

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Ministerie van OWCS
T.a.v. Minister drs. MARILYN M. Alcalá-Wallé
Schottegatweg Oost 10
WILLEMSTAD

**Hoger Onderwijs en
Studiefinanciering**
Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Contactpersoon

Datum 19 september 2019
Betreft Uw brief over aflossing studieschuld ex-studenten

Onze referentie
1662128916621289

Uw brief van
22 juli 2019

Uw referentie
2019/029015

Geachte mevrouw Alcalá-Wallé,

Op 7 augustus 2019 ontving ik uw brief van 22 juli 2019 waarin u enkele knelpunten beschrijft die naar voren komen bij het innen van studieschulden bij oud-studenten in het Caribisch deel van het Koninkrijk.

Het gaat u met name om de volgende knelpunten:

1. De voorlichtingscampagne voor de oud-studenten;
2. De informatievoorziening aan de oud-studenten, inclusief toegang DigiD;
3. De draagkrachtmeting van de oud-studenten, en;
4. Het inschakelen van een deurwaarder door DUO.

Tijdens het vierlandenoverleg op 7 en 8 februari 2019 zijn deze knelpunten besproken. Ik stel voor dat we tijdens het vierlandenoverleg op 11 en 12 november 2019 dit onderwerp opnieuw agenderen.

Hieronder geef ik per knelpunt mijn reactie. DUO heeft de afgelopen tijd maatregelen genomen om studenten en oud-studenten beter te informeren en ondersteunen. Ik bespreek tijdens het vierlandenoverleg graag met u of er verdere verbeteringen nodig zijn.

1. De voorlichtingscampagne voor de oud-studenten

In uw brief geeft u aan dat de gezamenlijke voorlichtingscampagne van Aruba, Curaçao en Sint Maarten over studiefinanciering niet zonder de informatiebijdrage van DUO kan. Ik deel uw opvatting daarover en daarom is DUO ook actief in het verbeteren van de voorlichting en werkt graag samen met u aan de vormgeving van de campagne. DUO zal in het najaar van 2019 en in het voor- en najaar in 2020 gedurende langere tijd aanwezig zijn op Curaçao.

De debiteuren die na het afronden van de studie in het tweede jaar van de aanloopfase zitten, zullen persoonlijk worden uitgenodigd voor een plenaire voorlichtingssessie. Doel van deze sessies is de debiteuren goed voor te lichten over de start van de aflofase en de sociale aflossingsmogelijkheden die er zijn.

De voorlichtingssessies zijn specifiek voor de startende debiteuren, maar ook debiteuren die al in de aflofase zitten kunnen deelnemen.

Onze referentie
16621289

DUO heeft daarnaast oud-studenten op Curaçao die problemen hebben met het aflossen van hun studieschuld, net zoals in 2017, een brief gestuurd om hen uit te nodigen voor een gesprek. Afhankelijk van de situatie neemt DUO telefonisch contact op of organiseert een persoonlijk gesprek bij de Stichting Studiefinanciering om samen een oplossing voor het probleem te vinden. De gesprekken vinden plaats in oktober en november van dit jaar.

DUO geeft op verschillende manieren voorlichting aan de aanstaande studenten en hun ouders. In samenwerking met de SSC en scholen zullen plenaire voorlichtingsavonden worden gegeven. De (aankomend-) studenten krijgen voorlichting over hoe de studiefinanciering moet worden aangevraagd en waar de studiefinanciering uit bestaat. Daarbij zal de student bewust worden gemaakt dat als een lening wordt aangegaan, die na de studie moet worden terugbetaald.

Verder biedt DUO scholen de mogelijkheid in de lessen via het lespakket examenkandidaten te informeren over de studiefinanciering. Daarnaast maakt DUO gebruik van de digitale communicatiekanalen (zie de bijlage voor de verschillende instrumenten). Ik bespreek graag met u waar we de voorlichting en ondersteuning – indien nodig – verder kunnen verbeteren.

2. Informatie aan de oud-studenten, inclusief DigiD

Wat betreft het door u gesignaleerde knelpunt met betrekking tot de toegang van DigiD kan ik u melden dat het voor oud-studenten vanaf april 2019 mogelijk is om vanuit Curaçao een DigiD aan te vragen c.q. te heractiveren (mits zij in het bezit zijn van een BSN – wat in principe geldt voor iedereen die in Nederland studiefinanciering heeft ontvangen). Dit biedt de mogelijkheid om (weer) van Mijn DUO gebruik te maken. DigiD vanuit het buitenland online aanvragen gaat via de site digid.nl. Daar lezen mensen stap voor stap hoe ze een DigiD aanvragen. Vervolgens kunnen (oud-) studenten via Mijn DUO de eigen gegevens inzien en wijzigen. Daarnaast kunnen (oud-) studenten gebruik maken van zowel de telefonische dienstverlening van DUO als van het speciaal voor deze doelgroep in het leven geroepen e-mailadres: antillen@duo.nl voor het stellen van persoonlijke vragen. DUO heeft in haar voorlichting uitgebreid aandacht besteed aan de mogelijkheid om een DigiD aan te vragen vanuit Curaçao.

3. De draagkrachtmeting van oud-studenten

In uw brief stelt u dat de draagkrachtmeting van debiteuren binnen het Caribisch deel van het Koninkrijk (althans wat betreft Curaçao) niet gelijk wordt gehanteerd. Ik hecht er uiteraard aan dat de draagkrachtmeting binnen het Koninkrijk gelijk wordt gehanteerd, en ben daarom benieuwd naar wat er in de door u geschetste situaties precies is voorgevallen. Hieronder zal ik kort toelichten hoe de draagkracht wordt vastgesteld.

De draagkrachtmetingen worden voor alle oud-studenten (inclusief Curaçao) op basis van de Wet studiefinanciering 2000 gedaan. Bij het bepalen van de draagkracht van een (oud-) student gaan we uit van het inkomen van de oud-student zelf en dat van een eventuele partner. DUO vraagt de inkomens van debiteuren periodiek op bij de Belastingdienst van Curaçao om proactief de draagkracht vast te stellen. Als de Belastingdienst van Curaçao die gegevens nog niet kan vaststellen, vraagt DUO de debiteuren om die gegevens zelf in te sturen.

Verschillen in de kosten van levensonderhoud worden niet meegewogen. Hierdoor kunnen situaties ontstaan waarbij in regio's met hogere kosten voor het levensonderhoud de berekende draagkracht soms als pittig ervaren wordt. Dit geldt niet alleen voor (oud-)studenten woonachtig in het buitenland, maar ook binnen de eigen landsgrenzen. Vanwege het grote aantal mogelijke variaties in de kosten van levensonderhoud waarbij ook sprake is van persoonlijke keuzes is het onmogelijk dit op een uitvoerbare wijze op te nemen in de huidige wetgeving. Ik acht het ook niet nodig om dit te doen, aangezien met een vrije voet rekening wordt gehouden die gebaseerd is op het Nederlandse minimumloon dat over het algemeen een stuk hoger ligt dan in andere landen en het bedrag dat terugbetaald moet worden slechts een klein percentage van het inkomen daarboven betreft.

Onze referentie
16621289

Bij betalingsachterstanden kan een DUO medewerker op basis van de specifieke persoonlijke situatie van een (oud)student in onderling overleg tot een aangepaste afspraak komen. Het is daarom van belang dat (oud-)studenten met betalingsachterstanden altijd contact opnemen met DUO. Dit kan via de hierboven beschreven klantcontactkanalen. Dan kan gekeken worden naar afwijkende betalingsregelingen met als doel de problemen voor de (oud) student niet te verergeren en de kans dat DUO (op termijn) wel de studieschulden kan innen te vergroten.

4. Het inschakelen van de deurwaarder door DUO

Alle oud-studenten die een studieschuld hebben openstaan bij DUO, zijn – als ze hiertoe op grond van hun draagkracht in staat zijn – verplicht om maandelijks een bedrag af te betalen. Als een maandelijks betaling om welke reden dan ook wordt gemist, dan wijst DUO de betreffende debiteur daar op. Pas als een vordering ook na herhaalde verzoeken niet wordt voldaan, zal deze worden voorgelegd aan een deurwaarder.

Naast dat de deurwaarder zich te houden heeft aan de lokale wet- en regelgeving heeft DUO afspraken gemaakt met deurwaarders over de manier waarop schulden en achterstallige betalingen worden geïnd. In 2017 is afgesproken dat er onder een inkomen van NAf 1.550,- per maand geen beslag wordt gelegd, mits de debiteur de deurwaarder openheid van zaken heeft gegeven met betrekking tot het inkomen.

Dit basisproces is gelijk voor alle (oud-)studenten. Ik vind het belangrijk dat dit op een voor de debiteur behoorlijke manier gebeurt. In uw brief geeft u aan dat de praktijken die de deurwaarder op Curaçao hanteert om urgente aandacht en een diepgaand onderzoek vragen. Als blijkt dat de deurwaarder zich niet aan de lokale wet- en regelgeving én de gemaakte afspraken houdt, zal zeker worden opgetreden. DUO heeft wekelijks contact met medewerkers van uw ministerie en behandelt de zaken die zijn aangekaart. Ik wil u vragen om de debiteuren die nog geen informatie hebben aangedragen, te stimuleren om in het najaar persoonlijk met DUO in gesprek te gaan.

Tot slot geeft u in uw brief aan dat uw ministerie geen enkele toegang heeft tot de gegevens van de debiteuren bij DUO. Dat is correct. DUO is de uitvoerende dienst van het Nederlandse ministerie van OCW en is de bevoegde instantie de gegevens van de debiteuren onder zich te houden en te verwerken. Er is geen grondslag op basis waarvan de gegevens met uw ministerie kunnen worden gedeeld. Daarom wijs ik er nogmaals op dat het van belang is dat studenten en oud-studenten altijd contact opnemen met DUO als ze vragen hebben. Tijdens het vierlandenoverleg praat ik graag met u hierover verder en ik hoor dan graag welke aanvullende maatregelen u nog nodig acht.

Onze referentie
16621289

Hoogachtend,

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Ingrid van Engelshoven

Bijlage

Onze referentie
16621289

Voor de Caribische doelgroep is een ruim en rijk assortiment aan voorlichtingsmiddelen ontwikkeld en beschikbaar gesteld:

- Landingspage
Op de website van de DUO wordt specifieke informatie gegeven over het aanvragen en aflossen voor de Caribische doelgroep. Om eenvoudig bij deze informatie te komen is er een aparte landingspage gemaakt: www.duo.nl/antillen.
Op deze website worden ook de aparte aanvraagformulieren voor het aanvragen van studiefinanciering en terugbetalen vanuit het Caribisch gebied aangeboden.
- Op de website duo.nl/antillen wordt de brochure Studiefinanciering voor studenten uit Aruba, Curaçao, Sint-Maarten en Caribisch Nederland aangeboden in vier talen (Nederlands, Papiamentu (Curaçao en Bonaire), Papiamento (Aruba) en Engels (Sint-Maarten, Saba en Sint-Eustatius)). Deze brochure bevat informatie met betrekking tot het aanvragenproces van studiefinanciering, maar ook met betrekking tot het terugbetalingsproces van de studieschuld. Daarbij wordt tevens aandacht besteed aan onderwerpen die deze doelgroep raakt, zoals het aanvragen van een BSN en het lokaal terugbetalen.
- Social media
De Facebookpagina DUO Terugbetalen studieschuld Antillen wordt gebruikt om bijvoorbeeld het aanvragen van draagkrachtmeting, informatie over lokaal terugbetalen en aankondigingen van voorlichting door DUO op locatie onder de aandacht te brengen.
Daarnaast worden advertenties op Facebook en Instagram gebruikt om de Caribische doelgroep te bereiken.
- Proactieve mailings
Er worden proactieve mailings verstuurd, bijvoorbeeld om aandacht te schenken aan de mogelijkheid om een DigiD aan te vragen vanuit het Caribisch gebied en het opschorten van de terugbetaling naar aanleiding van de orkaan Irma.
- Mailbox
Vanuit de projecten Eenmalige betalingsregelingen op maat en de pilot Lokaal terugbetalen is een speciale mailbox antillen@duo.nl ingericht. De mail die betrekking heeft op deze onderwerpen, maar ook andere vragen met betrekking tot terugbetalen, worden beantwoord door een aantal ervaren medewerkers.
- Webinar
In november 2018 is de eerste webinar Terugbetalen vanuit de Antillen uitgezonden en in maart 2019 de webinar Studiefinanciering aanvragen vanuit de Antillen. Vragen naar aanleiding van de webinar konden via de e-mail worden gesteld.
- (Animatie)filmpjes
Om informatie op een laagdrempelige manier aan te bieden is een aantal (animatie)filmpjes gemaakt. Bijvoorbeeld over de voordelen van Mijn DUO, het aanvragen van studiefinanciering en het activeren van het reisproduct. De animatiefilmpjes worden onder andere gebruikt op Facebook en in de webinars en het lespakket.
- Lespakket
Voor scholen in het Caribisch gebied is een speciaal lespakket samengesteld, waardoor leerlingen die in Nederland willen gaan studeren kennis kunnen maken met de studiefinanciering. Dit lespakket kan door studiekeuze adviseurs, mentoren, decanen etc. in de lessen gebruikt worden.