop vroeg daar ook naar. Over dit onderwerp zijn ook Kamervragen gesteld en die worden beantwoord door de collega van Sociale Zaken, want hij gaat over de inburgering. De Minister van Sociale Zaken heeft op dit punt ook de opdrachtgeversrelatie tot DUO. Ik begrijp heel goed de vraag met betrekking tot de termijnen voor het nakijken. In de toestroom van de inburgeringsexamens is te laat geanticipeerd op het aantal mensen dat nodig is om die examens na te kijken. Het is niet eenvoudig om dat te doen en daarvoor moesten mensen worden geschoold. Die antwoorden komen uw kant op via de collega van Sociale Zaken.

De heer Futselaar en de heer Van der Molen zeiden terecht dat de bereikbaarheid ook pieken kent. Wij gaan kijken hoe het beter kan. Het kan zijn dat daar een financieel plaatje aan hangt. U mag van mij verwachten dat ik dan richting Voorjaarsnota aan de bel trek zodat de Kamer een afweging kan maken wat het haar waard is. Ik hecht eraan om u het inzicht te geven: wat kunnen wij, wat kan binnen de bestaande budgetten en wat als je eventueel meer wil?

Dit zeg ik ook tegen mevrouw Tielen; zij wil graag meer dan een 7 in de klanttevredenheid. Dat zou ik ook wel willen, dat willen wij allemaal bij elke instantie, maar ook daar hangt een kostenplaatje aan. Wij willen in de klanttevredenheid natuurlijk het liefst een 10, dat zou heel mooi zijn, maar alles wat je meer wilt, vraagt ook om extra inzet.

Het is een interessante vraag hoeveel schuld nog uitstaat in het buitenland. Daar durf ik op dit moment geen exact getal aan te hangen, maar ik zal ervoor zorgen dat wij dit getal meenemen in een volgende brief die wij zullen sturen.

Toch nog even de heer Beertema. U doet het in uw woorden nu heel erg voorkomen alsof we alleen maar studenten aan het pamperen zijn. Dat is juist niet het geval. Als je goed het rapport van de ombudsman tot je laat komen, dan zie je eigenlijk het omgekeerde. De overheid was hier te onpersoonlijk, zeker naar jonge mensen voor wie het de eerste keer is dat zij met de overheid en met mogelijke betalingsachterstanden in aanraking komen. Dan moet het ook anders. Ik raad u aan om op dit punt ook nog eens het prachtig stuk van de heer Tjeenk Willink te lezen dat hij heeft geschreven toen hij klaar was als informateur. Hij wijst er op dat juist op dit punt goede stapjes worden gezet in het kader van de vraag hoe wij ervoor zorgen dat mensen vertrouwen houden in de overheid. Dat heeft niks te maken met te veel ruimte geven, maar juist met het zoeken naar een goede balans tussen aan de ene kant streng zijn en aan de andere kant voorkomen dat mensen hun vertrouwen in de overheid verliezen. U wilt nog een extra brief over die jihadisten. Ik zie werkelijk niet wat ik in die brief zou moeten schrijven. Ik heb gezegd dat het er een handjevol zijn. Op het moment dat wij het signaal hebben, wordt de studiefinanciering stopgezet. Heel veel meer kan ik u daarover niet melden. De wetgeving is aangenomen; de ministeriële regeling komt.

De voorzitter:

Daarmee zijn wij aan het einde gekomen van de tweede termijn van de kant van de Minister en van dit algemeen overleg.

Ik lees voor de zekerheid een aantal toezeggingen voor die de Minister aan de Kamer heeft gedaan.

- De Kamer ontvangt in de eerste helft van 2018 het onderzoek naar de bereikbaarheid van DUO en de benodigde vervolgstappen. Ik zie instemmend geknik.
- Het onderzoek naar mogelijkheden voor het stopzetten van het studentenreisproduct ontvangt de Kamer voor het kerstreces. In de beleidsreactie zal ook worden ingegaan op de mogelijkheid van tijdelijk stopzetten van de ov-kaart tijdens studiefinanciering en op de onderliggende techniek.
- Het wetsvoorstel inzake de halvering van het collegegeld ontvangt de Kamer kort na het kerstreces.

Minister Van Engelshoven:

Daarbij moet ik een voorbehoud maken: mits de ministerraad daarmee akkoord gaat en de Raad van State daar spoedig over adviseert. Maar dit is wel mijn inzet.

De voorzitter:

Dat lijkt mij logisch.

- De Kamer wordt voor het zomerreces geïnformeerd over de mogelijkheid van een aanpassing van de wet in verband met examinering voor beroepspraktijkvorming in het buitenland.
 - De Kamer wordt in het voorjaar geïnformeerd over de pilots ter verbetering van de persoonlijke contacten met klanten van DUO.
 - De Kamer wordt in een eerstvolgende brief geïnformeerd over de hoogte van uitstaande schulden studiefinanciering in het buitenland.
- Heb ik nu dingen gemist?

De heer **Futselaar** (SP):

Misschien heb ik niet opgelet, maar ik mis de lijst van functionaliteiten over de freezing van DUO.

Minister **Van Engelshoven**:

Daar heeft de heer Futselaar helemaal gelijk in. Ik heb toegezegd met een nadere brief te komen waarin wordt ingegaan op de vragen wanneer het precies gebeurt, hoelang het precies gebeurt en welke functionaliteiten dan beschikbaar blijven.

De **voorzitter**:

Dat klopt. Dat is dan toezegging nummer zeven over de freeze en hoe dat er precies komt uit te zien.

Mevrouw Tielen, heeft nog iets gemist?

Mevrouw **Tielen** (VVD):

Ja, ik zag al non-verbale overeenstemming met de Minister. In de brief die de heer Futselaar heeft gevraagd, zou ook een stukje komen of studenten op een andere manier worden opgevangen.

De **voorzitter**:

Ik zie de heer Van Meenen.

De heer **Van Meenen** (D66):

Ik mis de toezegging om in de voorjaarsbrief terug te komen op de eventuele mogelijkheid om vooraf te gaan betalen.

De **voorzitter**:

O ja, precies, de koppeling of ontkoppeling.

Minister **Van Engelshoven**:

Nee, dat is niet de koppeling of ontkoppeling, maar het moment van uitbetalen in het systeem.

De heer **Van Meenen** (D66):

Dat is een koppeling/ontkoppeling. Dat is een andere toezegging. Heeft u die wel, voorzitter?

De **voorzitter**:

Ja, die heb ik wel voorgelezen. Excuses, nu zorg ik zelf voor verwarring. Uw vraag wanneer kan worden uitbetaald, wordt ook meegenomen. Tot slot deel ik u mee dat volgende week een VAO zal worden ingepland met als eerste spreker de heer Özdil.

Sluiting 12.50 uur.