



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Stand van DUO 2023



Samen maken we onderwijs en ontwikkeling mogelijk

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

Hoofdstuk 1. Kernboodschap *Stand van DUO* 4

Hoofdstuk 2. De uitvoering van DUO in beeld 6

Hoofdstuk 3. DUO helpt de klant 7

Hoofdstuk 4. DUO is toegankelijk voor alle klanten 10

Hoofdstuk 5. DUO levert 14

Hoofdstuk 6. Stand van zaken knelpunten 2021 en 2022 18



Voorwoord

Dit is de derde keer dat we een *Stand van DUO* uitbrengen. En dat is goed, want we willen transparant zijn over ons werk. Daarbij moeten we niet vergeten wat we met de *Stand van DUO* willen bereiken. Open zijn over wat we bij DUO allemaal doen betekent immers ook: open zijn over de knelpunten in ons dagelijks werk, open zijn over zaken waar burgers en onderwijsinstellingen last van hebben. Dáár vragen we aandacht voor. In deze *Stand van DUO* hebben we, net als eerdere jaren, een aantal prangende problemen op een rijtje gezet. Daarbij geven we, indien mogelijk, ook aan waar volgens ons oplossingen liggen. Want natuurlijk neemt DUO zijn verantwoordelijkheid en helpen we mee aan verbeteringen waar dat maar kan.

Een derde *Stand van DUO*, en waarschijnlijk niet de laatste. Dat publieke dienstverleners tegenwoordig regelmatig verslag doen van hun knelpunten, is winst. Het getuigt niet alleen van de wens tot openheid bij de overheid, maar – belangrijker nog – van de wil het voor burgers beter te doen, en beter te blijven doen. Want dat is waar het uiteindelijk om gaat: tastbare verbeteringen. Als we er in slagen zaken voor mensen beter, makkelijker en logischer te maken, is dat goed voor het vertrouwen in de overheid als geheel. Dat is belangrijk, want de afgelopen jaren heeft dat vertrouwen deuken opgelopen. Mensen willen een overheid waarop ze kunnen rekenen.

DUO heeft een druk en bewogen jaar achter de rug. Een succes dat we graag delen is de herinvoering van de basisbeurs: een grote, veelomvattende operatie die we, samen met het bestuursdepartement van het ministerie van OCW probleemloos hebben uitgevoerd. Honderdduizenden studenten plukken er nu de vruchten van. Minder rooskleurig stonden we erop toen diverse media meldden dat bij de controle op de uitwonendenbeurs studenten met een migratieachtergrond vaker werden geselecteerd voor een huisbezoek dan andere studenten. Omdat dit natuurlijk nooit de bedoeling kan en mag zijn, hebben diverse onderzoeken plaatsgevonden naar de manier waarop we deze controle uitvoeren. Deze signalen, en de aanbevelingen van de onderzoeken, helpen ons om ons werk voortaan beter te doen. De komende tijd gaan DUO en het beleidsdepartement een nieuwe visie op toezicht en een nieuwe controleaanpak ontwikkelen die moeten bijdragen aan een onbevooroordeeld en effectief controleproces.



Landelijke politiek en dienstverlening aan burgers zijn onlosmakelijk met elkaar verwezen. Zo ontstond in de tweede helft van 2023 onrust bij studenten en ouders over de gestegen rente bij studiefinanciering. Die hangt direct samen met de gestegen rente op staatsobligaties, DUO heeft daar geen invloed op. Maar onze medewerkers kregen wel de boze of ongeruste telefoontjes, want als uitvoerder zijn wij het overheidsloket waar mensen verhaal komen halen.

Net als vorig jaar bevat de *Stand van DUO* plussen en minnen, successen en knelpunten. We noemen zowel wat goed gaat als wat nog niet goed gaat, en ook de verbeteringen waar we aan werken om burgers en instellingen verder te helpen. We openen ons verhaal met een kernboodschap. Die is gericht aan de politiek, aan de Tweede Kamer. Want uiteindelijk beslist die over ons werk.

Harmen Harmsma
directeur-generaal DUO

1

Kernboodschap *Stand van DUO*

De *Stand van DUO* geeft een beeld van de concrete knelpunten waar we als publieke dienstverlener dagelijks tegenaan lopen, en waar onze klanten last van hebben. Achter deze obstakels in de uitvoering gaan andere problemen schuil, die vaak ook bij andere uitvoeringsorganisaties spelen. Het zijn gedeelde problemen die terugkomen in zowel andere *Standen* als in de overkoepelende *Staat van de uitvoering*. Het is aan de verschillende publieke dienstverleners – en de verschillende bestuursdepartementen – om deze dieperliggende problemen op te lossen. Wat daarbij nodig is? Samenwerken, een brede blik op maatschappelijke opgaven, en de wil politieke keuzes te maken. Onderstaande punten vatten samen wat we nodig hebben om samen met politiek, beleid en uitvoering te zorgen voor goede publieke dienstverlening.

Maak beleid dat voor burgers te begrijpen en te doen is

DUO herhaalt de oproep van vorig jaar om beleid en wetgeving beter te laten aansluiten bij de wensen en verwachtingen van burgers. Dit jaar willen we in het bijzonder aandacht vragen voor beleid dat te *doen* is voor de mensen die de meeste moeite hebben met alle regelingen van de overheid. De Nederlandse samenleving wordt steeds gevarieerder. Niet iedereen heeft dezelfde vaardigheden, contacten of middelen om altijd precies te doen wat de overheid vraagt.

DUO ziet dat de regering en de Tweede Kamer zich inspinnen om wetgeving eenvoudiger te maken. Het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor Mensen (VIM) – waar DUO aan meedoet – is hier een voorbeeld van. Verdere vereenvoudiging blijft nodig, met minder stapeling van regelingen, uitzonderingen en ingewikkelde bewijslast voor de burger. Voor de uitvoering van eenvoudige regels zijn bovendien minder mensen nodig, wat ook belangrijk is in een tijd van arbeidskrapte.

Geef de uitvoering tijd en ruimte voor bestaand werk en voor nieuw werk

Vele honderdduizenden klanten rekenen op DUO, dus hebben we de plicht te zorgen dat onze dienstverlening altijd doorgaat. Daarom hebben we genoeg tijd nodig om het dagelijkse, bestaande werk goed te doen. Sinds vorig jaar werken we bovendien achterstanden weg die in het verleden zijn ontstaan: met name op het gebied van privacy, informatiebeveiliging, archief- en informatiemanagement en digitale toegankelijkheid. Daarnaast hebben we te maken met de toenemende eisen van compliance: de verplichting te voldoen aan bestaande wet- en regelgeving, vooral op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. DUO beheert enorme hoeveelheden persoonsgegevens en moet de integriteit en betrouwbaarheid daarvan bewaken. Ook wil DUO blijvend in de kwaliteit van data investeren en ze op een veilige manier delen. Hiervoor, en voor het onderhoud en de vervanging van bestaande voorzieningen is tijd, geld en capaciteit nodig. Samen met het bestuursdepartement hebben we afgesproken om als ministerie van OCW structureel geld te investeren in deze ontwikkelingen. Zo waarborgen we de continuïteit van onze dienstverlening en doen we noodzakelijke innovaties.

Verder krijgen publieke dienstverleners, waaronder DUO, de komende jaren te maken met verschillende rijksbrede maatregelen die voortkomen uit nationale wet- en regelgeving of Europese ontwikkelingen. Voorbeelden zijn de Wet versterking waarborgfunctie Awb, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, NIS2 en Wbni, en de elektronische digitale identiteit. Het is belangrijk publieke dienstverleners te betrekken bij de ontwikkeling van dergelijke regelgeving, om te voorkomen dat de wet- en regelgeving niet uitvoerbaar, niet maakbaar of niet te bemensen is. De gevolgen voor de uitvoering kunnen in veel gevallen zeer groot zijn. Ook de financiering van dergelijk nieuw werk – dat bovenop het huidige takenpakket van DUO komt – verdient aandacht.

Dagelijks ontvangen we feedback en klantsignalen, maar nog steeds ervaren we weinig ruimte om te verbeteren. Daarom vraagt DUO om genoeg tijd en ruimte om ‘de basis op orde te houden,’ om onze dienstverlening verder te verbeteren op basis van klantsignalen, en om nieuw beleid zorgvuldig om te zetten in passende uitvoering. We hebben daarbij te maken met een krappe arbeidsmarkt en schaarse capaciteit, met name bij bepaalde functies die essentieel zijn bij veranderactiviteiten. Dit alles vraagt om verstandig prioriteren.

Realiseer randvoorwaarden voor betrouwbare gegevensdeling

DUO wisselt dagelijks gegevens uit met andere overheidsorganisaties, met ketenpartners uit het onderwijsveld, en met klanten. Deze gegevensuitwisseling is noodzakelijk voor een goede dienstverlening – zowel die van DUO als die van andere partijen.

Privacywetgeving biedt genoeg ruimte voor het uitwisselen van gegevens als de grondslagen voor uitwisseling goed verankerd zijn in wet- en regelgeving.

Inmiddels werkt DUO via het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD) aan een plan van aanpak om gegevens te kunnen delen. Onder leiding van het NPD zijn we hierover in overleg met ministeries en betrokken uitvoeringsorganisaties. Ook zijn we hierover in gesprek met het bestuursdepartement van OCW, SZW, BZK en JenV, én met de Autoriteit Persoonsgegevens. Wat DUO nodig heeft zijn duidelijke randvoorwaarden en grondslagen om gegevensdeling mogelijk te maken, zodat we zowel onze eigen dienstverlening als die van andere publieke dienstverleners verder kunnen verbeteren. Dan zullen burgers betere dienstverlening ervaren terwijl tegelijkertijd hun privacy beschermd is.

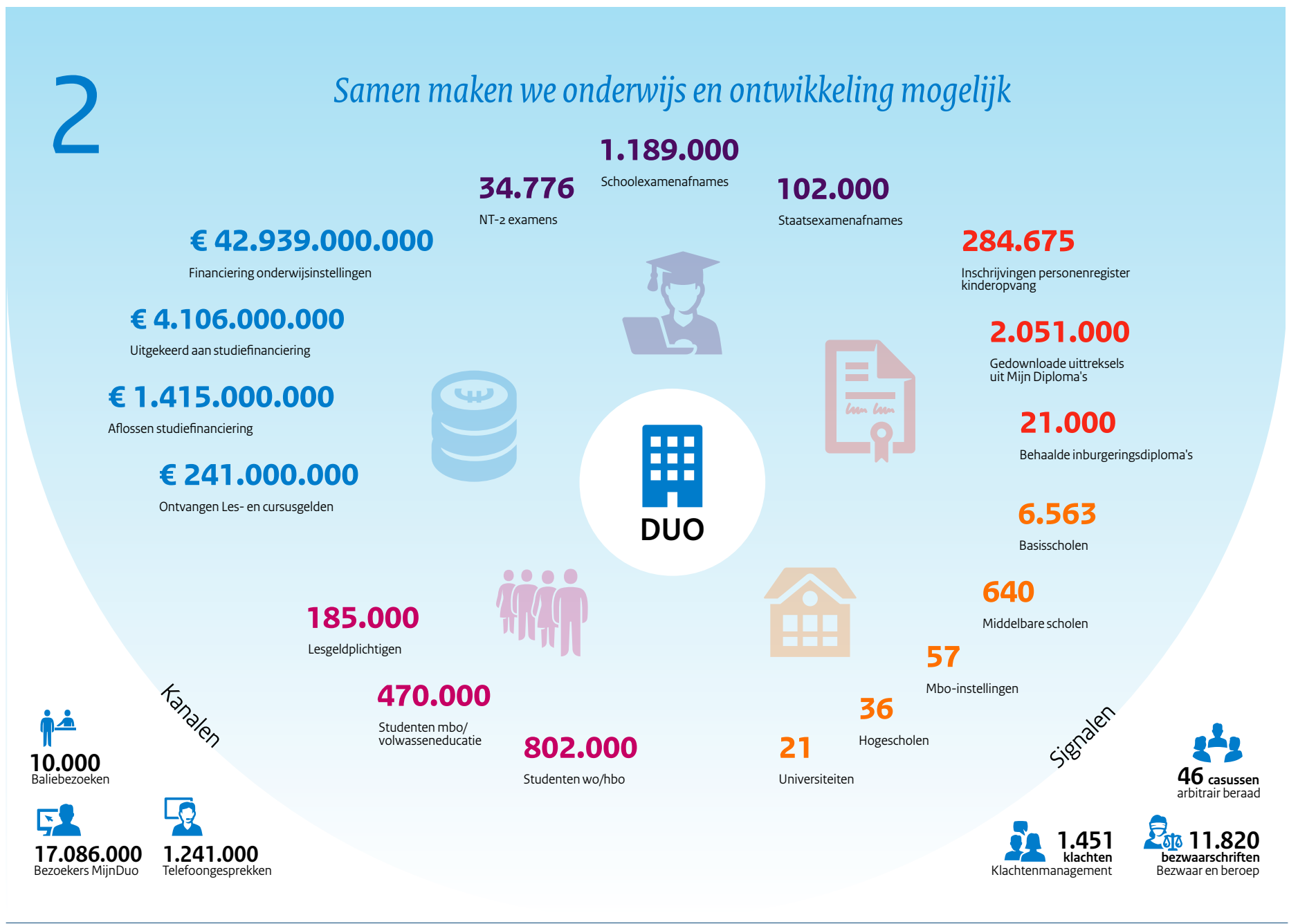
Betrek DUO vanaf het begin bij het maken van uitvoerbaar beleid

Als grootste publieke dienstverlener voor het onderwijs heeft DUO voelsprietten in alle lagen van het onderwijsveld. Dagelijks horen wij waar burgers en onderwijsinstellingen tegenaan lopen. DUO weet wat er speelt en waar mensen behoefte aan hebben. We willen deze kennis ten dienste stellen aan beleidsmakers, om samen te kunnen werken aan wet- en regelgeving die begrijpelijk is voor de mensen voor wie de regelingen bedoeld zijn. Er lopen al initiatieven, bijvoorbeeld van het programma Werk aan Uitvoering, die kunnen bijdragen aan een betere samenwerking tussen beleid en uitvoering. Daarnaast bestaat 'het Beleidskompas,' waarmee de rijksoverheid een centrale werkwijze voor afgewogen beleid wil bevorderen. Het moet zorgen voor vroege betrokkenheid van en samenwerking met belanghebbenden, waaronder publieke dienstverleners. Structureel gebruik van het Beleidskompas betekent dat DUO nieuwe beleidsvoornemens kan uitvoeren en zo de publieke dienstverlening kan verbeteren. Maar DUO ziet dat het Beleidskompas nog te weinig gebruikt wordt bij onderwijsbeleid. Daar liggen wat ons betreft nog kansen.



2

Samen maken we onderwijs en ontwikkeling mogelijk





DUO helpt de klant

DUO heeft klanten in alle soorten en maten. We proberen ze allemaal te helpen op een manier die bij ze past. Wanneer onze reguliere dienstverlening niet aansluit op hun behoefte of situatie, bieden we dienstverlening op maat. 'Klantgericht' betekent voor ons dat we weten voor wie we werken. Dat we rekening houden met de individuele situaties van scholen, studenten en alle anderen die afhankelijk zijn van onze dienstverlening. Dat de mensen voor wie we het doen de kans krijgen mee te praten. Dat we luisteren naar hun wensen en daar wat mee doen. We werken volgens de wet, maar we kijken ook wat de bedoeling van de wet is. Zo zorgen we dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft. We verliezen de menselijke maat niet uit het oog.

Het oplossen van de volgende knelpunten helpt ons om klanten beter te helpen.

Aflosbedrag voor sommige oud-studenten te hoog

Wat is er aan de hand?

Meer dan een miljoen oud-studenten hebben een studieschuld bij DUO; het grootste deel van hen is bezig terug te betalen. In de loop der jaren kregen verschillende groepen oud-studenten te maken met verschillende aflosregels. Hierdoor moeten sommige debiteuren een relatief hoger maandbedrag terugbetalen dan anderen.

Dit speelt in het bijzonder bij oud-studenten die vóór het studiejaar 2009-2010 voor het eerst studiefinanciering ontvingen en die hun schuld binnen vijftien jaar moeten terugbetalen (SF15-oud). Als zij gebruik maken van de draagkrachtregeling (DUO houdt dan rekening met hun inkomen bij het vaststellen van de maandtermijn), leidt de daarbij behorende berekening over het algemeen tot een hoger maandbedrag dan bij oud-studenten met een vergelijkbaar inkomen die onder andere aflosregels (SF15) vallen. Wel kunnen debiteuren met een partner er onder de regels van SF15-oud voor kiezen het inkomen van die partner niet te laten meetellen bij de berekening van hun draagkracht. Onder de nieuwe aflosregels rekent DUO automatisch met het gezamenlijk inkomen van debiteur én partner.

In totaal zijn er zo'n 300.000 personen die onder de bovenstaande doelgroep vallen. Een derde van hen (zo'n 100.000 oud-studenten) heeft draagkracht aangevraagd. Een deel van deze groep kan de hoge maandlasten moeilijk opbrengen, zeker wanneer deze extra hard stijgen als iemand meer gaat verdienen. DUO weet niet bij wie een hoog termijnbedrag tot problemen leidt en bij wie niet.

Pas als iemand contact opneemt kunnen we een individuele oplossing zoeken en maatwerk toepassen. Dat werkt goed wanneer een debiteur zelf actie onderneemt, maar over het algemeen is er dan al sprake van betalingsproblemen. Het is niet eenvoudig iets te doen aan betalingsproblemen bij een grotere groep, maar DUO staat open voor oplossingen en denkt daar zelf ook over na.

Wat is nodig om dit probleem op te lossen?

DUO spreekt regelmatig met het bestuursdepartement van OCW over dit onderwerp. Ook in de vorige twee *Standen van DUO* kwam vergelijkbare problematiek aan bod.

DUO past maatwerk toe bij oud-studenten die onder de 'oude' aflosregels terugbetalen. Voor hen kan een overstap naar de 'nieuwe' regels met een gelijke aflofase betekenen dat zij een lager maandbedrag mogen betalen. Maar studenten moeten daarvoor dus zelf contact opnemen met DUO. Voor een volledige overstap van alle debiteuren is een wetswijziging nodig. Dat is niet in alle situaties gunstig, omdat DUO het inkomen van de partner dan niet buiten beschouwing laat. Daardoor is een volledige overstap juridisch bijzonder ingewikkeld.

DUO en het bestuursdepartement van OCW willen samen bekijken hoe betalingsproblemen bij deze groep voorkomen kunnen worden. Daarbij kan DUO ook kijken of het mogelijk is een debiteur een aanbod te doen voordat er betalingsproblemen zijn.

Achterstand bij terugbetalen en hoge wettelijke rente

Wat is er aan de hand?

Mensen die bezig zijn een studieschuld of een andere schuld aan DUO terug te betalen, missen wel eens één of meer betalingstermijnen, onder andere doordat ze een termijn niet kunnen betalen. Er ontstaat dan een betaalachterstand. Debiteuren die dit overkomt bieden we de mogelijkheid om de gemiste termijn(en) via een aparte betalingsregeling af te lossen. Met deze vorm van maatwerk kunnen we voorkomen dat we schulden moeten overgedragen aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of aan een buitenlands incassobureau. Maar de wettelijke rente die DUO voor deze betalingsregelingen moet rekenen is de afgelopen jaren fors gestegen en inmiddels opgelopen tot 7 procent – dat is veel hoger dan de rente over de reguliere schuld. Bovendien rekent het CJIB geen wettelijke rente over betalingsregelingen. Dit raakt dus precies de mensen die al moeite hadden met het aflossen van hun gewone schuld.

In 2023 betrof dit tussen de 10.000 en 15.000 personen. Het is een kwetsbare groep, want het zijn mensen die een betalingsregeling hebben getroffen juist omdat ze financiële problemen hebben.



Wat is er nodig om dit knelpunt op te lossen?

Om dit knelpunt op te lossen is een wetswijziging noodzakelijk. Momenteel wordt er gewerkt aan een wijziging van de Algemene Wet Bestuursrecht, die de wettelijke rente op genoemde betalingsregelingen afschaft. Maar het kan nog een tijd duren voor het zover is; wel zijn we hierover al in gesprek met het bestuursdepartement.

Privacygevoelige registratie buitenlandse mbo-studenten

Wat is er aan de hand?

Volgens de Wet educatie en beroepsonderwijs moeten mbo-scholen de nationaliteit van hun studenten bij hun inschrijving vastleggen, om recht te hebben op bekostiging. Studenten moeten Nederlands zijn of daarmee gelijkgesteld. De scholen moeten kopieën bewaren van de ID-bewijzen en eventueel verblijfsdocumenten van hun buitenlandse studenten (van Nederlandse studenten moet alleen duidelijk zijn dat ze de Nederlandse nationaliteit hebben). Zo kunnen scholen laten zien dat hun inschrijvingen kloppen en ze dus recht hebben op bekostiging. Accountants controleren of de gegevens van DUO en de schooladministraties overeenkomen. Maar scholen bewaren de kopieën van de documenten van visumhouders niet, waardoor accountants hun controletaak niet goed kunnen uitvoeren.

DUO beheert deze gegevens in het Register onderwijsdeelnemers (ROD), dat de nationaliteitsgegevens bevat van leerlingen en studenten in po, vo en ho, maar *niet* van mbo-studenten. De mbo-instellingen willen de nationaliteitsgegevens van hun studenten graag via DUO ontvangen, zodat DUO de gegevens op één plek verzamelt, beheert en kan delen. Bovendien kan de controle dan geautomatiseerd worden en gelden er gelijke regels voor alle onderwijssectoren.

Het bewaren en delen van kopieën van identiteitsbewijzen levert privacyrisico's op en bezorgt de instellingen veel extra administratieve last. Wanneer de gegevens in het ROD staan zijn er geen privacyrisico's. Daarnaast roept onduidelijkheid over de inschrijvingen twijfels op over de rechtmatigheid van bekostiging. Dit jaar voert de Auditdienst Rijk (ADR) een eenmalige spoedcontrole uit om te zien of de bekostiging van de scholen in 2023 wel klopte. Hiermee wil de ADR het risico verkleinen van onterechte bekostiging en dus een negatieve accountantsverklaring. Maar een structurele oplossing is gewenst. De MBO-raad en de mbo-instellingen willen nationaliteitsgegevens in ROD opgenomen hebben. Ook DUO en het bestuursdepartement vinden dat de regels rond nationaliteit voor alle onderwijssectoren gelijk moeten zijn, met het oog op rechtmatige bekostiging.

Hoe is dit probleem op te lossen?

De oplossing is om de gegevens die DUO heeft, beschikbaar te stellen aan de mbo-instellingen. Hiervoor is aanpassing nodig van wet- en regelgeving en van de computersystemen van zowel DUO als softwareleveranciers.

Vereenvoudigde bekostiging primair onderwijs

DUO bekostigt onderwijsinstellingen, van basisonderwijs tot universiteit. Hoeveel geld individuele scholen ieder jaar ontvangen, hangt af van veel factoren. Omdat scholen niet altijd goed zicht hebben op wat ze exact gaan krijgen, is het proces van bekostiging van het primair onderwijs vorig jaar vereenvoudigd. Een medewerker van het bestuursdepartement en een medewerker van DUO over de goede samenwerking tussen bestuursdepartement, uitvoerder én onderwijsveld.



'Het "oude" bekostigingssysteem was complex, onbedoeld sturend en scholen wisten niet altijd precies op hoeveel geld ze konden rekenen. De wens dit te versimpelen bestond al sinds 2014. In 2018 zijn we in gesprek gegaan met de PO-Raad en daarmee begon het – lange – traject van vereenvoudiging. Voor OCW betekende dat een behoorlijk grote aanpassing van de Wet primair onderwijs en de onderliggende regelgeving, voor DUO een nieuwe inrichting van het computersysteem.'

'Het positieve van de samenwerking was dat we elkaar vanaf het begin goed wisten te vinden en ook samen optrokken. We hebben per onderwerp opgeschreven wat er moest gebeuren, zowel juridisch als uitvoeringstechnisch. Zo gauw we ergens tegenaan liepen konden we het snel oplossen.'

'Bijzonder was dat het bestuursdepartement DUO vroeg bij het proces heeft betrokken en zich bij elke aanpassing afvroeg "Wat betekent dit voor de uitvoering?". DUO op zijn beurt dacht heel erg mee over de aanpassingen. Dan ging het er bijvoorbeeld om te zorgen dat de berekeningen versimpeld werden – dat is waar scholen behoefte aan hadden.'

'De PO-Raad heeft het hele traject meegedacht, en ook scholen zelf kregen ruimte voor inspraak. We hadden wekelijkse vragenuurtjes waar we veel nuttige informatie hebben gekregen uit het veld. Er is over en weer meer begrip ontstaan. En het mooie is dat die korte lijntjes zijn gebleven: de vragenuurtjes bestaan nog steeds. Je kunt dus wel zeggen dat de samenwerking met het veld door dit traject structureel verbeterd is.'



DUO is toegankelijk voor alle klanten

Open, helder, bereikbaar. DUO wil dat zijn dienstverlening past bij wat mensen willen of nodig hebben. Eenvoudig en laagdrempelig voor mensen die snel iets – digitaal - willen regelen. Persoonlijk en op maat wanneer dat nodig is. Gemakkelijk en begrijpelijk voor iedereen. Om onze dienstverlening goed te laten aansluiten bij de persoonlijke wensen van onze klanten, betrekken we hen bij het ontwikkelen en verbeteren ervan. We luisteren naar feedback, signalen of klachten, en doen daar iets mee. Door samen te werken met andere overheidsorganisaties vergroten we onze toegankelijkheid, en die van de gehele overheid.

Het oplossen van de volgende knelpunten helpt ons voor iedereen beter toegankelijk te zijn.

Twee wetten, twee ouderbegrippen

Wat is er aan de hand?

DUO voert onder meer de Wet studiefinanciering 2000 (WSF2000) en de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS) uit. De eerste regelt studiefinanciering voor studenten in mbo en ho, de tweede zorgt voor een tegemoetkoming voor leerlingen van 18 jaar en ouder in het voortgezet onderwijs.

De WTOS en de WSF gebruiken verschillende definities van het begrip 'ouder'. De WTOS gaat uit van de *verzorgende ouder*: de ouder of voogd (en diens partner) bij wie het kind woont. De WSF gaat uit van de *natuurlijke ouder*: de biologische ouder of de adoptieouder van het kind.

Bij jongeren die eerst een tegemoetkoming krijgen (WTOS) en daarna studiefinanciering (WSF 2000), kan dit verwarrend zijn. Dan kan er namelijk – zeker bij samengestelde gezinnen – sprake zijn van verschillende ouderbegrippen. Nog belangrijker is dat het verschil ook financiële gevolgen kan hebben, bij het toekennen van zowel de aanvullende toelage (WTOS) als de aanvullende beurs (WSF 2000). De gevolgen kunnen positief of negatief zijn. Zo kan de natuurlijke ouder een (veel) hoger inkomen hebben dan de verzorgende ouder of vice versa, waardoor het kind bijvoorbeeld wel een aanvullende toelage krijgt (gebaseerd op het inkomen van de *verzorgende* ouder) maar geen aanvullende beurs, omdat DUO zich dan baseert op het inkomen van de *natuurlijke* ouder.



Een bijkomend probleem is dat DUO bij de WTOS moeilijk kan vaststellen of iemand uitwonend is, en dus recht kan hebben op extra geld. Dat komt doordat we niet over de adresgegevens van de verzorgende ouder beschikken. We moeten ons dan baseren op de verzorgende ouders in plaats van de natuurlijke ouders, en dat kunnen andere ouders zijn dan ouders volgens de WSF-definitie. We moeten daarom aanvullende informatie opvragen, wat tijd kost en extra werk oplevert.

Op jaarbasis hebben ongeveer 22.000 studenten met aanvullende beurs en ongeveer 1.800 leerlingen met een aanvullende toelage te maken met de twee definities.

Wat is er nodig om dit op te lossen?

Om dit op te lossen is een wetswijziging nodig. DUO is hierover al in gesprek met het beleidsdepartement.

Gegevens levering andere partijen leveren soms vragen op

Wat is er aan de hand?

DUO heeft de wettelijke taak gegevens van burgers uit te wisselen met andere (uitvoerings)organisaties. Dat zijn ketenpartners zoals gemeenten, de dienst Toeslagen van de Belastingdienst, het UWV of de Sociale Verzekeringsbank. Uitwisseling gebeurt vaak om vast te stellen of iemand recht heeft op geld.

Dit – digitale – proces kenmerkt zich door snelheid en gemak, maar het is niet altijd foutloos en soms zijn de uitgewisselde gegevens niet actueel. Wanneer iemand bijvoorbeeld een uitkering aanvraagt bij het UWV, vraagt het UWV gegevens op bij DUO (of een andere uitvoerder) om te controleren of de aanvrager er recht op heeft. Het is mogelijk dat DUO – onbedoeld – verouderde of onvolledige gegevens uit zijn systeem levert, waarna het UWV de aanvraag – onterecht – afwijst.

Zo'n 'verkeerde' gegevenslevering kan meerdere oorzaken hebben: naast niet-actuele of onvolledige gegevens kan het gaan om aanvragers die vergeten zijn iets door te geven aan DUO, een verkeerde interpretatie ergens in de keten, een fout bij de aanvraag door onduidelijke voorwaarden, meerdere uitvoerders die dezelfde – 'verkeerde' – gegevens gebruiken, een (systeem)aanpassing met terugwerkende kracht – noem maar op.

Het gevolg is dat een (financiële) beslissing van de overheid onbedoeld in het nadeel (of in het voordeel) van burgers kan uitvallen. In het ergste geval begrijpen mensen dan niet waarom hun aanvraag wordt afgewezen, en vervolgens kan het voor hen lastig zijn om de verkeerde informatie te corrigeren, omdat er meerdere organisaties in het spel zijn, met gescheiden administratieve processen (bijvoorbeeld 'inschrijving school' of 'aanvraag UWV'). In de praktijk leiden dergelijke situaties ertoe dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Wanneer burgers last hebben van onjuiste registraties bij de overheid, moeten ze één aanspreekpunt hebben waar ze dit kunnen melden, een soort 'terugmeldvoorziening'. Daarna moeten de organisaties in de keten het probleem voor eens en altijd oplossen, zodat burgers zelf niets meer hoeven te doen. Uit het oogpunt van de menselijke maat in de dienstverlening hebben DUO en de Belastingdienst inmiddels een voorlopige 'Terugmeldvoorziening' voor Toeslagen ingesteld. Deze is nog niet permanent of geformaliseerd, en bestaat alleen tussen DUO en de dienst Toeslagen. De eerste resultaten zijn goed: er is sneller duidelijkheid voor zowel burgers als uitvoerders, uitvoeringsproblemen worden eerder zichtbaar en structureel opgelost, en we sturen mensen niet meer van het kastje naar de muur. Maar dit is geen oplossing voor alle zakelijke gegevensleveringen van DUO. Hiervoor is een structurele Terugmeldvoorziening nodig, voor alle uitvoerders die met een wettelijke taak DUO-gegevens afnemen en verwerken.

Het is onduidelijk hoeveel verificatieverzoeken DUO van andere uitvoerders krijgt, maar als 1 procent van de geleverde gegevens vragen op roept, gaat het al gauw om tienduizenden gevallen per jaar. Daarnaast weten we niet of de terugmeldvoorziening een aanzuigende werking heeft op uitvoerders, waardoor het aantal verzoeken nog verder kan oplopen.

Ketenpartners die DUO-gegevens gebruiken voor hun eigen uitvoering, plus aantallen unieke personen:

Ketenpartner	Aantallen per maand / jaar
Belastingdienst Toeslagen	700.000 per maand
Belastingdienst Inkomsten	2.500.000 per jaar
Suwinet / DKD (gemeenten, UWV en SVB)	600.000 per maand
Inlichtingenbureau (gemeenten)	600.000 per maand

Wat is er nodig om dit probleem op te lossen?

Uitvoeringsorganisaties zijn geholpen met een rijksbrede terugmeldvoorziening. Zo'n terugmeldvoorziening kan het beste gefaseerd worden ingericht, rekening houdend met rijksbrede ontwikkelingen, zoals het Meldpunt Overheidsregister.

Inburgeringscafés

Op 1 januari 2022 ging de nieuwe Wet inburgering in. Gemeenten kregen de regie bij de uitvoering en de verschillende organisaties in de inburgeringsketen (COA, IND, VNG, Divosa, het ministerie van SZW en DUO) gingen meer samenwerken. Om gemeenten te ondersteunen organiseert DUO samen met zijn ketenpartners al drie jaar 'inburgeringscafés': zes bijeenkomsten per jaar, verspreid over het land, met per keer gemiddeld 100 tot 120 deelnemers (waarvan zo'n driekwart van gemeenten). Een medewerker van SZW en een medewerker van DUO vertellen waarom die cafés een succes zijn.

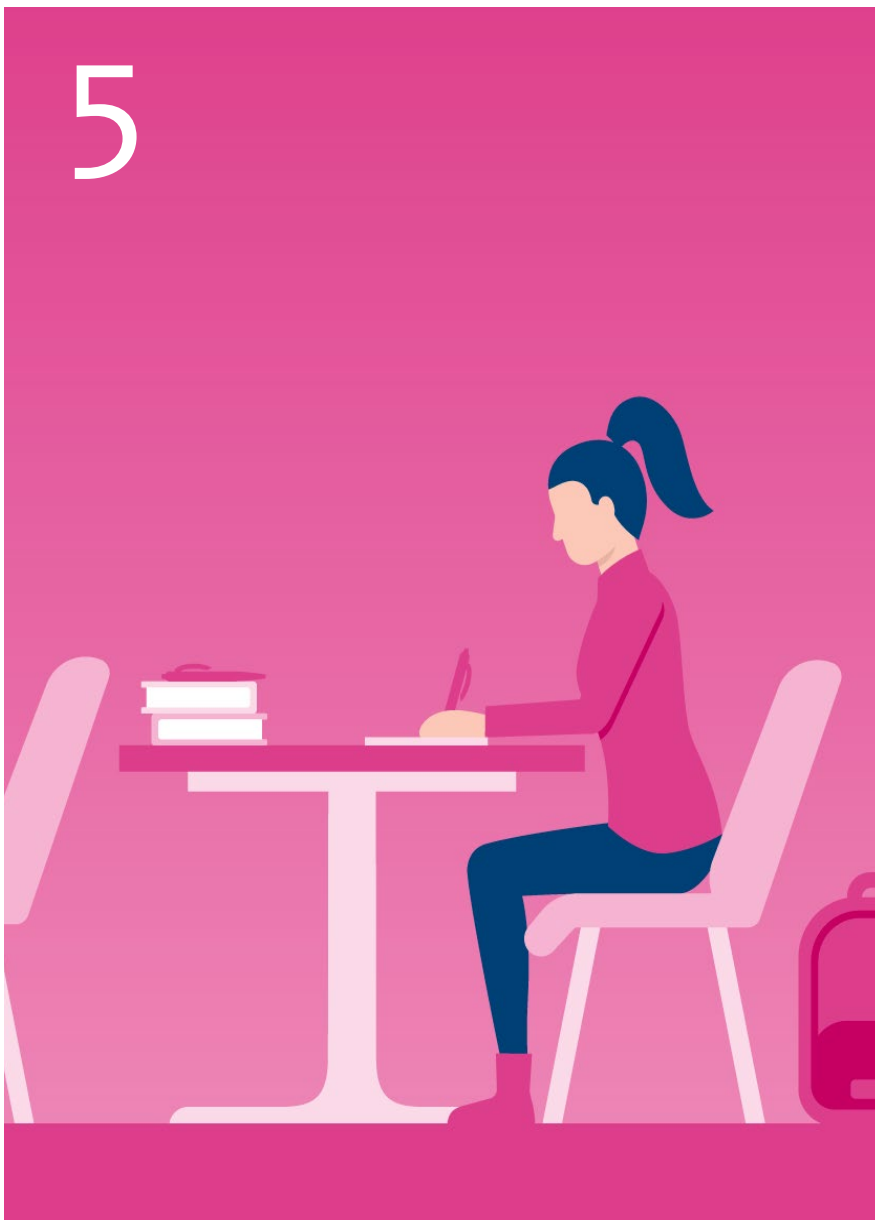


'De inburgeringscafés hadden het doel om informatie over de nieuwe wet te delen, maar ook om mensen van verschillende organisaties met elkaar in contact te brengen: gemeenteambtenaren en medewerkers van de verschillende ketenpartners. De laatste tijd is er een verschuiving te zien: er komen meer mensen uit de uitvoering en dus gaat het steeds vaker over de praktijk. De knelpunten komen snel op tafel.'

'In het begin ging het qua gespreksonderwerpen alle kanten op, maar inmiddels zijn de vragen en behoeften duidelijker, en gaat het vooral om het delen van ervaringen, praktijkverhalen, casuïstiek en tips. Steeds meer gemeenten ontmoeten elkaar of maken daar afspraken voor.'

'Het succes van de inburgeringscafés is te danken aan het feit dat "de rijksoverheid" hier niet even aan de gemeenten komt vertellen wat ze moeten doen, maar juist dat alles er bespreekbaar is, in een niet-formele, laagdrempelige omgeving. Mensen doen er kennis op, en ontdekken bijvoorbeeld dat hun problemen niet uniek zijn en ook elders voorkomen.'

5



DUO levert

Betrouwbare en tijdige dienstverlening, dat is waar DUO naar streeft. Mensen moeten op ons kunnen rekenen. We willen dat iedereen – scholieren, studenten, onderwijsinstellingen en inburgeraars – weten waar ze recht op hebben, en ook krijgen waar ze recht op hebben. We vertellen klanten wat ze moeten doen, wat de gevolgen van hun keuzes zijn, en helpen ze kiezen. Daarnaast moeten politiek en beleid erop kunnen rekenen dat DUO bestaande wet- en regelgeving goed uitvoert, en meedenkt bij het maken en invoeren van nieuwe wet- en regelgeving. We zorgen ervoor te voldoen aan de verwachtingen, afspraken en eisen die aan ons gesteld worden. DUO levert en dat betekent: afspraak is afspraak.

Het oplossen van onderstaande knelpunten helpt DUO om beter te kunnen leveren waar mensen en instellingen recht op hebben.

Problemen door laat stopzetten studiefinanciering

Wat is er aan de hand?

Studenten in het hbo en wo hebben recht op studiefinanciering wanneer ze staan ingeschreven aan een voltijds- of duale opleiding. Ze moeten zich ieder jaar opnieuw inschrijven bij hogeschool of universiteit. Als studenten hun studie hebben afgerond of ermee stoppen, schrijven ze zich niet meer in voor het nieuwe studiejaar. Omdat ze zonder inschrijving geen recht hebben op studiefinanciering, moeten ze hun studiefinanciering stopzetten bij DUO. Dit moeten ze zelf doen, uiterlijk op de 1e van de maand ná de maand waarin ze gestopt zijn (het kan niet met terugwerkende kracht).

In de praktijk vergeten veel studenten hun studiefinanciering op tijd stop te zetten. Het gevolg is dat ze dan een of meerdere maanden onterecht studiefinanciering ontvangen. Dat geld vordert DUO later terug, als na controle blijkt dat studenten zich niet hebben ingeschreven voor het nieuwe studiejaar. Dit zorgt voor onzekerheid, irritatie en vragen bij studenten.

Om onterechte uitbetalingen zoveel mogelijk te voorkomen, stuurt DUO in augustus een mail naar studenten van wie op dat moment nog niet bekend is of zij wel of niet verder studeren. Omdat veel studenten zich pas in augustus inschrijven voor het nieuwe studiejaar, stuurt DUO die mail zo laat mogelijk in augustus. Studenten die niet verder studeren hebben dan maar weinig tijd (uiterlijk tot 1 september) om hun studiefinanciering stop te zetten.

In 2021 wees onderzoek onder ingeschreven studenten uit dat ongeveer dertig procent van hen (bijna 26.000 personen) niet verder ging studeren en dus de studiefinanciering moest stopzetten. Ruim een derde deed dit op tijd, bijna tweederde niet (bijna 17.000 studenten).

Op het mbo speelt dit probleem minder: mbo-studenten hoeven zich maar één keer in te schrijven, en veel instellingen geven aan DUO door wat de verwachte einddatum is van een studie. DUO kan mbo-studenten daardoor sneller herinneren aan het feit dat ze hun studiefinanciering op tijd moeten stopzetten.

Wat is er nodig om dit op te lossen?

Dit knelpunt is op te lossen als alle studenten tot de 10e van de maand tijd krijgen om hun studiefinanciering stop te zetten. Dat is dezelfde datum als de uiterste stopzetdatum voor het studentenreisproduct. Hiermee wint de boodschap aan studenten aan kracht: uiterlijk de 10e alles stopzetten, én het geeft studenten genoeg tijd om een onterechte uitbetaling te voorkomen. Een grotere groep studenten kan op deze manier op tijd de studiefinanciering stopzetten.

DUO en het beleidsdepartement zijn hierover al in gesprek. Dit vraagt om een kleine systeemaanpassing bij DUO. Het aanpassen van de dag waarop studenten hun studiefinanciering moeten stopzetten moet met een wetswijziging.

Geen directe omzetting prestatiebeurs

Wat is er aan de hand?

Studenten aan hogescholen en universiteiten en studenten op niveau 3 en 4 van het middelbaar beroepsonderwijs krijgen studiefinanciering in de vorm van een prestatiebeurs. Dat betekent dat ze hun basisbeurs en eventueel aanvullende beurs in eerste instantie als lening ontvangen. Wanneer ze binnen tien jaar een diploma halen, zet DUO de lening om in een gift. Jaarlijks gebeurt dit bij ongeveer 190.000 studenten, een aantal dat de komende jaren zal groeien door de terugkeer van de basisbeurs voor hbo- en wo-studenten.

De omzetting van de prestatiebeurs vindt plaats in de maand januari volgend op het jaar dat het diploma is behaald. Dit moment van omzetting zorgt voor onbegrip bij studenten, die verwachten dat DUO hun prestatiebeurs meteen na het behalen van het diploma omzet. De omzetting levert ieder jaar veel vragen op, onder meer omdat het deel prestatiebeurs pas ná de omzetting van de studieschuld afgaat.

Wat is er nodig om dit op te lossen?

Het knelpunt is op te lossen met een systeemaanpassing. Het heeft eventueel consequenties voor de rijksbegroting.

Mijn diploma's hbo en wo bevat te weinig gegevens

Wat is er aan de hand?

DUO beheert de dienst 'Mijn diploma's', een applicatie waarmee mensen hun diploma's online kunnen bekijken, en een digitaal uittreksel van het diploma kunnen downloaden. Veel mensen maken hier gebruik van: jaarlijks zijn er zo'n 2 miljoen downloads. Mijn diploma's bevat diploma's van opleidingen in het voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en het hbo en wo, maar bij de diploma's van hbo en wo staan er geen behaalde cijfers, gevolgde vakken of verkregen bevoegdheden in. Klantsignalen wijzen uit dat diplomahouders, onderwijsinstellingen en overige afnemers behoefte hebben om Mijn diploma's uit te breiden met het 'diplomasupplement,' waar die cijfers, vakken en bevoegdheden wél in staan. Ook van het diplomasupplement zouden mensen dan een digitaal uittreksel kunnen downloaden.

- Diplomahouders willen vooral gevolgde vakken en behaalde cijfers kunnen raadplegen, en een eventuele titel cum laude kunnen tonen. Zulke informatie kan hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten, en daarmee hun mobiliteit.
- Instellingen, zowel bekostigde als niet-bekostigde, willen de onderliggende gegevens uit het diplomasupplement (cijfers, vakken, bevoegdheden, vermelding cum laude) kunnen uitwisselen. Een eventuele uitbreiding van de gegevens zou dan binnen de huidige uitwisseling moeten, via het Register onderwijsdeelnemers, dat DUO ook beheert.
- Overige afnemers, zoals het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) willen vooral behaalde cijfers en bevoegdheden kunnen inzien.

Doordat Mijn diploma's voor het hbo en wo op dit moment geen informatie bevat over vakken, cijfers en bevoegdheden, is het diplomasupplement fraudegevoelig. Voor werkgevers is het namelijk erg moeilijk om het diplomasupplement op echtheid te controleren – in tegenstelling tot het digitale uittreksel uit Mijn diploma's. Wanneer bovengenoemde gegevens in het Register onderwijsdeelnemers staan en via Mijn diploma's beschikbaar komen, kan dit bijdragen aan de bestrijding van diplomafraude.

Hoe is dit probleem op te lossen?

Hogescholen en universiteiten geven nu alleen aan DUO door wat ze wettelijk verplicht zijn. Ze beschikken wel over de extra gegevens die DUO nodig heeft, maar om die te leveren is een wetswijziging nodig. Daarna kan DUO de gegevens registreren in het register Onderwijsdeelnemers en ontsluiten via Mijn diploma's.

Bij de wetsaanpassing moet aandacht zijn voor fasering, toekomstbestendigheid en flexibiliteit, zodat het mogelijk is om in de toekomst ook andere gegevens op te nemen en te ontsluiten. Deze oplossing sluit aan bij de wensen van het veld en is in lijn met de doelstellingen van Mijn diploma's. DUO is hierover met het bestuursdepartement in gesprek.



Mijn diploma's bevat te weinig mbo-gegevens

Wat is er aan de hand?

DUO beheert de dienst 'Mijn diploma's', een applicatie waarmee mensen hun diploma's online kunnen bekijken, en een digitaal uittreksel van het diploma kunnen downloaden. Mijn diploma's bevat diplomagegevens van opleidingen in het voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs, hbo en wo. Wetgeving schrijft voor wat instellingen moeten aanleveren, waardoor Mijn diploma's voor het mbo wel *generieke* examenonderdelen bevat (zoals Nederlands, Engels of rekenen) en keuzedelen, maar geen *specifieke* examenonderdelen (kerntaken die onderdeel zijn van de nodige kwalificaties). Hierdoor bestaat er een verschil tussen het fysieke mbo-diploma dat iemand heeft behaald, en de gegevens in Mijn diploma's. Het gevolg is dat mensen die een uittreksel uit Mijn diploma's downloaden niet kunnen laten zien welke vakken ze hebben gevolgd en over welke kwalificaties ze beschikken. Dat kan gevolgen hebben voor hun positie op de arbeidsmarkt. Werkgevers kunnen bijvoorbeeld niet zien welke kwalificaties potentiële medewerkers hebben. Om diplomafraude te bestrijden moet het digitale diploma volledig zijn en dezelfde informatie bevatten als het papieren diploma. Een werkgever kan de echtheid van een papieren diploma niet controleren.

Daarnaast ontbreken in Mijn diploma's ook de mbo-verklaring en soms ook de praktijkverklaring. Die ontvangen studenten als ze geen diploma of certificaat hebben behaald, maar wel onderdelen van de opleiding hebben afgerond. Deze verklaringen kunnen helpen bij het vinden van werk en/of de terugkeer naar het mbo. De afgelopen jaren is het gebruik van het digitale uittreksel uit Mijn diploma's enorm gestegen, mede doordat steeds meer werkgevers er om vragen. Ook scholen in het vervolgonderwijs maken steeds meer gebruik van het digitale uittreksel wanneer studenten een vervolgonderwijs gaan doen. Het digitale uittreksel uit Mijn diploma's heeft bewezen dat het de administratieve lasten op de instellingen terugdringt, dat het betrokkenen altijd de zekerheid biedt van centraal en veilig bewaarde diplomagegevens, en dat het diplomafraude terugdringt.

Ieder schooljaar ontvangen ongeveer 150.000 studenten een mbo-diploma. Het is niet bekend hoeveel mensen jaarlijks een mbo- of praktijkverklaring ontvangen, omdat hiervan geen centrale registratie bestaat.

Het toevoegen van meer mbo-diplomagegevens aan Mijn diploma's verrijkt de bestaande onderwijsinformatie, biedt het ministerie van OCW een completer beeld van onderwijsdeelnemers, en zorgt voor betrouwbaar digitaal gebruik van gegevens. Ook vermindert het de administratieve last bij onderwijsinstellingen die op dit moment nog – op

verzoek – diplomaverificaties leveren aan werkgevers.

Verder maakt het verzamelen van diplomagegevens in Mijn diploma's meer betrouwbare informatie veilig beschikbaar. Om diplomafraude te bestrijden moeten gegevens in Mijn diploma's zoveel mogelijk overeenkomen met het papieren diploma. Tot slot blijkt uit klantsignalen en klachten van zowel diplomahouders als onderwijsinstellingen dat er behoefte bestaat aan meer mbo-gegevens. Zowel DUO als de keten (onderwijsinstellingen, de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB en de MBO Raad) vinden een uitbreiding van de mbo diplomagegevens noodzakelijk om toekomstig gebruik en betrouwbaarheid van Mijn diploma's te waarborgen.

Hoe is dit probleem op te lossen?

Er zijn meerdere maatregelen nodig. Ten eerste een aanpassing van het Besluit Register onderwijsdeelnemers, en verder het uitbreiden van de bestaande gegevensuitwisseling tussen het Register onderwijsdeelnemers en Mijn diploma's (beide van DUO). Daarnaast moet DUO aanvullende mbo-diplomagegevens inwinnen bij de onderwijsinstellingen. Dat kan door de reguliere uitwisseling uit te breiden, maar dit vraagt om een technische aanpassing bij zowel de softwareleveranciers als bij DUO. DUO is in overleg met het bestuursdepartement over deze oplossingen. Verder wordt onderzocht of het mogelijk is delen van opleidingen (en bijbehorende resultaten) aan te leveren aan het Register onderwijsdeelnemers.

De terugkeer van de basisbeurs

Vorig jaar stemde een Kamermeerderheid in met de herinvoering van de basisbeurs. Het traject verliep beduidend sneller dan gebruikelijk: ruim anderhalf jaar in plaats van twee jaar. Dit was te danken aan de soepele samenwerking tussen het bestuursdepartement en DUO. Een medewerker van het bestuursdepartement en een medewerker van DUO over een 'uniek proces'.



'Al vóór de verkiezingen van 2021 kreeg DUO van OCW een overzicht van de wensen van de diverse fracties, over wat die in hun programma's hadden opgenomen over een nieuw stelsel voor studiefinanciering. Een veelheid aan ideeën, maar er waren natuurlijk nog geen details bekend.'

'Die details kwamen met de hoofdlijnenbrief, die OCW schreef in uitvoerig overleg met DUO. Doel was natuurlijk dat de nieuwe wet ook uitvoerbaar zou zijn. In dit stadium kwam OCW met ideeën, soms nog vaag, waarvan DUO dan zei wat wel kon en wat niet. Of DUO kwam met alternatieven.'

'De hoofdlijnenbrief was erg uitgebreid en ging echt over de inhoud van de nieuwe wet, inclusief de regeling voor de tegemoetkoming, die pas in 2025 in werking treedt. Parallel hieraan begon OCW met het juridische traject van het wetsvoorstel.'

'Toen kwam de uitvoeringstoets. Daarvoor kreeg DUO 8 weken, wat op zich gebruikelijk is. Maar het was toch krap, want de nieuwe wet kende acht verschillende regelingen, sommige best complex, die DUO in zijn systemen moest doorvoeren. We hebben nog nooit met zó veel mensen aan een uitvoeringstoets gewerkt.'

'Bijzonder was dat DUO al halverwege het wetstraject de formele opdracht kreeg om de systemen aan te passen en de communicatie voor te bereiden. Dat is uitzonderlijk, en OCW nam het risico dat de Kamer tóch tegen zou kunnen stemmen, al leek de steun breed, zowel politiek als maatschappelijk. Maar zonder die opdracht was het gewoon niet gelukt.'

'Ondanks de haast hebben we alle juridische stappen netjes doorlopen. De internetconsultatie, de inspraak van partijen zoals de Autoriteit persoonsgegevens en de Raad van State – alles ging binnen de normale termijn. OCW heeft vooral gesneden in de eigen tijd. Normaliter neemt het ministerie een paar maanden voor de voorbereiding van een wetsvoorstel, nu zeven weken. Kamerleden stelden vóór het debat meer dan honderd vragen, die werden binnen een week beantwoord, deels door DUO. De Kamer heeft het wetsvoorstel ook snel behandeld.'

'Het onderwerp leefde heel erg binnen DUO, veel mensen werden erbij betrokken en vóelden zich ook betrokken. Waarschijnlijk kwam dat ook doordat de nieuwe wet een positieve maatregel is, waar veel mensen van profiteren.'

6

Stand van zaken knelpunten 2021 en 2022

Ook in de *Stand van DUO 2021* en de *Stand van DUO 2022* stonden knelpunten die een goede dienstverlening in de weg stonden. Inmiddels is een aantal daarvan opgelost, en lopen er verbeteracties op andere knelpunten. Hieronder een overzicht.

> Knelpunten <i>Wet- en regelgeving/ beleid</i>	> Stand van zaken
De veelheid aan regelingen maakt het onnodig ingewikkeld om door te leren (<i>Stand van DUO 2022</i>).	Het bestuursdepartement herkent het signaal dat de verschillende regelingen voor doorleren soms te complex zijn voor burgers. Samen met andere departementen streeft OCW er naar om nieuwe regelingen zo eenvoudig mogelijk te maken, en ze waar mogelijk te bundelen. Via leeroverzicht.nl wordt informatie om door te leren toegankelijk voor iedereen, en waar mogelijk toegespitst op de persoon. Om persoonlijk advies en maatwerk te kunnen geven, wordt er gewerkt met de Regionale Werkcentra (RWC) van UWV. DUO gaat kijken of het mogelijk is de wizard uit te breiden met het leven lang leren krediet, zodat leraren informatie over alle relevante DUO-regelingen op één plek kunnen vinden.
Mbo-studenten krijgen niet automatisch te veel betaald lesgeld terug. Een kwart krijgt daardoor te maken een deurwaarder (<i>Stand van DUO 2022</i>).	Dit knelpunt wordt onderzocht. Het vraagt om een wijziging in de regelgeving en systemen, en heeft financiële gevolgen. De Kamer is hierover in december 2023 geïnformeerd met een kamerbrief (Kamerstukken II 2023/12, 36410VIII, nr.36).
Overstappen naar een andere vorm van aflossen (<i>Stand van DUO 2021</i>) en veel verschillende terugbetalingsregelingen voor (oud)studenten (<i>Stand van DUO 2022</i>).	Dit knelpunt wordt onderzocht. DUO en het bestuursdepartement hebben er een notitie over opgesteld.
Fatale termijnen bij bekostiging in PO (<i>Stand van DUO 2021</i>), en DUO kan bekostiging niet alsnog zelfstandig toekennen (<i>Stand van DUO 2022</i>).	In het voorjaar van 2023 is er een pilot voor één jaar gestart waarbij DUO en het bestuursdepartement samen bekijken in welke gevallen DUO zelfstandig maatwerk kan leveren op het gebied van bekostiging. Op dit moment zijn we bezig om te bepalen of en in welke gevallen het mogelijk is om DUO de mogelijkheid te geven om zelfstandig bekostiging alsnog toe te kennen, en hoe dit in de praktijk kan.
Automatische verrekening lesgeld met studiefinanciering niet mogelijk (<i>Stand van DUO 2022</i>).	Dit knelpunt wordt onderzocht. Uit overleg tussen DUO en het bestuursdepartement is gebleken dat er veel haken en ogen zitten aan verrekening en dat het de uitvoering compliceert. Besluitvorming hierover volgt nog.

<p>Toekomstbestendige normering centrale examens voortgezet onderwijs (Stand van DUO 2022).</p>	<p>DUO mag de examenresultaten van middelbare scholieren niet meer aan stichting Cito sturen, omdat de wettelijke basis hiervoor ontbreekt. Cito gebruikt de examenresultaten om normeringsadviezen te maken voor het College voor Toetsen en Examens (CvTE), eindverantwoordelijk voor de centrale examens. Cito en CvTE zijn in gesprek met het bestuursdepartement om juridisch te regelen dat zij gegevens op persoonsniveau kunnen ontvangen. Dit is een langdurig traject. In de tussentijd levert DUO een sterk geanonimiseerd bestand.</p> <p>Verder is met het bestuursdepartement afgesproken dat DUO de mogelijkheden onderzoekt van een synthetische dataset. DUO heeft een eerste (proef)versie van zo'n dataset aan Cito geleverd. Cito doet analyses op dit bestand, als onderdeel van het verificatieproces. Als dit goed verloopt, is de volgende stap om een synthetisch bestand te leveren met gegevens van het nieuwe jaar.</p>
<p>Geen Studentenreisproduct in de zomer (Stand van DUO 2022).</p>	<p>Het bestuursdepartement vindt dat onderwijsinstellingen een verantwoordelijkheid hebben om de onderwijsverplichtingen zo goed mogelijk af te stemmen op de student. Werkgevers hebben de verantwoordelijkheid om stagiairs een dekkende reiskostenvergoeding te bieden. Het bestuursdepartement zet zich in om bestuurlijke afspraken te maken met werkgevers, zodat in ieder geval de reiskosten bij een stage gedekt zijn. Een goed voorbeeld is het stagepact mbo, waarin een onkostenvergoeding voor stagiairs is afgesproken die ook in de zomer geldt.</p> <p>Het bestuursdepartement is van plan om vóór de zomer bestuurlijke afspraken te maken met onder meer werkgevers voor hbo- en wo-stagiairs, met inachtneming van de problematiek uit het mbo-stagepact.</p>
<p>Beperkte mogelijkheid van gegevensuitwisseling (Stand van DUO 2022).</p>	<p>De commissie sociale zaken van de Tweede Kamer en de ministers Van Gennip en Schouten hebben gevraagd om een zorgvuldige inventarisatie en analyse van knelpunten in gegevensdeling bij de publieke dienstverleners van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (hierna: NPD). DUO heeft vier punten aan de NPD aangeleverd.</p> <p>Het NPD en DUO zijn in gesprek met bewindslieden, ministeries en betrokken uitvoeringsorganisaties om deze knelpunten op te lossen.</p>
<p>Opleidingen BBL en 3^e leerweg komen niet in aanmerking voor Leven Lang Lerenkrediet (Stand van DUO 2022).</p>	<p>Het knelpunt wordt onderzocht. Opvolging ervan vraagt om een wetswijziging en een aanpassing van de systemen van DUO.</p>
<p>DUO mag niet alle bekende informatie verstrekken aan inburgeringsplichtigen (Stand van DUO 2022).</p>	<p>In de inburgeringsketen ontwikkelen DUO en ketenpartners stapsgewijs 1 loket voor de inburgeraar. DUO, IND en SZW bespreken samen welke oplossingen geschikt zijn.</p>

<p>Studenten met lager taalniveau Nederlands moeizaam door het mbo (Stand van DUO 2022).</p>	<p>Het wetsvoorstel Wet internationalisering in balans creëert een grondslag voor de omkeerregeling. Dit wetsvoorstel is in de maak.</p>
<p>Klanten in het buitenland hebben geen/slecht toegang tot eigen gegevens bij DUO (Stand van DUO 2022).</p>	<p>De kring van personen die gebruik kunnen maken van DigiD wordt uitgebreid. Het gebruik blijft niet beperkt tot de EER, maar komt wereldwijd beschikbaar. De noodzakelijke wet- en regelgeving treedt medio 2024 in werking. De uitbreiding van de 'kring van rechthebbenden' draagt (volgens de Wijziging Regeling voorzieningen Wdo) voor een groot deel bij aan het oplossen van dit knelpunt. Het is verstandig om de ontwikkelingen een bepaalde periode te monitoren, en op basis van de bevindingen het knelpunt definitief door te strepen, of te beschrijven welk (deel van het) knelpunt zich nog voordoet.</p>

<p>> Knelpunten In de uitvoering</p>	<p>> Stand van zaken</p>
<p>Maatwerk leveren (Stand van DUO 2021).</p>	<p><u>De volgende initiatieven zijn al ontplooid:</u> Op 23 mei 2023 is een Kamerbrief gestuurd die 'meer maatwerk in de uitvoering van studiefinanciering' uitgebreid toelicht. DUO heeft de hulpmiddelen die medewerkers nodig hebben om maatwerk te leveren, vastgesteld en besproken met managers. Daarnaast helpen speciale medewerkers met het versterken van maatwerk bij de werkprocessen van afdelingen. Alle directies binnen DUO kunnen gebruikmaken van de 'maatwerkplaats'. Daar wordt prangende casuïstiek besproken en worden klanten integraal geholpen. De signalen uit o.a. de maatwerkplaats zijn en worden besproken met het bestuursdepartement. Bij onderwijsinstellingen is het knelpunt van maatwerk nog niet volledig opgelost. Zie daarvoor het knelpunt 'fatale termijn bij bekostiging in PO'.</p> <p><u>DUO gaat de volgende initiatieven nog ontplooiën:</u> Informatie over (maatwerk)klanten verzamelen en aggregeren. Binnen de organisatie relevante kaders en concern-brede processen in kaart brengen en waar nodig aanpassen. Ruimte in wet- en regelgeving en algemene beginselen van behoorlijk bestuur DUO-breed inzichtelijk maken. Leerlijnen ontwikkelen om medewerkers te ondersteunen bij maatwerk. Strategie ontwikkelen om veranderkundig te ontwikkelen naar een meer menselijke maat.</p>
<p>De zakelijke klant online (Stand van DUO 2021).</p>	<p>Een speciaal samengesteld team (gefinancierd met WaU-geld) heeft vijf prototypes ontwikkeld voor de verbetering van de zoekfunctie op de website duo.nl/zakelijk.</p>

Proactieve dienstverlening (Stand van DUO 2021).	<p>Proactieve dienstverlening is erop gericht klanten te geven waar ze recht op hebben, met zo min mogelijk administratieve last. DUO wil op lange termijn het volgende borgen:</p> <p>De dienstverlening continu verbeteren door systematisch de impact van zijn dienstverlening te meten, en door klantbehoeften continu te meten op basis van structureel onderzoek, klantreizen en het verbeteren van de kanalenstrategie. Hierdoor kan DUO zijn dienstverlening steeds proactiever inrichten. Met geld van WaU heeft DUO inmiddels verschillende initiatieven ontplooid. Zo onderhouden voorlichters en relatiemanagers in het hele land in hun eigen regio een netwerk met professionals op scholen, waardoor ze proactief kunnen inspringen op signalen/problemen.</p> <p>Verder werkt DUO met het initiatief 'Naar Publieke Dienstverlener' samen met klanten aan een dienstverleningsconcept waarin de klant centraal staat. Onderdeel hiervan is een onderzoek naar klantbehoeftes en het ontwikkelen van een kanalenstrategie.</p>
Aflossing studieschulden (Stand van DUO 2021,2022 en 2023).	<p>Op het gebied van innen werkt DUO sinds een aantal jaren 'persoonsgericht'. Dat houdt in dat DUO zelf contact opneemt met debiteuren en samen met hen zoekt naar een passende oplossing voor vastgestelde problemen. DUO is dit proces continu aan het verbeteren.</p> <p>Daarnaast bevatten de <i>Stand van DUO 2021</i>, de <i>Stand van DUO 2022</i> en de <i>Stand van DUO 2023</i> knelpunten over de veel verschillende terugbetalingsregelingen voor (oud)studenten en de complexiteit die daarmee gemoeid gaat.</p>
Onvoldoende aansluiting bij technologische ontwikkelingen (Stand van DUO 2022).	<p>DUO heeft onderzocht of particuliere klanten behoefte hebben aan een app. Dit bleek het geval. De eerste stap is het optimaliseren van het portaal Mijn DUO voor mobiel gebruik, waardoor klanten Mijn DUO met een mobiele telefoon kunnen gebruiken (via een webapp). Het vervolg is om een app te ontwikkelen.</p> <p>DUO experimenteert daarnaast met een chatbot, en kijkt later in het jaar of door een computer gemaakte teksten bijdragen aan een betere dienstverlening.</p>

Afgeronde/opgeloste knelpunten

> Afgeronde knelpunten <i>Wet- en regelgeving/ beleid</i>	> Stand van zaken
Afschaffen bijverdiengrens MBO (Stand van DUO 2021).	De bijverdiengrens is per 1 januari 2024 officieel afgeschaft.
Aanvragen aanvullende beurs (Stand van DUO 2021).	Bij het aanvragen van studiefinanciering staat de optie voor het aanvragen van een aanvullende beurs inmiddels standaard op 'aan'. Studenten die géén aanvullende beurs willen, moeten dit zelf aangeven.
Vragen en onvrede bij studenten leenstelselgeneratie (Stand van DUO 2022).	De regering stelt binnen het coalitieakkoord een financiële tegemoetkoming beschikbaar van € 1 miljard voor studenten die onder het leenstelsel hebben gestudeerd. De regering blijft bij het standpunt dat een tegemoetkoming (en geen volledige compensatie) als gebaar passend is. DUO blijft signalen actief met het beleidsdepartement delen, maar verdere inhoudelijke bespreking of monitoring van dit knelpunt is niet nodig.
Scholen in het voortgezet onderwijs krijgen schooladviezen basisscholen later dan ze willen (Stand van DUO 2022).	Inmiddels heeft een gesprek plaatsgevonden met vertegenwoordigers van de beleidsdirecties po en vo. Er komt een doorstroomtoets (po) en de centrale aanmeldweek (vo). Het bestuursdepartement heeft van scholen signalen gekregen dat implementatie van doorstroomtoets (po) en centrale aanmeldweek (vo) complex is. De doorstroomtoets (po) en de centrale aanmeldweek (vo) worden het eerste jaar na de invoering geëvalueerd. Dit knelpunt is onderdeel van de evaluatie.
Geen wettelijke basis of gedoogconstructie levering personeelsgegevens (Stand van DUO 2022).	De levering aan de PO-Raad en de VO-Raad ten behoeve van de cao-onderhandelingen is gestopt. Beide sectorraden zijn geholpen met de gegevens die DUO op zijn open datasite publiceert. De levering aan de PO-Raad en de VO-Raad ten behoeve van de verantwoording van de scholen is op schoolniveau, maar kan door het detailniveau toch persoonsgegevens bevatten. Naar besluit van de betrokken bewindslieden gaat DUO de komende drie jaar (2023-2025) door met deze levering. In de tussentijd vindt overleg over dataminimalisatie plaats met de sectorraden en werkt het bestuursdepartement voor de resterende levering aan een juridische grondslag. De levering aan de MBO-Raad ten behoeve van cao-onderhandelingen is in 2023 nog eenmalig op persoonsniveau gedaan. De minister van OCW heeft besloten dat verlenging onwenselijk is. De MBO Raad gaat onderzoeken of het mogelijk is de gegevens zelf bij de eigen leden in te winnen. Het bestuursdepartement heeft de MBO Raad een brief gestuurd waarin staat dat de verstrekking van gegevens op persoonsniveau definitief stopt en dat het bestuursdepartement ook zelf de gegevens over onderwijspersoneel in het mbo blijft inwinnen.

> Afgeronde knelpunten <i>In (keten)samenwerking</i>	> Stand van zaken
Uitvoerbaarheid nieuw beleid niet altijd in de hele keten getoetst (Stand van DUO 2021).	DUO heeft het afgelopen jaar een positieve ontwikkeling ervaren met betere en eerdere afstemming tussen beleid en uitvoering, waarbij de hele keten betrokken wordt.
Verbetervoorstellen van klanten of ketenpartners soms moeilijk te realiseren (Stand van DUO 2021).	In de vorige <i>Stand van DUO</i> stond dat er geld en menskracht nodig is om dit knelpunt op te lossen. Het programma <i>Werk aan Uitvoering</i> heeft geld toegekend. DUO heeft plannen voor de verbetering van klantprocessen en systemen. Er lopen verschillende acties op dit knelpunt.
Dynamiek besluitvorming (Stand van DUO 2021).	In het algemeen bestaat er een spanningsveld tussen politieke wensen en dynamische besluitvorming enerzijds, en de uitvoering anderzijds. Dit is niet zo maar op te lossen en er zitten vele kanten aan. Zo is het belangrijk om de uitvoering vroegtijdig bij beleidsontwikkeling te betrekken, en belangrijk dat er een check op uitvoerbaarheid plaatsvindt, voordat de Tweede kamer met moties en amendementen komt. Daarnaast dient de politiek zich te realiseren dat late besluitvorming kan zorgen voor problemen in de uitvoering.

> Afgeronde knelpunten <i>In de uitvoering</i>	> Stand van zaken
Meer ruimte voor innovatie (Stand van DUO 2021).	<p>In de vorige Stand van DUO stond dat DUO gaat werken aan een methodiek om innovatie-ontwikkelingen gericht te ondersteunen. Hier heeft DUO het afgelopen jaar hard aan gewerkt. Er is een visie op innovatie vastgesteld, en een DUO-brede werkgroep brengt deze nu in de praktijk met een innovatieframework en een innovatieportfolio. Het innovatieframework helpt om innovatie bestuurbaar en uitvoerbaar te maken, en het innovatieportfolio biedt inzicht in de innovatieonderwerpen waar DUO mee bezig gaat. Daarnaast hebben DUO en de Hanzehogeschool Groningen de krachten gebundeld. Ict-professionals van het Rijk werken samen met ict-talent in het hbo en wo aan de digitale toekomst van de overheid. In het DIT-lab werken hbo en wo en het Rijk samen aan maatschappelijke vraagstukken rondom betrouwbare digitale dienstverlening van de rijksoverheid. Een punt van aandacht blijft dat andere activiteiten de innovatie-initiatieven kunnen verdringen.</p>
Schaarste aan ICT-specialisten (Stand van DUO 2021).	<p>Het gebrek aan ICT-specialisten heeft vaak gevolgen voor de maakbaarheid. Momenteel zijn er veel initiatieven gericht op het aantrekken van personeel voor DUO: van HR, van de verschillende directies, maar ook van OCW en zelfs van de rijksoverheid als overkoepelende werkgever. Ondanks de vele acties op dit gebied blijft de huidige arbeidsmarkt een punt van zorg. De schaarste aan ict-specialisten blijft een aandachtspunt.</p>
Telefonische bereikbaarheid (Stand van DUO 2021).	<p>De telefonische bereikbaarheid van de directie Onderwijsvolgers (waar het knelpunt speelde) ligt op dit moment structureel - gemiddeld – onder de norm van 3 minuten. Het kan voorkomen, bijvoorbeeld bij herinvoering basisbeurs, dat de norm boven de 3 minuten uitkomt. DUO speelt, zo goed als het kan, in op seizoenspieken.</p>

