

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1172

Vragen van het lid **Jasper van Dijk** (SP) aan de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *de klacht dat DUO automatisch leningen aan studenten verstrekt* (ingezonden 16 november 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Zijlstra** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 27 december 2011).

#### Vraag 1

Hoe oordeelt u over de klacht van studenten dat de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) studenten automatisch en ongevraagd leningen verstrekt na afloop van hun studiebeurs?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Studiefinanciering wordt toegekend in de vorm van een lening. Een deel daarvan wordt een gift als de student zijn diploma binnen de gestelde termijn van tien jaar heeft behaald. Dat is de prestatiebeurs.

Studiefinanciering wordt eenmaal aangevraagd en voorts ieder jaar geprolongerd totdat de student de studiefinanciering zelf stop zet, de maximale duur van het recht op studiefinanciering is bereikt, of als uit controle blijkt dat geen recht meer op studiefinanciering bestaat.

Als een student geen basisbeurs meer krijgt, maar alleen nog kan lenen, dan wil dat niet zeggen dat hij minder of geen geld van DUO nodig heeft. DUO is niet bevoegd om zelf een ander bedrag uit te betalen. De student die de studiefinanciering heeft aangevraagd is degene die dat bedrag moet wijzigen. Hij kan dat via «Mijn DUO» doen.

DUO licht studenten voor door middel van het jaarlijkse prolongatiebericht, waarbij de studiefinanciering voor het nieuwe kalenderjaar wordt toegekend. Daarnaast krijgen de studenten – een maand voordat zij de leenfase in gaan – een aparte mailing van DUO (zogenoemde GRL-mailing). Deze mailing wijst ze er op dat het – hoewel ze hetzelfde bedrag als voorheen krijgen – nu om een lening gaat die na het behalen van het diploma niet in een gift wordt omgezet. Aangegeven wordt dat de student het bedrag zelf via bijvoorbeeld «Mijn DUO» moet wijzigen als hij meer of minder wil lenen.

<sup>1</sup> Twee mails, zijn onderhands aan de staatssecretaris overhandigd.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat het de omgekeerde wereld is wanneer studenten zelf een procedure moeten starten om een lening stop te zetten die zij nooit hebben aangevraagd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Nee. Nadat studenten hun prestatiebeurs hebben verbruikt, loopt hun recht als onderdeel van de studiefinanciering door in de vorm van 36 maanden lenen (de leenfase). Eind 2008 is, na overleg in de Tweede Kamer ervoor gekozen om hetzelfde bedrag dat studenten als prestatiebeurs krijgen ook in de leenfase te verstrekken. Deze procedure is gekozen omdat studenten daardoor niet in financiële problemen komen tijdens de studie. Studenten die niet willen lenen worden tegelijkertijd in staat gesteld om dat eenvoudigweg te voorkomen door hun studiefinanciering via bijvoorbeeld «Mijn DUO» aan te passen. Zij hoeven daarvoor alleen aan te geven dat ze nul euro willen lenen en de verzending digitaal te ondertekenen. De daarop volgende maand ontvangt de student dan geen lening meer. Als de student bedragen wil terugstorten kan dat ook eenvoudig met een regulier betalingsverzoek aan de bank onder vermelding van het debiteurennummer.

Als DUO na de prestatiebeursfase eerst zou moeten wachten op een nieuwe aanvraag voor een lening en ongevraagd het studiefinancieringsbedrag naar beneden zou aanpassen, dan levert dat voor studenten het risico op dat zij zonder geld komen te zitten als de aanvraag niet op tijd wordt ingediend of afgehandeld.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat deze systematiek gewijzigd moet worden opdat studenten minder makkelijk een hoge studieschuld kunnen opbouwen? Wilt u hierover in overleg gaan met de DUO?

#### Antwoord 3

Nee. DUO geeft de student ruim de tijd om, voordat ze in de leenfase terecht komen, de lening naar boven of beneden bij te stellen. De afweging voor het wijzigen van het bedrag aan studiefinanciering ligt bij de student zelf. DUO licht studenten op allerlei manieren voor om ervoor te zorgen dat studenten bewust met hun studiefinanciering omgaan.

#### Vraag 4

Hoe oordeelt u over het feit dat studenten worden tegengewerkt door de DUO indien zij de ongevraagde lening willen stopzetten?

#### Antwoord 4

Dat is niet aan de orde, zie antwoord op vraag 1.

#### Vraag 5

Hoe gaat u de benadeelde studenten tegemoet komen?

#### Antwoord 5

Er is geen sprake van benadeling. Studenten hoeven dan ook niet te worden tegemoet gekomen.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat de DUO in gebreke is gebleven ten aanzien van de communicatie naar studenten toe? Wat gaat u doen aan de klacht dat de DUO slecht bereikbaar zou zijn en aan klachten geen gehoor geeft?

#### Antwoord 6

Ik deel deze mening niet. Voor wat betreft de bereikbaarheid heb ik met DUO prestatieafspraken gemaakt en deze afspraken zijn in 2011 in alle maanden gehaald. Deze afspraken hebben onder meer betrekking op de telefonische bereikbaarheid en de afhandelingstermijn van e-mail en van post. Ook de stelling dat DUO geen gehoor geeft aan klachten herken ik niet. DUO heeft een goed functionerende klachtenprocedure met onafhankelijke klachtenfunctionarissen voor studenten die vinden dat ze niet goed behandeld worden. Het klachtenmanagement bij DUO is zelfs onlangs door een externe partij gecertificeerd volgens de IKM3000 standaard. DUO heeft mij verteld dat zij in

2011 over de gevolgde procedure minder dan 10 klachten heeft ontvangen en dat dit aantal substantieel lager is dan voor de aanpassingen in het studiejaar 2009–2010. De klachten gaan niet zozeer over de communicatie als wel over het feit dat lenen geld kost.

Vraag 7

Bent u bereid de werkwijze van de DUO nader te bezien en aanbevelingen te doen voor verbeteringen? Zo ja, wanneer kan de Kamer dat verwachten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

De werkwijze van DUO wordt permanent gemonitord. Daarover wordt bij het jaarverslag verantwoording afgelegd. Ik zie nu geen aanleiding om hiervan af te wijken.