

## **Inbreng DUO Rondetafelgesprek "De overheid als schuldeiser"**

Het innen van vorderingen is een wezenlijk onderdeel van het takenpakket van DUO. Het gaat daarbij vooral om het innen van het lesgeld en studieschulden in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Het lesgeld ter hoogte van € 1137,- in 2018 is verschuldigd op grond van de Les- en cursusgeldwet en wordt jaarlijks geïnd bij circa 225.000 mbo-studenten. Het aantal terugbetalers van studieschulden verstrekt op grond van de Wet studiefinanciering 2000 bedraagt in 2018 circa 800.000 oud-studenten, waarbij de gemiddelde studieschuld bij de start van de aflossing op dit moment € 15.000 bedraagt. De totale uitstaande studieschuld (van studenten en oud-studenten) bedroeg in 2017 19,8 miljard euro. Circa 80.000 debiteuren wonen in het buitenland, wat leidt tot extra inspanningen bij het innen.

De omvang van zowel de portefeuille als de doelgroep vraagt een strak en robuust inningsproces. Bij de circa 1 mln. debiteuren, waarvan het grootste gedeelte een langjarige terugbetaalrelatie met DUO heeft, werkt dit geautomatiseerde proces goed. Echter, er is een kleine groep die maatwerk nodig heeft om de les- of studieschuld te kunnen innen. Bij achterstanden biedt DUO weliswaar ruimte om betalingsregelingen te treffen, maar dit biedt niet in alle gevallen soelaas.

De commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid vraagt specifiek naar 1) de invulling van de Rijksincassovisie, 2) de samenwerking met de verschillende overheidsinstanties en 3) vroegsignalering.

### **1. Invulling van de Rijksincassovisie**

DUO hanteert een standaard werkwijze, waarbij de debiteur digitaal en/of per brief wordt geïnformeerd over de hoogte van de schuld en de aankomende betalingsverplichting. Bij het niet voldoen aan deze betalingsverplichting ontvangt de student een herinnering om te betalen. Indien daaraan niet wordt voldaan, volgt een dwangbevel. Aan dit proces kan niet worden getornd, ook niet vanwege de omvang van de populatie.

DUO onderkent echter dat in voorkomende gevallen een meer persoonlijke benadering van de debiteur noodzakelijk kan zijn. Er zijn in 2017 en 2018 experimenten gestart met als doel gedragswetenschappelijke inzichten te benutten bij de incasso van studieleningen. Daarbij gaat het om het verhogen van de respons op de eerste betalingsherinnering en het bevorderen van aflossen via automatische incasso. DUO beziet daarbij hoe in de communicatie beter kan worden aangesloten bij de beleevingswereld van de student. Daarnaast is onderzocht hoe bij forse betalingsachterstanden sneller tot een passende oplossing gekomen kan worden door meer persoonlijk contact. Hierbij moet gedacht worden aan persoonlijke gesprekken, telefonisch contact en maatwerkbrieven.

De experimenten hebben per saldo ertoe geleid dat voor een derde van de bij deze experimenten betrokken debiteuren een oplossing is gevonden voor de betalingsachterstand. DUO heeft bovendien met meer debiteuren, die onderdeel uitmaakten van het experiment, een betalingsregeling getroffen, wat tot extra ontvangsten en meer tevreden oud-studenten heeft geleid. De uitkomsten van deze experimenten zullen worden gebruikt om een meer generiek proces te ontwerpen en in samenspraak met het ministerie te bepalen hoe en op welke wijze dit binnen de financiële kaders kan worden geïmplementeerd.

Tenslotte is DUO eind 2017 aangesloten op de clustering Rijksincasso. Het Centraal Justitieel Incassobureau onderzoekt eerst welke mogelijkheden er zijn om terug te betalen, alvorens een vordering over te dragen aan een deurwaarder. Ook krijgen oud-studenten een extra mogelijkheid om alsnog zonder extra kosten te betalen. Dit helpt mee bij het voorkomen van het onnodig oplopen van schulden.

### **2. Samenwerking met andere overheidsinstanties**

DUO werkt bij het voorkomen van problematische schulden nauw samen met de Belastingdienst, SVB, CAK, CJIB en UWV. Om dit doel te bereiken zijn onderlinge afspraken gemaakt. Dit betreft vooral uitvoeringsafspraken zoals het bevorderen van het gebruik van inkomensondersteunende regelingen en het zo snel mogelijk doorverwijzen van mensen met problematische schulden naar de juiste instantie, bijvoorbeeld naar de gemeente. Een knelpunt om te komen tot een verdere samenwerking is dat het niet is toegestaan om onderling persoonsgegevens en gegevens over schulden bij andere overheidsinstanties uit te wisselen. Er is namelijk geen wettelijke grondslag voor het uitwisselen van deze gegevens. Het is daardoor niet mogelijk om zonder toestemming of

informatie van de schuldenaar bij het bepalen of iemand wel of niet kan terugbetalen rekening te houden met schulden bij andere overheidsinstanties.

### **3. Vroegsignalering**

Met de eerdergenoemde experimenten verbetert DUO de eigen werkwijze om te voorkomen dat oud-studenten een betalingsachterstand opbouwen. Dat doet DUO door deze oud-studenten in een vroeg stadium met behulp van data-analyses in beeld te brengen en hen te benaderen om actie te ondernemen.

Regelgeving rondom privacy beïnvloedt de mogelijkheden om schuldenproblematiek vroeg te kunnen signaleren. Het is een organisatie als DUO niet toegestaan om proactief gegevens van problematische debiteuren uit te wisselen met andere overheidsorganen, om te komen tot een gemeenschappelijke schuldaanpak. DUO kan zich bij vroegsignalering alleen maar baseren op haar eigen gegevens en niet proactief andere overheidsschulden betrekken bij het vaststellen van de overgebleven betalingsruimte.