

Vergaderjaar 2021–2022

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 847

VERSLAG VAN EEN COMMISSIEDEBAT

Vastgesteld 11 mei 2022

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de vaste commissie voor Digitale Zaken hebben op 7 april 2022 overleg gevoerd met de heer Dijkgraaf, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, over:

- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 23 februari 2022 inzake toezegging gedaan tijdens de technische briefing Definitief BIT-advies Doorontwikkelen Applicatielandschap Bekostiging van 9 februari 2022, over risico's bij gebruik van Blueriq (Kamerstuk 26 643, nr. 820);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 5 november 2021 inzake reactie op verzoek commissie over een klacht over coronacompensatie voor studenten (Kamerstukken 31 288 en 25 295, nr. 927);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 29 oktober 2021 inzake reactie op «Definitief BIT-advies Doorontwikkelen Applicatielandschap Bekostiging» (Kamerstuk 26 643, nr. 792);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 4 februari 2022 inzake beantwoording vragen commissie over de reactie op «Definitief BIT-advies Doorontwikkelen Applicatielandschap Bekostiging» (Kamerstuk 26 643, nr. 792) (Kamerstuk 26 643, nr. 818);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 22 juni 2021 inzake reactie op «Uit het oog, (niet) uit het hart» van de Nationale ombudsman (Kamerstuk 24 724, nr. 175).**

Van dit overleg brengen de commissies bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
Michon-Derkzen

De voorzitter van de vaste commissie voor Digitale Zaken,
Kamminga

De griffier van de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
De Kler

Voorzitter: Van Meenen
Griffier: De Kler

Aanwezig zijn drie leden der Kamer, te weten: Kwint, Van Meenen en Van der Woude,

en de heer Dijkgraaf, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Aanvang 10.00 uur.

De voorzitter:

Goedemorgen. Ik open de vergadering van de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Aan de orde is een commissiedebat over de Dienst Uitvoering Onderwijs. Ik heet de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en zijn ambtenaren van harte welkom, zo ook de leden. Tot nu toe is mevrouw Van der Woude van de VVD aanwezig. Zelf ben ik hier niet alleen als voorzitter, maar ook om een inhoudelijke bijdrage te leveren namens D66. Natuurlijk heet ik ook onze onvolprezen ondersteuning van harte welkom.

We hebben spreektijden van vier minuten per fractie. Het aantal interrupties is onbeperkt als de aanwezigheid blijft zoals die nu is. Mevrouw Van der Woude, ik geef u als eerste het woord.

Mevrouw Van der Woude (VVD):

Dank u wel. Wij spreken vandaag over DUO, een grote uitvoeringsorganisatie waar wij heel veel aan toevertrouwen. Er loopt een geldstroom van 32 miljard voor de bekostiging van instellingen doorheen. Departementen, onderwijsinstellingen, gemeentes, studenten en ouders zijn allemaal afhankelijk van de goede uitvoering van de taken die we daar hebben neergelegd. In dat licht is het fijn om te zien dat de klanttevredenheid bij DUO over het algemeen goed is, een 7,3, zag ik.

Er zijn natuurlijk ook weleens problemen geweest. Sinds ik Kamerlid ben, nu één jaar, ben ik twee keer geconfronteerd met financiële verrassingen, overschrijdingen. Beide keren zijn die natuurlijk opgelost. De tweede keer is dat wel gebeurd via een bezuiniging op het hoger onderwijs. We willen natuurlijk niet dat dat gebeurt. Dat riep bij mij de vraag op hoe dat probleem heeft kunnen ontstaan en hoe we voorkomen dat het nog een keer gebeurt.

Nu is het zo dat we erg veel vragen van DUO. DUO is daarbij nog weleens de bottleneck voor nieuwe wetgeving, zoals de Inburgeringswet, voor nieuw beleid, zoals uitvoeringsopties voor studiefinanciering, of voor de correcte uitvoering van nieuwe wetgeving, zoals de Wet nieuwe scholen. Het ligt allemaal daar. De invoering van een nieuwe basisbeurs, waar we elkaar afgelopen maandag over spraken, drukt ons opnieuw met de neus op de feiten: er ligt gewoon heel veel op deze plek. Dus het advies van het BIT over de transitie naar een nieuw ICT-systeem, een transitie die DUO eigenlijk al een tijdje doormaakt, heb ik met grote aandacht gelezen, evenals de reactie van de vorige Minister, die een belangrijk deel van dat advies, namelijk om die stap niet te zetten, niet overnam.

Allereerst wil ik over dat proces wel kwijt dat ik me ongemakkelijk heb gevoeld – ik ben niet de enige, geloof ik – bij zo'n stevig negatief advies in een traject dat al zo ver gevorderd is dat haakse bochten maken meer schade kan toebrengen dan doorgaan. Dat roept bij mij de vraag op hoe we dat in de toekomst kunnen voorkomen. Een deel van het probleem lijkt me dat de transitie naar een nieuw systeem bij DUO in stapjes en deeltjes is gegaan, bijna organisch, waardoor je niet echt een duidelijke kick-off van een nieuw project hebt gehad, wat in feite wel zo was. Als je terugkijkt had de onderhoudstoets die nu is gedaan, misschien een nieuwprojecttoets moeten zijn en had die langer geleden moeten plaatsvinden. Daarmee kom ik bij mijn eerste vraag aan de Minister. Is hij het met me

eens dat we een scherpere aanvliegroute moeten vinden om dit voortaan te voorkomen? Wat wil hij hieraan doen?

Dan heb ik de volgende conclusies en vragen. De VVD denkt dat het niet verstandig is om deze transitie nu te gaan stoppen. Maar gezien de zorgen willen wij de Minister wel om een verscherpt informatieregime op dit specifieke ICT-project vragen. Wij denken daarbij bijvoorbeeld aan een driemaandelijks voortgangsrapportage, want wij zien wel degelijk nog steeds grote risico's. De aspecten op basis waarvan de monitoring plaats zou kunnen vinden, hebben we uitgevraagd bij het Adviescollege ICT-toetsing. Die hebben we dus. Maar graag een reactie van de Minister op dit voorstel.

Ook zouden wij graag – dat is meer een mededeling – het adviescollege willen vragen om op een passend moment een vervolgoets te doen, om de Kamer te informeren over de voortgang van de geconstateerde mogelijke risico's. Ik begreep dat het moment waarop zo'n toets zou moeten plaatsvinden, afhangt van de voortgang van bepaalde onderdelen van het bekostigingsproces, namelijk van het onderdeel vo en p.o. We moeten weten wanneer dat klaar is om dit goed te kunnen plannen. Het zou heel fijn zijn als de Minister daarop kan reageren.

Dan even een stapje naar achter, naar boven of een abstractieniveau omhoog; ik weet niet hoe ik het moet noemen. Het BIT-advies signaleerde ook kwesties die echt wel voorbijgaan aan puur het ICT-aspect van het verhaal. Volgens het BIT schiet met betrekking tot dit project de strategische en tactische sturing tekort, in ieder geval tot het moment van toetsing, is de uitvoering van een ontwikkel- en beheersproces te onvolwassen en is het financieel beheer van IT-voorzieningen onvoldoende ontwikkeld. DUO reserveert ook al tijdens structureel te weinig middelen voor onderhoud. Er zou ongeveer 15% moeten worden gereserveerd. Zij zitten daar ver, ver onder. Dan zie je dat ze vervolgens in de problemen raken en dat zorgt dan uiteindelijk voor overschrijdingen. Alles bij elkaar is dat nogal wat.

Mijn eerste gedachte is dan: je kunt wel een betere auto kopen, maar je moet ook je rijvaardigheden op orde hebben. De vorige Minister zei dat DUO bezig is met professionalisering en agile werken. Ik wil dat graag geloven, maar ik heb wat meer geruststelling nodig. Ik zeg dit mede in het licht van een ouder advies over de mogelijke gevolgen van een stelselwijziging in studiefinanciering voor DUO. Toen is in kaart gebracht dat dat een grote transitie zou worden en dat we daar goed naar moesten kijken. Als ik dit allemaal bij elkaar neem, dan moet ik samenvattend tegen de Minister zetten dat ik me gewoon best veel zorgen maak. Hoe denkt de Minister zelf grip te houden op de brede ontwikkelingen die op DUO afkomen? Hoe kunnen wij DUO het beste helpen naar de toekomst toe? Voorzitter. Tot zover mijn bijdrage. Ik was even vergeten te melden dat ik deze bijdrage ook namens het CDA heb mogen leveren. Dat meld ik dus bij dezen.

De voorzitter:

Hartelijk dank. Dan ga ik het woord geven aan de heer Kwint van de Socialistische Partij.

De heer Kwint (SP):

Ik heb het niet afgestemd, maar misschien mag ik mijn bijdrage wel namens de gehele oppositie doen. Ik ben er nou toch! Ik zal dat achteraf even aan ze vragen. Volgens mij leveren mevrouw Van der Woude en ik een mooie, complementaire bijdrage. Zij heeft zich vooral gericht op de ICT terwijl ik me wat meer zal richten op het dienstverleningsdeel. Al er is natuurlijk een samenhang tussen die dingen.

Laat ik beginnen met een persoonlijke anekdote. Ik ben afgestudeerd zonder studieschuld. Dat kon toen nog. Er was geen schuldenstelsel, ik woonde best goedkoop in Amsterdam en werkte een dag of vier in de

zorg. Nou ja, als ik heel nauwkeurig ben, dan moet ik zeggen dat ik ben afgestudeerd met een hele, hele kleine studieschuld. Ik was namelijk te laat met het opzeggen van mij ov-jaarkaart en kreeg dus alsnog een narekening van DUO vanwege het te lang in mijn bezit hebben van die ov-jaarkaart. Ik heb me er toen al over verbaasd dat het voor DUO wel mogelijk is om precies te weten wanneer iemand stopt met studeren, maar dat daarmee dan niet automatisch het studentenreisproduct wordt opgezegd. Dat was dan ook nog eens een keer vóór de ov-chipkaart. Ik ben namelijk ontzettend oud. Het is ondertussen nog veel makkelijker om, als het moment daar is voor de student, dat reisproduct automatisch te laten stopzetten. Het fijne daaraan is dat daarmee terugbetalingen, zoals ik moest doen – maar ik kon dat wel hebben – zouden worden voorkomen. Daarmee zou worden voorkomen dat mensen onnodig geld moeten terugbetalen.

Dit is een van de wat onschuldigere voorbeelden waarmee ik aangeef dat DUO de dienstverlening nog wel kan verbeteren. Ik heb de afgelopen jaren uit de mail niet altijd een even fraai beeld gekregen van de gang van zaken bij DUO. Natuurlijk is je mailbox geen representatieve weergave, want mensen die heel tevreden zijn over hun ervaringen met DUO, zullen daarover geen bedankmailtje sturen aan DUO met mij in de cc. Wij horen te vaak dat wanneer er een conflict is, mensen vanaf een heel vroeg stadium benaderd worden als potentiële fraudeurs. We horen dan dat deurwaarders snel worden ingezet. Dat zijn verhalen die wij in de afgelopen jaren iets te vaak gehoord hebben bij overheidsdiensten. Iedereen heeft het verhaal kunnen lezen over de jongen die kanker kreeg, terugging naar zijn ouders en vervolgens zijn hele stuif moest terugbetalen. Vervolgens wordt dat dan, nadat het in de media is gekomen, wel kwijtgescholden via een soort coulanceregeling, maar feit is dat DUO daar wel gewoon volgens de regels handelde. Men deed wat men moest doen. Ik heb contact gehad met iemand die al zestien jaar geen contact meer had met zijn vader. Volgens mij heb ik ook Kamervragen over deze casus gesteld. Die jongen moest vervolgens aantonen dat hij geen contact meer had met zijn vader. Sowieso is het heel ingewikkeld, haast filosofisch onmogelijk, om aan te tonen dat je geen contact hebt met iemand, maar als je specifiek moet aantonen dat je geen contact hebt met iemand omdat je een slechte relatie hebt met diegene, dan is dat emotioneel ontzettend belastend. Dat zou niet nodig moeten zijn.

De voorzitter:

Ik hoor de bel waarmee het begin van de plenaire vergadering wordt aangekondigd. Wilt u even wachten tot de bel stopt?

De heer Kwint (SP):

Wat u wil, voorzitter.

De voorzitter:

U mag van mij ook gewoon doorpraten, maar ik weet niet of de mensen het kunnen verstaan.

De heer Kwint (SP):

Ik heb met mijn stem zelden problemen met verstaanbaarheid, moet ik eerlijk zeggen, maar laten we het gewoon niet uitproberen en inderdaad even de bel afwachten.

De voorzitter:

Gaat u verder, meneer Kwint.

De heer **Kwint** (SP):

Het is altijd weer een dieptepunt van de dag, dit moment. Maar we zijn er weer doorheen gekomen, en we realiseren ons allemaal weer hoe lang een minuut eigenlijk kan zijn.

De reden dat ik twee van deze verhalen aanhaal, is dat ik eraan twijfel of dit incidenten zijn. Het is natuurlijk niet voor niks dat de Ombudsman ook de aandacht heeft gevestigd op de noodzaak van betere dienstverlening bij DUO, een onderzoek begonnen is en tussentijds aanbevelingen heeft gedaan. Weten wij wanneer dat onderzoek definitief af is? Dat weet u vast. Ik kon het even niet nagaan. Maar als je hoort dat je paspoort bijvoorbeeld niet meer fatsoenlijk verlengd kan worden als je een openstaande schuld hebt, dat er geen maatwerk is, dat je een soort «computer says no»-reactie krijgt als er een ingewikkelde kwestie wordt voorgelegd, dan moet er een hoop verbeteren.

Medewerkers gingen op cursus om op een oplossingsgerichte manier te communiceren. Dat lijkt mij toch een vrij basale houding. Ik geloof niet dat mensen bij DUO gaan werken om studenten het leven zuur te maken. Dat wil ik hier ook nog weleens gezegd hebben, want medewerkers bij DUO krijgen vaak iets over zich heen. Ik geloof dat daar mensen werken die mensen willen helpen. Ik lees dat de instructies die medewerkers van DUO krijgen ook zijn aangepast. Dan ben ik wel benieuwd op welke punten die zijn aangepast. Het is namelijk heel makkelijk om te wijzen naar een cultuur van niet op studenten gericht zijn, maar het kan ook gewoon een instructie geweest zijn vanuit de overheid dat er nogal strak aan de wind gezeild moest worden, om het maar zo te zeggen. Dat is nogal van belang, want als mensen zien dat de overheid, die van ons allemaal is, over mensen heen walst als ze in de problemen zitten, dan gaan ze zich ook anders verhouden tot de overheid en tot de samenleving. Dat raakt volgens mij ook in bredere zin het vertrouwen in onze instituties, meer dan alleen DUO.

Er liggen nu ook gewoon een paar zaken niet bij DUO waarvan iedereen logischerwijs zegt «dat zou naar DUO moeten», maar die de organisatie niet aankan. Op welk moment denken wij dat de organisatie zover is dat ze dat wel kan? Ik had het al over het stopzetten van het reisproduct. Individuele studietoelage is er ook zo één. Het is volstrekt logisch dat de plek waar je je studiefinanciering aanvraagt ook de plek is waar je je individuele studietoelage aanvraagt. Maar nu is het belegd bij gemeenten, eigenlijk om geen enkele andere reden dan dat DUO het niet aankan. Studenten weten het te weinig te vinden. Wanneer kan dat om?

Ten slotte past bij meer studentgericht werken volgens mij ook dat je studenten erop wijst dat ze recht hebben op iets meer. We hebben gezien dat de aanvullende beurs door een kwart van de rechthebbenden niet gebruikt wordt, terwijl de helft van die groep, 40% tot 45%, wel leent. Die zijn dus gewoon dief van hun eigen portemonnee. Volgens mij hoort het bij een dienstverlenende overheid dat je dan niet denkt «dat is een mooi meevallertje voor de overheid», maar dat je dan denkt «hé, dat is een tegenvaller voor de studenten waar wij voor bezig zijn» en actief contact opneemt met die mensen om daarvoor iets te regelen – al is het natuurlijk allemaal nog maar de vraag hoe het nieuwe studiefinancieringsstelsel eruit gaat zien. Maar ook daar zal DUO een belangrijke rol in hebben. Tot zover mijn vragen, voorzitter.

De **voorzitter**:

Ik dank u zeer. Dan zal ik, als u het goedvindt, onder uw voorzitterschap mijn bijdrage leveren.

Voorzitter: Kwint

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

Voorzitter. Toen ik net Kamerlid werd, inmiddels bijna tien jaar geleden, mocht ik zitting nemen in wat toen de parlementaire commissie-Elias heette – wie kent 'm niet – die zich bezighield met de problemen rond ICT en de overheid. Er waren natuurlijk grote zorgen. Er gingen miljarden per jaar verloren aan ICT-projecten. Een van de belangrijkste conclusies uit dat rapport, denk ik, was dat er een onafhankelijk bureau of een adviescollege, zoals het nu heet, moest komen om de overheid er vrij indringend over te adviseren wanneer bepaalde projecten bijvoorbeeld gestopt zouden moeten worden of wanneer er überhaupt niet aan begonnen zou moeten worden, et cetera.

Ik heb me daar sinds die tijd niet meer zo veel mee bezig gehouden, maar ik heb wel gezien dat het BIT, zoals het toen heette, nu omgevormd is in het Adviescollege ICT-toetsing en dat de bevoegdheden ook uitgebreid zijn naar niet alleen nieuwe projecten, maar ook onderhoud en beheer van lopende projecten. We hebben hier met een soort tussenvorm te maken. Daar kom ik zo nog wel even op terug. Maar ik denk dat het goed is om opnieuw te constateren dat dit bureau of dit college het werk goed doet. We hebben ook een goede sessie met hen kunnen hebben, waarbij we hebben gekeken wat hier nu precies speelt. Dat was niet geheel zonder zorgen rond dit specifieke project. Ik kan in hoge mate aansluiten bij wat mevrouw Van der Woude daarover gezegd heeft, behalve het feit dat ik een frequentie van drie maanden wel erg hoog vind. Ik heb niet per se behoefte aan een heel periodieke verslaggeving naar de Kamer over de stand van zaken. Ik zou in overleg met het adviescollege kijken wat een zinnige manier is om dit te blijven volgen, want dat het niet geheel zonder risico's is, is een feit. En dat kunnen we ons eigenlijk niet veroorloven, want DUO is een buitengewoon belangrijke uitvoeringsorganisaties. Miljoenen mensen in het land – we hebben het niet alleen over studenten, maar over alle mensen die een bekostigde onderwijsinstelling bezoeken – hun omgeving en de mensen die er werken, hebben ermee te maken. Dit gaat over bekostiging. Daar gaan tientallen miljarden per jaar doorheen. Het is dus een belangrijke organisatie. Het is ook een organisatie, zoals ik haar ken, die inderdaad wel alles doet om klantgericht te zijn, maar dat valt nog niet mee. Dat is heel ingewikkeld. Dat komt soms ook door wat wij als overheid allemaal verlangen. Daar moeten we begrip voor hebben. Tegelijkertijd moeten we er wel heel streng op zijn, want het moet wel goed gaan. We kunnen ons niet veroorloven dat er eens een maandje geen bekostiging is in het onderwijs, want dan hebben we toch wel een heel fors probleem.

Om die reden lijkt het me dus goed om ook dit project even iets preciezer te volgen. Wat vindt de Minister van de gedachte om toch ook naar aanleiding van dit project eens te kijken – ik zeg het in iets andere woorden dan mevrouw Van der Woude – naar een soort risico-inventarisatie? Zijn er nu nog andere kwetsbaarheden binnen DUO die toch extra aandacht vragen? Ik zeg het maar zo.

Wat me nog het meest verbaasde, was dat het BIT-advies. Pardon, ik zeg weer «BIT», maar dat is mijn oude ... Het heeft iets meer bite dan «Adviescollege ICT-toetsing», terwijl eigenlijk het omgekeerde het geval is. De bevoegdheden en de onafhankelijkheid zijn alleen maar uitgebreid. Dus ik ga het proberen, maar goed. Het tijdstip waarop het advies is gekomen, is rijkelijk laat, want het project was al twee jaar bezig. Als je dan nog het advies krijgt om te stoppen, dan kunnen wij dat niet meer doen. Dat zou onverantwoord zijn. Maar het zegt wel iets, en het gaat denk ik breder dan de portefeuille van deze Minister. Wij moeten natuurlijk zorgen dat het adviescollege op de juiste momenten intervenieert. Ik zou deze Minister willen vragen om er toch met zijn collega's eens naar te kijken of we het wel optimaal inzetten. Ik begrijp dat je last kunt hebben,

ook als ministerie of bewindspersoon, van zo'n kritische blik, maar ik denk dat je er nog veel meer last van hebt als je de adviezen te laat krijgt of ze onvoldoende opvolgt.
Tot zover mijn bijdrage.

De voorzitter:

Ik geef u bij dezen het voorzitterschap terug.

Voorzitter: Van Meenen

De voorzitter:

Ik dank u zeer. Ik dacht dat u een interruptie had, maar dat gaat er niet van komen.

Ik kijk even naar de Minister of hij tijd nodig heeft voor de beantwoording. Is een kwartier genoeg? Ik weet niet waar u naartoe moet. Oké. Ik schors tot 10.35 uur.

De vergadering wordt van 10.19 uur tot 10.36 uur geschorst.

De voorzitter:

We gaan verder. Het woord is aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Minister Dijkgraaf:

Dank u, voorzitter. Het is een groot genoegen om hier met uw commissie te spreken over de Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO. Ik wil u danken voor uw belangstelling daarvoor. DUO is een essentieel onderdeel van het Ministerie van OCW en van mijn portefeuille. U heeft zelf al aangegeven aan hoeveel elementen van de samenleving DUO raakt. U noemde al de bijna 7.500 instellingen die bekostigd worden. Er zijn een miljoen studenten die toelages krijgen. Er zijn een miljoen studenten waarmee we in gesprek zijn over afbetaling. Het raakt aan heel veel elementen van de maatschappij.

Ik wil beginnen met mijn waardering uit te spreken voor al het goede werk dat de medewerkers van DUO doen. Ik was een paar weken geleden op werkbezoek. De heer Kwint noemde ook heel duidelijk de wens om dit met de menselijke maat te doen. DUO is in gesprek met heel veel mensen, en die menselijke maat staat echt centraal bij de medewerkers van DUO. Ik heb velen van hen gesproken. Ik zag wat er in de gesprekken met individuele klanten allemaal naar boven komt. Het begint met een klein touwtje. Het gaat over een studieschuld of een toelage, maar aan dat touwtje zit heel veel vast. Daar zijn de medewerkers zich heel erg van bewust. Dat vraagt heel veel zorg en tijd. Ik denk dat we daar alert op moeten zijn. Ik vind het ook heel fijn dat u zelf die wens uitspreekt. Dat is een wens die bij mij leeft en ik denk bij DUO zelf ook. Daar moeten we met elkaar aan werken.

Dat werkbezoek opende ook wel mijn ogen met betrekking tot de complexiteit van de taak van deze instelling. Dat is natuurlijk niet uniek. We praten natuurlijk veel met elkaar over uitvoeringsorganisaties. Die staan volop in de belangstelling. Het is ook goed dat u aangeeft dat niet altijd alles goed gaat. Daar moeten we alert op zijn. Het vorige kabinet heeft dat laten analyseren. Daar kwam het rapport Werk aan Uitvoering uit voort. In de volle breedte staan uitvoeringsorganisaties centraal in dit kabinet. Dat staat ons echt voor ogen. Het doel is natuurlijk om dat gewoon fundamenteel te verbeteren en ook toekomstbestendig te maken. Ik vind het ook mooi dat DUO van het begin af aan betrokken is bij Werk aan Uitvoering. Het is eigenlijk een van de vier uitvoeringsorganisaties die opgenomen zijn in de analyse, samen met de Belastingdienst, het UWV en de SVB. Ik denk dat het verbeteringstraject is ingezet. Het gaat bijvoorbeeld over telefonische bereikbaarheid. Het gaat echt om die menselijke

maat, die ik al eerder noemde. Denk aan onderzoeken of voorlichting, waardoor informatie beter kan overkomen. Daar moeten we echt de nieuwste inzichten bij gebruiken. Dat staat heel erg centraal in de organisatie en dat vind ik eigenlijk bijzonder positief. Dan ga ik naar een aantal van uw vragen. Ik begin met een vraag van zowel mevrouw Van der Woude als de heer Van Meenen. Die gaat over het advies van het adviescollege. U vroeg wanneer men daarmee begonnen is. Ik wil toch even iets schetsen over de bredere ontwikkeling als we kijken naar met name het gebruik van ICT. We hebben natuurlijk een aantal decades gehad waarin er allerlei nieuwe programma's zijn gebouwd en er nieuwe taken bij zijn gekomen. Ik denk dat we met z'n allen naar een andere periode gaan, een soort steady state, waarin die informatievoorziening er zal zijn maar continu moet worden geüpdatet. Het is misschien een klein beetje zoals je iPhone. In het begin waren er dramatische ontwikkelingen, maar nu ga je telkens weer naar de volgende software-update. Je ziet het nauwelijks, maar er gebeurt heel veel achter de schermen.

Ik denk eerlijk gezegd dat als u ook het toezicht op de ICT voor ogen heeft, u zich goed moet realiseren dat deze overgang ook vraagt: wanneer is het moment om te adviseren en wanneer moet je eigenlijk dingen voor ogen hebben? Ik vind het interessant dat toen het BIT dat permanente adviescollege werd, het oorspronkelijk het idee was om nieuwe projecten te analyseren en dat pas in 2020 duidelijk werd dat die adviestaak ook moest worden uitgebreid met beheer en onderhoud. Ik denk dat het uiteindelijk alleen maar beheer en onderhoud wordt. We hebben die continue updates. Toen heeft OCW zich ook aangeboden om de grote vervangings-trajecten aan te melden. Toen is het adviescollege op zoek gegaan naar pilots en heeft DUO zelf dat programma Doorontwikkelen Applicatieland-schap Bekostiging aangemeld. Het antwoord op de simpele vraag waarom dat niet van het begin af aan gedaan is, is dat er eerlijk gezegd ook een ontwikkeling is in de inzichten van het adviescollege over wat hun rol is, wanneer men in moet grijpen in projecten en waar de cruciale momenten zitten waarop zo'n advies ook daadwerkelijk effect heeft. Het goede is dat wij alle vervangingstrajecten hebben aangemeld en in gesprek zijn. We zijn in overleg met het adviescollege over welke projecten wanneer getoetst moeten worden. Dat is, denk ik, een beetje de grote vraag die hierboven hangt: als we in Nederland zo'n permanente doorontwikkeling, vernieuwing en vervanging gaan uitvoeren, waar zitten dan de cruciale momenten waarop wij die adviezen willen hebben en waar snijden ze ook echt hout?

Dan kom ik terug op de vragen van mevrouw Van der Woude en de heer Van Meenen over de zorgen over het verloop van de vernieuwing van dat bekostigingssysteem en de vraag hoe we daar de vinger aan de pols houden. Ik vind het een goed idee om regelmatig aan u te rapporteren over dat DAB-dossier. Mevrouw Van der Woude suggereerde om dat driemaandelijks te doen; de heer Van Meenen hield het wat meer algemeen. Eerlijk gezegd is het belangrijker dat we niet alleen regelmatig rapporteren, maar dat er ook iets te rapporteren valt. Ik begreep zelf dat het als we het bijvoorbeeld halfjaarlijks zouden doen, een betekenisvolle rapportage is waar je ook wat uit kan leren. Ik ga ook het adviescollege van harte uitnodigen. U gaf aan dat er de implementatie van de bekostiging vo is, en dan de overgang naar de bekostiging p.o. We verwachten dat dat ergens in december dit jaar of januari volgend jaar plaatsvindt. Ik denk dat dat het juiste moment is om die vervolgoets te doen, namelijk als we de eerste afronden en de tweede gaan beginnen. Daar wil ik dan dus eigenlijk het adviescollege toe uitnodigen.

Mevrouw Van der Woude vroeg ook hoe we nou grip krijgen op die brede ontwikkeling. Ik denk dat dat een heel belangrijk punt is. Dat ligt mij trouwens ook persoonlijk na aan het hart. Ik ben me daar echt van bewust en dat is een heel belangrijk element van mijn eigen persoonlijke agenda,

dus ik ben ook regelmatig in gesprek met de mensen van DUO. In heel veel van de plannen die we hebben voor de toekomst zal die uitvoeringstaak zeker centraal staan en ik zal ook zorgen dat ikzelf persoonlijk goed geïnformeerd ben over dit alles.

De voorzitter:

Er is een interruptie van mevrouw Van der Woude.

Mevrouw **Van der Woude** (VVD):

Wat de Minister nu beschrijft, lijkt me onder alle omstandigheden goed. Ik zou persoonlijk wel graag willen dat u daar ook expliciet op terugkomt, ook in aanloop naar alle grote veranderingen die eraan komen. Welke kwetsbaarheden zien we en hoe gaan we die beheersen? Ik weet niet of de heer Van Meenen dat met mij eens is.

De voorzitter:

Ja, dat ben ik met u eens. Althans, mijn vraag over de risico-inventarisatie was vergelijkbaar, zeg ik er dan even bij als voorzitter.

Minister Dijkgraaf:

Ik denk dat deze twee vragen heel goed meegenomen kunnen worden in dat verbeterplan voor het verbeteren van strategische en tactische sturing, het meer volwassen maken van de uitvoering, en de doorontwikkeling van het financiële beheer. Die professionalisering en het verbeteren van die professionele cultuur nemen wij op dit moment in dat verbeterplan onder handen. Dat is niet alleen maar opgesteld voor dat DAB-traject, maar is eigenlijk DUO-breed. We hebben de aanbevelingen van het adviescollege hierin aangepakt. Dat verbeterplan is in de afrondende fase. Ons doel is om die verbetering nog dit jaar door te voeren. Ik denk dat we dan ook wel verslag kunnen doen van wat precies die aanbevelingen zijn en hoe ze zijn ingevoerd. Dat moet dan gewoon dit jaar allemaal gestalte krijgen. Misschien mag ik dan doorgaan met een aantal vragen van de heer Kwint. Dank ook dat u weer opgeroepen heeft tot die menselijk maat. Ik denk dat dat ook zo is in de gevallen die u noemde. Ieder geval is er één te veel. Dat is denk ik ook zeker de instelling van alle mensen die bij DUO werken. Tegelijkertijd zien we dat dingen die misschien vanuit een bepaalde optiek heel voor de hand liggen, toch best geproblematiseerd kunnen worden. Een daarvan is die wens om het studiereisproduct automatisch stop te zetten. Jammer dat het u zelf overkomen is. Het is ook mijn wens. Het is gewoon duidelijk dat we dat moeten doen. In het huidige ov-betaalsysteem kan dat echter niet zomaar; er is een uitgebreid onderzoeksrapport naar u toegestuurd waarom dat zo is. Ondertussen hebben we samen met de vervoerders allerlei maatregelen getroffen. Ik vind het zelf prettig om te lezen dat het totale bedrag aan ov-boetes redelijk dramatisch is teruggegaan, van 35 miljoen naar 5 miljoen per jaar. We verwachten dat we dat nog veel verder terug kunnen brengen, onder andere ook omdat er een nieuw ov-betaalsysteem gaat komen. Het probleem zit ook bij de vervoerders, met wie we natuurlijk in gesprek zijn. Ik begrijp ook dat er een kleine wetswijziging moet plaatsvinden om het allemaal door te zetten. Daarmee kom ik nog bij u terug. Volgens mij gaat het om het veranderen van het een enkel woord, maar dat moet wel allemaal netjes gebeuren. Het is in ieder geval belangrijk om te weten dat er op dit moment een tweede onderzoeksrapport wordt afgerond. Ik denk dat ik dat rapport samen met mijn reactie daarop eind mei naar uw Kamer kan sturen. Het heeft dus onze aandacht.

De heer Kwint (SP):

Er zit dus geen uitvoeringsprobleem aan de DUO-kant, als ik het goed begrijp.

Minister **Dijkgraaf**:

We zijn afhankelijk van vervoerders en van wat wel en niet mogelijk is. Het zijn denk ik de innovaties, vernieuwingen die allemaal de goede kant op gaan. We willen het uiteindelijk op nul krijgen.

De heer **Kwint** (SP):

Is het een idee dat wij die enkelewoordenwetswijziging meteen meegestuurd krijgen met het onderzoeksrapport, voor het tempo?

Minister **Dijkgraaf**:

Een wetswijziging heeft zo zijn eigen procedure, maar over het algemeen proberen we de dingen zo snel mogelijk te doen maar niet sneller.

De heer **Kwint** (SP):

Dat klinkt als het maximale wat ik kan vragen.

Minister **Dijkgraaf**:

Ja, precies.

Dan even de aanbevelingen van de Ombudsman. Die heeft aangegeven dat de maatregelen die DUO heeft genomen, in zijn ogen al een belangrijke verbetering zijn. Hij schrijft dat maatwerk ontbrak maar noodzakelijk is. Hij schreef: «Dit is een mooi voorbeeld van hoe wij als Nationale ombudsman een organisatie tijdens ons onderzoek al kunnen meenemen en hoe – in dit geval – DUO dit heeft aangegrepen het burgerperspectief een plek te geven in hun invorderingsbeleid.» Dat ging over de inburgering. We hebben in ieder geval complimenten gekregen van de Ombudsman. Het is natuurlijk ook belangrijk dat deze rol er is. Deze adviezen zijn heel belangrijk geweest in onze organisatie.

De heer **Kwint** (SP):

Misschien valt het met elkaar samen hoor, maar ik heb een vraag over die werkinstructies. Er zit bij zo'n instantie en de manier waarop die werkt natuurlijk een vraagstuk van structuur – gewoon de daadwerkelijke instructie die mensen krijgen: zo moet jij je werk doen – en een van cultuur, de manier waarop er gewerkt wordt en of de menselijke maat in het oog wordt gehouden. Ik ben benieuwd wat er daadwerkelijk in de werkinstructies is veranderd voor de mensen bij DUO, ook omdat ik dan beter een beeld kan krijgen bij welk deel er structureel een fout zat en welk deel er in de werkcultuur een fout zat. Om het te kunnen verbeteren is het volgens mij ook belangrijk om het te snappen.

Minister **Dijkgraaf**:

Ik denk eerlijk gezegd dat ik daarop moet terugkomen. Misschien is het wel een combinatie van beide, dat weet ik nu niet. Dan moet ik even precies kijken wat die instructies zijn geweest en wat ze mee hebben gebracht.

De **voorzitter**:

Hoe wilt u dat doen?

Minister **Dijkgraaf**:

Mag ik daar schriftelijk op terugkomen? Graag. Het is een heel goede vraag die van mij iets meer onderzoek vraagt om te beantwoorden. Dan de vraag van de heer Kwint of de studietoelage niet bij DUO belegd kan worden. Daar hebben we maandag met elkaar over gesproken. Ik heb aangegeven dat studenten met een beperking zich helaas druk moeten maken over meerdere zaken. Een van die zaken is die studietoelage. In die zin is er een zekere logica om dit bij DUO te beleggen, want dan breng je een aantal dingen bij elkaar. Wat ik ook maandag heb aangegeven, is dat andere zaken eigenlijk bij de gemeente bij elkaar komen. Dus er zijn

eigenlijk twee scenario's, twee sets van argumentaties. Maandag is er een motie ingediend door mevrouw Van der Graaf en anderen om tot een centraal punt te komen om die financiële steun aan te vragen. Ik heb zelf gezegd – er wordt volgens mij vanmiddag over de motie gestemd – dat ik die motie oordeel Kamer kon geven, mits ik ook mocht verkennen of zo'n centraal punt inderdaad een verbetering is. Want wat ik al aangaf: mooi als dingen bij elkaar komen rondom DUO tijdens je studie, maar op een gegeven moment gaat het leven verder en dan is het misschien wel weer handig als dingen bij de gemeente zijn belegd. Dus ik denk dat ik gewoon eerlijk ben: we willen de optimale oplossing en we willen die graag met u verkennen. De eenloketfunctie klinkt erg aantrekkelijk maar dan is het wel de vraag waar dat loket dan ligt en wat precies de voor- en nadelen zijn.

Dan uw vraag over het automatisch aanbod doen van de aanvullende beurs. Ik deel met u volstrekt de toch wel zekere verbijstering dat er eigenlijk niet gebruikt wordt gemaakt door studenten van die aanvullende beurs. Je zou denken: je hebt er alle reden voor. U gaf zelf aan dat 41% daarna wel een lening afsluit, waaruit duidelijk blijkt dat ze niet goed geïnformeerd zijn. Dat was volgens mij ook een belangrijke reden om maandag aan te geven dat we in het pakket bij de invoering van de basisbeurs ook het terugdringen van het niet-gebruik willen meenemen en dat we dat heel nadrukkelijk ook in het mbo willen doen, waar er een soortgelijk probleem is. In het Nibud Studentenonderzoek, als het komt, staan een aantal opties om het niet-gebruik weg te nemen. Tegelijkertijd moeten we snel met een wetsvoorstel komen voor de herinvoering van de basisbeurs. Dan zal ik daar, denk ik, toch een soort keuze in moeten maken. Het is wel belangrijk dat hier de inzichten uit de sociale wetenschappen over hoe je mensen kunt verleiden tot het goede gedrag heel erg behulpzaam kunnen zijn. Ik noem de nudging theorie: je wil aanmoedigen. Maar je moet oppassen, zoals ik maandag heb gezegd, want er zitten een aantal problemen in. Bijvoorbeeld dat DUO de inkomensgegevens van de ouders pas mag opvragen nadat een student een aanvraag heeft gedaan dat hij in aanmerking wil komen. Er zit dus ook een soort privacy-element in; we mogen niet uit eigen beweging de financiële achtergrond van de ouders van studenten gaan onderzoeken, dat moet eerst akkoord verklaard worden. Het is dus een subtiel proces waar wij echt wel zien – dat is ook in onze berekeningen rondom de herinvoering van de basisbeurs naar voren gekomen – dat we het echt aanzienlijk kunnen terugdringen, met misschien wel 75%.

Mevrouw **Van der Woude** (VVD):

Het riep bij mij herinneringen aan vroeger op: hoe moeilijk het was om een aanvullende beurs te krijgen en te bewijzen dat je daar recht op had. De Minister gaf aan te gaan proberen te achterhalen hoe het komt dat dat niet-gebruik gebeurt. We hebben daar al eerder over gesproken. Ik wil toch nog even benadrukken dat we dan ook echt zeker moeten weten dat de oorzaak ook aan de studentkant alleen ligt en dat het niet komt door iets bij DUO.

Minister **Dijkgraaf**:

Dank u wel voor deze vraag. Ik denk eerlijk gezegd dat ... Tja, waar ligt het aan? Uiteindelijk zal een student wel of niet moeten besluiten om die beurs aan te vragen. Maar of en hoe je tot dat besluit komt, ligt natuurlijk aan hoe de uitvoeringsorganisatie zich opstelt. Laat ik het zo zeggen: het gaat erom mensen te verleiden de juiste keuzes te maken. Uiteindelijk maak je zelf de keuze, maar dat doe je omdat je in een bepaalde omgeving zit. En iedereen die op een webpagina per ongeluk iets heeft aangevinkt zonder dat hij dacht dat hij het aanvinkte, weet dat je soms ook in verwarring kan worden gebracht. Ik denk dat we op zoek zijn naar het precieze instrumentarium. In dit geval zijn we het met elkaar volstrekt

eens wat we bedoelen met de «juiste beslissing» namelijk niet een lening aanvragen als je ook een aanvullende beurs zou kunnen krijgen. Het kan best zijn dat de omgeving waar de studenten zich bevinden – dat kan een webinterface zijn, dat kan gewoon informatie zijn – ze in verwarring heeft gebracht. Dat moeten we dan gewoon wegnemen als overheid. Want het is absoluut niet zo, om terug te komen op de heer Kwint, dat dit een soort bezuiniging van de overheid is. Als mensen er minder gebruik van maken, dan raken wij als departement dat geld gewoon kwijt. Ik mag dat geld dan niet ergens anders aan uitgeven. Dat gaat in de centrale pot. Wat dit dossier betreft en misschien ook andere dossiers hoop ik als Minister gewoon zo veel mogelijk geld uit te geven.

De voorzitter:

Daar is meneer Kwint ook niet tegen, geloof ik.

De heer Kwint (SP):

Nee, dat kan ik alleen maar van harte toejuichen, natuurlijk. Als ik de verhalen die ik hoor op een rij zet, dan zijn er twee dingen. Eén is dat studenten het niet weten. Twee is dat ze tegen problemen aanlopen bij het aanvragen waardoor ze denken dat het te veel gedoe is of dat ze er geen recht op hebben. Volgens mij zijn dat de twee dingen. Ik snap dat je niet zomaar de gegevens over de inkomenspositie van de ouders mag inzien, maar uiteindelijk lukt het wel om bij een onderzoek boven tafel te krijgen dat waarschijnlijk 40% er ten onrechte geen gebruik van maakt. Als die gegevens er zijn, misschien op basis van een inschatting, en je denkt dat iemand er misschien weleens in aanmerking voor zou kunnen komen, dan zou een heel gebruiksvriendelijke manier een mailtje of een belletje zijn waarin je zegt: joh, wij denken dat jij recht hebt op meer dan dat je nu krijgt. Een heel laagdrempelige manier van mensen benaderen zou zijn dat je zegt: neem hier eens een kijkje om te zien of je ergens recht op hebt.

Minister Dijkgraaf:

Dat is precies de richting waarin we zitten te denken. Dat kan een belletje of een pop-up op een scherm zijn, maar je zou die informatie ook op andere manieren kunnen verstrekken. Het is een heel belangrijk element. Mensen verleiden om voor hen gunstig gedrag te gaan vertonen is een belangrijk element van hoe een slimme overheid zich opstelt. Wij zijn het snel met elkaar eens over de intenties, maar dan willen we ook dat mensen daar gebruik van maken. Ik denk dat we het daar volstrekt met elkaar over eens zijn.

De heer Kwint (SP):

Ik wil niet al te dicht bij de uitvoering gaan zitten, want andere mensen hebben daar veel meer verstand van, maar als ik een pop-up op een scherm krijg die zegt «je zou weleens geld kunnen besparen», dan denk ik dat ik in zo'n spamreclame terecht ben gekomen. Soms is heel erg oldskool analoog de telefoon pakken overtuigender voor mensen dan een pop-up op een scherm.

De voorzitter:

De heer Kwint denkt graag mee.

Minister Dijkgraaf:

We staan voor alle opties open. Dit ontwikkelt zich ook met de tijd, net zoals die informatiesystemen.

Misschien tot slot. Het is goed dat ook vandaag werd benadrukt hoeveel er gevraagd en verwacht wordt van de uitvoering. We praten heel vaak met elkaar over beleid en nieuw beleid. Het moet ook allemaal uitgevoerd worden. De middelen moeten daar komen waar ze terecht moeten komen. Van DUO is veel gevraagd, ook de afgelopen jaren rondom corona. Er is

veel gevraagd met de uitvoering van het Nationaal Programma Onderwijs. Er zijn allerlei veranderingen geweest in de examens. Mensen hebben van de ene op de andere dag grote veranderingen moeten doorvoeren. Ik heb waardering voor iedereen die bij het onderwijs betrokken is geweest. De maatschappij gaat soms door grote crisissen heen. We zagen met corona dat het onderwijs bijna van de ene op de andere dag online werd georganiseerd. Er is heel veel van docenten, leraren, schoolleiders, bestuurders, studenten maar ook van uitvoerders gevraagd. Ik heb daar echt veel waardering voor. Ik heb trouwens die waardering ook persoonlijk overgebracht aan de medewerkers toen ik in Groningen op bezoek was.

Ik vind het erg fijn dat we dit debat hebben. Uw rol hierin is een hele belangrijke. Ik waardeer het feit dat u mij in uw toezichhoudende rol scherp houdt en daarmee ook de uitvoeringsorganisatie, omdat zij uiteindelijk een cruciale schakel is in het beleid dat wij met elkaar willen uitvoeren. Ik voel het als mijn verantwoordelijkheid om die uitvoering op een zo hoog mogelijk peil te leggen. Het kan beter. We willen dat het beter wordt. Daar liggen goede plannen voor. Ik kan u toezeggen dat de hele organisatie met veel enthousiasme aan dat verbeterplan werkt. Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Ik kijk of er nog behoefte is aan een tweede termijn. Ja? Mevrouw Van der Woude, ga uw gang.

Mevrouw Van der Woude (VVD):

Dank u wel. Ik wil me allereerst aansluiten bij de waarderende woorden van de Minister voor de mensen die bij DUO werken. Helemaal mee eens. Ik vind het aan ons als Kamer en aan het kabinet om de zaken zo in te richten dat DUO zijn werk goed kan doen. Daar gaat het mij vandaag om. Ik vind het namelijk belangrijk dat wij met ons beleid zorgen dat het goed gaat met de uitvoering en dat de uitvoering niet gaat bepalen hoe het beleid wordt vormgegeven. Dat zie ik nu af en toe wel gebeuren. De aanvliegroutes – zo blijf ik ze maar even noemen – gaat de Minister met het Adviescollege ICT-toetsing bespreken. Dat lijkt me een goede zaak. Ik ben het ermee eens dat ICT permanent in ontwikkeling is. Dat is altijd zo. Waar we nu in zitten, is zeker in deeltjes ontstaan; er was geen duidelijk startpunt. Tegelijkertijd is overgaan naar een ander systeem een groot vervangingstraject. Daar zit wel degelijk een point of no return in. Op het moment dat je iets gaat doen waar een point of no return in zit, lijkt me dat net wat steviger dan permanent doorontwikkelen. Maar ik begrijp dat de Minister daarover gaat spreken. Dat vinden wij goed. Wij vinden het ook prima als hij om het halfjaar wil rapporteren. Het gaat ons meer om het wat en niet zozeer om het hoe. Als de Minister van mening is dat een halfjaar snel en scherp genoeg is om goed toezicht te houden en ons goed op de hoogte te houden, dan geloof ik dat. Tot slot is het fijn dat de Minister in zijn risicoanalyse de drie zaken die zijn genoemd met betrekking tot het ICT-project, meeneemt in een breder perspectief boven DUO. Dan heb ik het over tactische sturing en financieel beheer. Dank u wel.

De voorzitter:

Ik dank u. Ik geef het woord aan de heer Kwint.

De heer Kwint (SP):

Ja, heel kort hoor. Dank aan de Minister en veel succes bij het verder verbeteren van wat nodig is bij DUO. Ik ben erg benieuwd naar de brief over de werkinstructies die wij nog gaan krijgen. Het zal misschien mijn licht marxistische inborst zijn, maar ik heb altijd de neiging om dingen

meer vanuit structuur dan vanuit cultuur te verklaren. Ik ben dus heel erg benieuwd wat er uit die brief blijkt.

Ik heb nog één vraag over de individuele studietoeslag. Ik ga ervan uit dat de aangekondigde motie, die behalve mevrouw Van der Graaf nog best een fors aantal andere ondertekenaars zal hebben, het gaat halen.

Betekent dat dat in dat onderzoek in ieder geval verkend gaat worden of die studietoeslag bij DUO terechtkomt? Ik vind het prima als de uitkomst is dat het heel onpraktisch is; wij horen van belangenbehartigers van studenten met een beperking dat zij het als heel onpraktisch ervaren. Dat is logisch. Het is precies zoals de Minister zegt: als het nog studenten met een beperking zijn en niet werkenden met een beperking, is het logisch dat men het onhandig vindt dat het niet bij DUO zit. De vraag is of ze dat later ook nog vinden. Als dat wordt meegenomen in dat onderzoek, vind ik het helemaal prima.

De voorzitter:

Dank u wel. Ten slotte namens D66 dank aan de Minister, niet alleen voor de manier waarop hij naar het advies van het Adviescollege kijkt, daarop reageert en voor wat hij heeft toegezegd aan de Kamer, maar ook vooral voor de manier waarop hij aan de ene kant gaat staan voor de mensen van DUO, die elke keer opnieuw voor een zware taak staan mede door ons toedoen, en aan de andere kant openstaat voor het punt dat mensen daarin maximaal bediend moeten worden. Dat vind ik een hele mooie houding. Daar dank ik hem voor. Ik wens hem ook veel succes met dat mooie werk.

Ik ga het woord geven aan de Minister voor zijn reactie.

Minister Dijkgraaf:

Dank u, voorzitter. Dank trouwens aan u gedrieën voor de scherpe vragen en de warme belangstelling voor DUO.

Mevrouw Van der Woude maakt een belangrijk punt. Wij hebben nu met elkaar een veel breder gesprek over uitvoering. Ik denk dat we ervoor moeten waken dat de uitvoerbaarheid uiteindelijk een reden wordt waarom we dingen wel of niet gaan doen. Beleid moet voor mij op de eerste plek staan. Dan is de vraag wel hoe we dat beleid gaan uitvoeren. Dan is de vraag veel meer of we het in de juiste volgorde doen met de juiste timing. Wij weten allemaal dat je, als je een lijstje hebt van wat je allemaal moet doen, dat moeten plannen, dat je prioriteiten moet stellen en dat er een juiste volgorde is om dingen te doen. We moeten het zo snel mogelijk doen, niet sneller, want wij willen uiteindelijk ook niet falen. Wat mij betreft is dat een heel belangrijk onderscheid. Enerzijds moeten we er met elkaar voor waken dat dingen misgaan in de uitvoering. Anderzijds mag dat geen excuus zijn om dingen niet te doen. Onze dubbele rol is om daar continu alert op te blijven, zodat «computer says no» niet het argument wordt. Die computer zegt niet nee. Die computer moet de dingen in de juiste volgorde behandelen.

De voorzitter:

Ogenblik. Mevrouw Van der Woude wil een opmerking maken.

Mevrouw Van der Woude (VVD):

Een heel kleintje, voor de scherpste. Wij zijn het eens, maar ik zou nog willen benadrukken dat ik van mening ben dat we nu al voorsorteren op zaken, omdat een organisatie het anders niet aankan. In dit geval is dat DUO. Ik heb dat nu een paar keer voorbij zien komen. Mijn gevoel is dat we al op dat punt zijn.

Minister Dijkgraaf:

Absoluut. We hebben ook met elkaar gesproken over de mogelijke herinvoering van de basisbeurs en de tegemoetkoming. Dat zijn twee

enorme klussen. Die wil je allebei doen. Die wil je allebei goed doen. Daar hoort een bepaalde volgorde bij.

Uw punt was dat we in een permanente ontwikkeling zitten, maar dat er wel een soort beslispunten zijn, points of no return, knikken in het traject waarbij je echt moet ingrijpen. Daar heeft u ook volstrekt gelijk in. Het adviescollege heeft daar groeiend inzicht in gekregen. Daarom willen wij daarmee in gesprek over de vraag op welke punten je in zo'n vervangings-traject, in zo'n update, onomkeerbare beslissingen neemt en je dus een helder advies wilt krijgen. Daar zullen wij in de toekomst alleen maar meer en meer gebruik van gaan maken. Daarin moeten we even de weg vinden met elkaar. Ik ben blij dat we al die vervangings- en verbetertrajecten hebben aangeboden aan het adviescollege en dat we dus ook advies gaan krijgen over wanneer we waarop moeten letten.

De heer Kwint vroeg of, als de motie wordt aangenomen en wij gaan onderzoeken of het nuttig is om één loket in te richten, het scenario wordt meegenomen dat het bij DUO komt te liggen. Absoluut. Dat is exact wat we gaan onderzoeken. Ik denk dat we dat in kaart moeten brengen en heel eerlijk met elkaar moeten bekijken wat de optimale variant is.

Ten slotte dank aan de heer Van Meenen voor de warme woorden. Die worden door mij gewaardeerd maar nog meer door de medewerkers van DUO. Volgens mij is het merendeel van de mensen die allemaal bij het Ministerie van OCW werken, een medewerker van DUO. Het is een heel groot onderdeel van ons departement. Er zijn dus veel mensen die die waardering nodig hebben. Tegelijkertijd ben ik me er erg van bewust dat, als je in de uitvoering werkt, je ook heel erg zichtbaar bent. U heeft aangegeven dat ieder incident er een te veel is. Die kunnen heel gemakkelijk een bepaald beeld oproepen van de uitvoeringsorganisatie. In die zin is het ideaal misschien om nooit in het nieuws te komen en een totaal gladde surface aan dienstverlening te hebben. Maar dat betekent ook dat de medewerkers moeilijk en heel persoonlijk werk doen. Ik kan u verzekeren dat ze dat echt volgens de menselijke maat doen. Uiteindelijk zijn het gewoon gesprekken tussen twee mensen waarin de problemen worden besproken. Dus dank voor die warme woorden. Die ga ik doorgeven aan Groningen.

De voorzitter:

Graag gedaan. We komen aan het einde van dit debat. Ik neem nog even de toezeggingen met u door.

- De Kamer wordt halfjaarlijks geïnformeerd over het proces Doorontwikkelen Applicatielandschap Bekostiging.
- De Minister zegt toe het Adviescollege ICT-toetsing te verzoeken eind 2022, begin 2023 een vervolgoetsing te doen volgens op het BIT-advies Doorontwikkelen Applicatielandschap Bekostiging.

Ten derde. Even kijken, wat staat er? Je moet echt iets aan je handschrift gaan doen! O, «in». Schrijf je «in» zo? Oké. Een nieuw inzicht voor mij.

De heer **Kwint** (SP):

Dit ligt echt aan de voorzitter, hoor.

De voorzitter:

Ik zal zo laten zien hoe de griffier «in» schrijft!

- In de eerstvolgende rapportage ontvangt de Kamer het verbeterplan inzake strategische en tactische sturing van het bekostigingssysteem, evenals een uitgebreide risico-inventarisatie.
- Eind mei ontvangt de Kamer de tweede onderzoeksrapportage inzake het studentenreisproduct.
- De Kamer ontvangt een schriftelijke reactie op de vragen inzake de werkinstructies voor medewerkers van DUO.

Kan iedereen zich daarin vinden?

Minister **Dijkgraaf**:

Daar kan ik mij volledig in vinden, voorzitter.

De **voorzitter**:

Fijn. Dan rest mij niets anders dan de Minister en zijn ambtenaren hartelijk te danken, zo ook mijn collega's en natuurlijk onze onvolprezen ondersteuning in diverse gedaanten, die ons er weer doorheen gesleept heeft. Ik wens u allen nog een mooie dag toe.

Sluiting 11.11 uur.