

Vergaderjaar 2019–2020

25 268

## Zelfstandige bestuursorganen

Nr. 177

### VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 14 november 2019

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft op 16 oktober 2019 overleg gevoerd met mevrouw Van Engelshoven, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, over:

- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 2 oktober 2019 inzake latere afronding ICT-werkplek OCW (Kamerstuk 26 643, nr. 637);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 10 juli 2019 inzake stand van zaken maatregelenpakket verminderen ov-boetes studenten (Kamerstuk 23 645, nr. 708);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 21 juni 2019 inzake het eerder inzetbaar maken van de studievoorschotvouchers (Kamerstuk 31 288, nr. 743);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 21 december 2018 inzake programma ICT-werkplekdienstverlening OCW: informatie over opgelopen vertraging (Kamerstuk 26 643, nr. 589);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 10 december 2018 inzake reactie op verzoek commissie inzake antwoord op brief van de Nationale ombudsman over de telefonische bereikbaarheid van DUO;**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 9 oktober 2018 inzake reactie op verzoek commissie inzake de telefonische bereikbaarheid van DUO (Kamerstuk 25 268, nr. 170);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 28 augustus 2018 inzake reactie op definitief BIT-advies voor het programma ICT-werkplekdienstverlening OCW (Kamerstuk 26 643, nr. 555);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 21 juni 2018 inzake toezeggingen over de dienstverlening van DUO (Kamerstuk 25 268, nr. 163);**
- **de brief van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 8 oktober 2019 inzake agentschapsdoorlichting van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en reactie op de motie van de leden Van der Molen en Westerveld over een gedetail-**

**leerd overzicht van de problemen bij DUO (Kamerstuk 31 288, nr. 735) en de motie van de leden Van der Molen en Westerveld over aanspraak maken op en flexibel inzetten van studievouchers (Kamerstuk 31 288, nr. 736 ) (Kamerstuk 25 268, nr. 176).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,  
Tellegen

De griffier van de commissie,  
De Kler

**Voorzitter: Smals**  
**Griffier: De Kler**

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Futselaar, Van Meenen, Smals, Westerveld en Wiersma,

en mevrouw Van Engelshoven, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Aanvang 13.02 uur.

**De voorzitter:**

Goedemiddag allemaal. Ik heet de Minister en haar ambtenaren van harte welkom, evenals het publiek, de mensen die thuis meekijken en mijn collega's. Ik stel voor dat we ons houden aan een spreektijd van vijf minuten en twee interrupties per persoon. Dan geef ik als eerste het woord aan de heer Futselaar.

**De heer Futselaar (SP):**

Dank u wel, voorzitter. De heer Van der Molen van het CDA heeft mij gevraagd om mede namens hem te spreken, wat misschien heel onverstandig zal blijken, maar dat gaan we merken.

Voorzitter. De SP maakt zich zorgen over DUO. De brief die de Minister ons het meest recent heeft gestuurd over de doorlichting lijkt vooral als kernboodschap te hebben: de komende tijd hebben wij alleen ruimte voor noodzakelijk groot onderhoud; kom niet met nieuwe wensen. Dat is best een opmerkelijke boodschap, zeker als je bedenkt dat de DUO-website nog niet zo lang geleden zelfs een maand op zwart stond om allerlei noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden en vernieuwingen door te voeren. We zien ook dat er extra middelen nodig zijn, wat onvermijdelijk ten koste gaat van de overige posten op onderwijs, waar het geld ook heel erg nodig is. Als ik een zin lees als «Net als bij veel andere uitvoeringsorganisaties ligt er bij DUO een forse uitdaging om het ICT-landschap actueel te houden en flexibel te maken», één dag nadat ik een AO over de NVWA heb gevoerd, dan slaat de schrik mij wel om het hart. Zouden we het BIT niet standaard toezicht moeten laten houden op dit project en zouden we het daarover dan niet standaard, bijvoorbeeld per kwartaal, moeten laten rapporteren aan ons? Dat vragen wij ons af.

De Minister stelt in haar brief dat zij met DUO heeft afgesproken terughoudendheid te betrachten met het uitzetten van nieuwe grote beleidsopdrachten. Dat mag de Minister doen, maar als zij daarbij stelt dat dit ook geldt voor opdrachten vanuit de Kamer, maak ik daar wel bezwaar tegen. Wensen van de Kamer moeten wat ons betreft niet geblokkeerd worden door uitvoeringsproblemen bij DUO. Ik vind sowieso dat de Minister in dezen niet voor de Kamer kan spreken, tenzij wij daar een uitspraak over doen.

Voorzitter. Hoe is het mogelijk – dat zit mij echt wel dwars – dat de Kamer verzoeken doet die in de praktijk niet uitvoerbaar zijn, maar DUO bijvoorbeeld wel werkt aan mogelijkheden om hypotheekverstrekkers inzicht in studieschulden te geven? Volgens mij is een meerderheid van de Kamer daartegen. Ik wil daar toch wel een klip-en-klaar antwoord op. Hoe wordt die prioriteit gesteld? Waar komt dit vandaan?

Dan het onderwerp bekostiging. Sinds 2008 is er niet meer geïnvesteerd in het systeemlandschap, zo lezen we in de brief. Hoe kan zo iets gebeuren? Daar ben ik benieuwd naar. Als je tien jaar lang niet investeert in je systemen, voer je dan niet eigenlijk een vorm van wanbeheer? Het duurt tot 2023 voor er een werkend nieuw systeemlandschap is. Zegt de Minister nu feitelijk dat we de komende vijf jaar op bekostigingsgebied geen grote wijzigingen meer kunnen vragen van DUO, omdat ze bezig zijn, met plakbank en lijm, om de systemen tot die tijd in stand te houden?

Voorzitter. Wat de SP betreft is het teleurstellend dat er geen uitvoering wordt gegeven aan de motie-Van der Molen/Westerveld over het eerder inzetten van de studievoucher. De realiteit is dat de generatie die die studievoucher zou moeten gebruiken, deze nu alleen kan gebruiken in de levensfase waarin je eigenlijk het minste behoefte hebt aan bijscholing. Ik zou bijna zeggen, als je in complottheorieën gelooft: hij is ontworpen met de bedoeling dat er zo min mogelijk gebruik van wordt gemaakt. Het is onbevredigend om terug te krijgen dat DUO het niet aankan. Ik zou een vervolgvraag willen stellen: is het eventueel mogelijk om het bedrag van de studievoucher te gebruiken om een eventuele studieschuld met datzelfde bedrag te verlagen? Dan is die voucher in ieder geval heel breed inzetbaar.

Voorzitter. Heel veel mensen hebben DUO gewoon nodig in de praktijk. Dat blijkt elke zomer, als er wachttijden ontstaan. Die lijken dit jaar overigens lager te zijn dan in voorgaande jaren; we mogen zelf altijd graag bellen om dat uit te proberen. Maar er ligt wel een rapport van de LSVb, waarin een aantal issues naar voren komen. Zo is er onduidelijkheid over zaken als de aanvullende beurs en de voorwaarden waaronder je die kan krijgen, geeft DUO soms onjuiste of onvolledige informatie – daar hebben ze een aantal casussen over – en stelt de dienst zich soms wel heel erg inflexibel op. Ik zou de Minister willen vragen om te reageren op het onderzoek van de LSVb in het algemeen, maar ook specifiek op het punt van gevallen waarin sprake is van een verstoord contact met de ouders of zelfs geen contact met de ouders. In de praktijk is dat een hele kleine groep, maar je hoort dat ze enorme hoeveelheden werk moeten verzetten om erkend te worden. Het zijn vaak pijnlijke zaken. Ik begrijp dat DUO ook oog moet hebben voor mogelijke fraudepogingen, maar dit lijkt toch wel echt een gebied waar iets meer ruimte en begrip mogelijk zouden moeten zijn, wat ons betreft.

Tot slot, voorzitter. Ik spreek erg veel studenten en oud-studenten die niet weten hoe hoog hun studieschuld is, zelfs niet bij benadering. Dat vind ik heel zorgwekkend. Dat komt mede doordat ze niet durven kijken op de DUO-website, omdat ze bang zijn dat het wel eens heel veel slechter kan uitvallen dan ze zelf denken. Ik ben heel terughoudend met het voorstellen van nieuwe ICT-zaken, gelet op alles wat er aan de hand is, maar in het algemeen vraag ik me wel af of het geen tijd is voor een simpele DUO-app. Een app, die op je telefoon staat, zodat je in één klik kunt zien wat je studieschuld is en die je een pushbericht kan sturen als waarschuwing wanneer je je ov-kaart moet inleveren. Daarvan weten we namelijk dat dat jaarlijks voor enorm veel boetes en deurwaarders zorgt. Ik begrijp dat dit veel gevraagd is in de huidige constellatie, maar een bespiegeling van de mogelijkheden zou toch wel mooi zijn, want het is om somber van te worden.

**De voorzitter:**

Ik zie nog een interruptie van de heer Wiersma.

**De heer Wiersma (VVD):**

Ik vind dat een mooi idee; ik houd van creatieve ideeën. Dit is volgens mij heel nuttig, want dat kan je veel eerder reminders geven dan dat je zelf via allerlei dingen moeten inloggen. Ondertussen denk ik – en u waarschijnlijk ook – dat we dat er hier van zijn lang zal ze leven nooit tussen krijgen. We zouden dus moeten kijken of we dit op een andere manier kunnen regelen, via partijen die dat sowieso veel beter kunnen dan DUO en die daar de gegevens van DUO voor zouden kunnen gebruiken. Ik ben even aan het zoeken. Ik wil de vraag niet alleen neerleggen bij de Minister – ik ben bang dat ik haar antwoord al weet: dat wordt heel lastig – maar laten we zoeken naar een kant die we op kunnen gaan. Ik zit hieraan te denken, maar heeft de SP ook ideeën hoe wij dat kunnen doen? Ik ben gewoon een beetje aan het zoeken.

De heer **Futselaar** (SP):

Ik begrijp het punt heel goed van de heer Wiersma om op zoek te gaan naar externe partijen. Maar ik zie daarbij twee problemen. Ten eerste ben ik in het algemeen zeer terughoudend met het delen van dit soort gegevens met externe partijen, ook omdat ik het eigenlijk een overheidstaak vind. Maar daarnaast – en dat lees je ook in de papieren – zie ik problemen bij DUO als het gaat om het managen van gegevens, het delen daarvan met externe partijen en de privacy. Dus zelfs al zouden we het willen en zouden we een private partij vinden die dat kan, dan nog ben ik er niet van overtuigd dat dat goed zou gaan. Ik wil dit dus wel graag, maar ik zie op dit moment meer in kijken of het zelf ontwikkeld kan worden dan in het inzetten van private partijen, want ik denk dat het daarmee niet sneller of goedkoper wordt.

De heer **Wiersma** (VVD):

Helder. Ik zal in mijn bijdrage ook mijn zorgen over de privacy uiten, maar ik stel bewust deze vraag, omdat het wel kies is om, als je iets sneller voor elkaar wilt krijgen in dit heel volle programma, te zeggen dat je ergens anders naar moet zoeken. Ik zie de nadelen ook, dus ik heb ook niet meteen de oplossing paraat. Ik denk dat het eerlijk is om tegen de Minister te zeggen dat wij de oplossing ook niet hebben. In die zin geldt: gedeelde smart is halve smart. Maar ik hoop dat we iets kunnen vinden om dat wel te regelen. Want het zou zonde zijn als de goede dingen niet door kunnen gaan. Als de uitkomst van deze exercitie is dat het tien jaar gaat duren, dan doen we het goed fout met elkaar. Dus ik herken het beeld en ben benieuwd hoe de Minister dat wil oplossen.

De **voorzitter**:

Wil meneer Futselaar daar nog op reageren?

De heer **Futselaar** (SP):

Precies. Laat ik heel eerlijk zijn. Ik ben niet voor niets begonnen met alle ellende. Ik denk dat de Minister gaat reageren in de zin van: het is een heel mooie wens, die heb ik ook wel, maar ik zie geen enkele mogelijkheid om dat uit te voeren. Ik ben ook op werkbezoek geweest bij DUO, en daar zie je dan de schermen met MS-DOS. Dat is de realiteit waar we mee te maken hebben. Dus ik zal absoluut zeggen dat we er eerst voor moeten zorgen dat alles wat er nu is, werkt voordat we aan zoiets gaan beginnen. Aan de andere kant, mocht er ergens een rapportje liggen waaruit blijkt dat het relatief gemakkelijk te regelen is, dan kan het misschien wel als we er wat extra geld in steken. Het is natuurlijk ook een verantwoordelijkheid van de Kamer om die afweging te maken. Dus ik wacht het antwoord af, al zie ik wel heel veel non-verbale reacties op alle dingen die ik heb gezegd. Dus ik blijf somber.

De **voorzitter**:

Dank u wel voor uw inbreng. Dan geef ik het woord aan mevrouw Westerveld van GroenLinks.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Dank u wel, voorzitter. De Voorjaarsnota zorgde voor flink wat chagrijn bij mijn fractie. Want daarin stond dat in 2019 145 miljoen wordt ingehouden op onderwijsinstellingen en dat een van de oorzaken het niet-uitkeren van de prijsbijstelling vanwege ICT-problemen bij DUO is. Op verzoek van mijzelf en mijn collega Van der Molen is een brief verschenen waarin de Minister die problemen wat verder uiteenzette. Daarin laat de Minister weten dat DUO momenteel met 440 applicaties werkt om zijn wettelijke taken uit te voeren. 440 applicaties, dat is best veel! Dat betekent dat ieder domein bij DUO, ieder eilandje, zijn eigen software schreef, vaak zonder erover na te denken hoe die software geïntegreerd

kan worden. Het gevolg is een gigantische complexiteit van die ICT-systemen. Dat schrijft de Minister ook in de brief. Het gevolg voor DUO is dat ze opgescheept zitten met verouderde applicaties, geschreven in oude programmeertalen. Dat zijn programmeertalen die slechts een handjevol duurbetaalde externen beheerst. Het gevolg daarvan is weer dat iedere applicatie zijn eigen beheer vraagt, waardoor de kosten nodeloos stijgen.

Het is verleidelijk om de schuld daarvoor te zoeken bij DUO, maar het is natuurlijk wel zo dat de verantwoordelijkheid uiteindelijk bij de bewindspersoon ligt. Daarom stel ik de Minister via de voorzitter een simpele vraag, namelijk of de Minister het met mij eens is dat dit in de loop van de jaren volstrekt uit de hand gelopen is. Ik vraag dit ook, omdat de ICT-problematiek bij DUO nu ook een politiek probleem is geworden en uiteindelijk de leerlingen, de studenten en de docenten de dupe zijn van deze bezuinigingen. Ik zou de Minister ook willen vragen waarom er nu pas schot in de zaak lijkt te komen met een concrete roadmap. Waarom is het vernieuwingstraject van de ICT pas in 2026 afgerond? Hoe borgt de Minister de veiligheid van het softwaresysteem in de tussentijd? Want als ik een hacker was, zou ik wel weten bij welke overheidsinstantie ik zou moeten inbreken, als ik het overzicht zo lees.

Voorzitter. De Minister raamt dat er miljoenen uren nodig zijn om de ICT te vernieuwen. Wie verdient hier nu aan, vragen we ons af. In 2018 besteedde DUO nog 46 miljoen euro aan dure externe zzp'ers. In 2019 moest dit volgens de begroting dalen naar een kleine 25 miljoen euro, maar dat werd bij lange na niet gehaald. Ook voor de komende jaren zijn de signalen niet heel hoopgevend. Ondertussen stijgt het uurtarief van de externe ICT'ers alleen maar door naar € 114 per uur volgend jaar. Daarom zouden we willen weten hoe de Minister ervoor gaat zorgen dat er minder externe inhuur nodig is. Hoe kan zij er bovendien voor zorgen dat medewerkers van DUO niet meer in de verleiding komen om zichzelf achteraf als zzp'er te laten inhuren?

Voorzitter. Dan de studievouchers. Eerder heb ik met collega Van der Molen gevraagd of de compensatieregeling voor de eerste generatie studenten zonder basisbeurs flexibeler ingezet kan worden. Die motie haalde een Kamermeerderheid, want alleen de VVD stemde tegen. Nu begrijpen we uit de brief dat het niet meer mogelijk is om de systemen van DUO op tijd aan te passen en dat er daarom geen gehoor kan worden gegeven aan de motie en de uitvoering ervan. Ik zou de Minister willen vragen hoe ze ervoor gaat zorgen dat deze brede wens van de Kamer wél uitgevoerd kan worden.

Voorzitter. Eind september startte de Landelijke Studentenvakbond een speciaal DUO-meldpunt. Collega Futselaar refereerde daar ook aan. Uit dit meldpunt blijkt dat veel problemen ontstaan bij het aanvragen van de aanvullende beurs. De studenten die wel recht hebben op een aanvullende beurs, krijgen deze soms niet toegewezen. Ik zou de Minister willen vragen of ze dit overzicht van de Landelijke Studentenvakbond ook heeft gezien. Is ze het met ons eens dat iedereen die recht heeft op een aanvullende beurs, eenvoudig aanspraak daarop zou moeten kunnen maken? Juist studenten die in een wat complexere situatie zitten, bijvoorbeeld een complexe thuissituatie, verdienen extra steun van ons. Voorzitter. Dan mijn laatste punt. Ik heb een aantal klachten ontvangen over de lerarenbeurs. Ik heb daar eerder ook schriftelijke vragen over gesteld. Die zijn nog niet beantwoord en daarom maak ik dat punt nu. De lerarenbeurs maakt het voor bevoegde docenten aantrekkelijk om zich bij te laten scholen. Zeker in een tijd van lerarentekort moeten we natuurlijk heel zuinig zijn op onze leraren. In plaats daarvan zadelen we ze op met boetes, gerechtelijke procedures en dwangsommen, omdat de voorwaarden van die lerarenbeurs toentertijd niet heel duidelijk zijn gecommuniceerd door DUO. Ik krijg nu brieven van docenten die soms met hele hoge boetes worden opgezadeld. Zo kreeg ik een brief van

iemand die vertelde dat ze een boete kreeg van bijna € 5.000, terwijl ze haar opleiding uiteindelijk wel heeft afgerond met een 9. Ik zou de Minister willen meegeven dat we wat GroenLinks betreft niet zo om zouden moeten gaan met onze docenten. Het liefst zou ik natuurlijk snel een antwoord willen hebben op de schriftelijke vragen, maar misschien kan de Minister nu al meer inzicht geven in hoeveel docenten een terugvordering hebben ontvangen. Ook zou ik haar willen vragen of zij bereid is om die casussen samen met haar collega opnieuw te bekijken en de schulden, waar dat kan, kwijt te schelden. Want dit motiveert natuurlijk niet om in het onderwijs te blijven werken.

Voorzitter. Ik kijk uit naar de antwoorden op onze vragen.

**De voorzitter:**

Dank u wel, mevrouw Westerveld. Dit was wel iets over de tijd. Ik moet natuurlijk een beetje streng zijn, zeker de eerste keer dat ik voorzit. Maar meneer Van Meenen gaat het zeker helemaal goed doen.

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

Ja, dat is bekend. Dat zal mij niet overkomen, voorzitter, hoewel ik toch wel even wil melden dat ik hier misschien als een bekend gezicht uit de commissie voor Onderwijs zit. Maar ik ben nu geen woordvoerder Onderwijs. Ik zit hier slechts of zelfs zeer eervol als de vervanger van onze woordvoerder Jan Paternotte, die nota bene zijn eerste debat over hoger onderwijs niet zelf kan voeren, omdat hij tegelijkertijd bij een begrotingsbehandeling moet zijn.

Voorzitter. Lush, Simyo en bol.com: u vraagt zich vast af wat deze bedrijven met elkaar en met DUO te maken hebben? Welnu, volgens een onderzoek van KPMG bieden deze bedrijven in Nederland de beste klantenservice. Ze bieden een persoonlijke benadering, zijn bereikbaar en zijn dienstverlenend. De vraag is natuurlijk hoe DUO op dit lijstje zou staan. De kwaliteit was twee jaar geleden kortweg belabberd. Studenten stonden soms al een uur in de wacht en dan kon het je nog overkomen dat de verbinding gewoon verbroken werd. Uit de brieven van de Minister blijkt dat die tijd gelukkig achter ons ligt. Wel stelt ze dat er nog veel winst te behalen valt, en daarom vraag ik de Minister naar de huidige stand van zaken omtrent de wachttijden. En wat wordt er gedaan om de wachttijden op een gewenst niveau te krijgen en te houden? Is de Minister met mij van mening dat er zo spoedig mogelijk op Mijn DUO duidelijk moet worden vermeld per onderwerp wat realistische verwerkingstijden zijn?

Voorzitter. Dat uitvoeringsorganisaties persoonlijker kunnen opereren is geen uniek verschijnsel dat alleen bij DUO speelt. Van de Belastingdienst tot NVWA: overal kan er een verbeteringslag worden gemaakt. Aan de bewindspersonen is het de taak om prioriteiten te stellen om met de schaarse capaciteit de belangrijkste vraagstukken stap voor stap aan te pakken. De Minister heeft naar aanleiding van de doorlichting van DUO duidelijke roadmaps opgesteld. DUO gaat naar minder systemen en modernere systemen; dat is heel mooi.

Voorzitter. Zit er in die reguliere werkzaamheden van DUO niet meer ruimte? Ik geef een voorbeeld. Er is mijn fractie iets opmerkelijks opgevallen in het rapport Financiële zelfredzaamheid van statushouders van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Hieruit blijkt namelijk dat DUO bij statushouders nagaat wat de financiële situatie van hun ouders in het land van herkomst is. Dit doen zij om de aanvraag voor een aanvullende beurs te kunnen keuren. Als je hier goed over nadenkt, dan betekent dat bijvoorbeeld dat DUO in het geval van iemand die uit Iran gevlucht is, die hier een verblijfstatus krijgt en hoger onderwijs wil volgen, met een ministerie in Teheran contact opneemt. Dat lijkt me, eerlijk gezegd, een ondoelmatige en onveilige bedoening. Ik zie de Minister haar hoofd schudden. Dat maken wij op uit het rapport, maar ik hoor graag van de Minister dat dat niet zo is. Vraagt DUO ook de

inkomensgegevens op van ouders als de statushouders gevlucht zijn voor de regering van het thuisland? En zo ja, is de Minister van mening dat dit een onwenselijke situatie is? En is het een taak van DUO om dit te doen? Voorzitter. Ik vind het erg jammer dat we niet in staat zijn om de studietoelagen naar voren te halen en om de studietoelagen voor studenten met een functiebeperking door DUO uit te laten voeren. We zien dat de verschillen tussen de gemeenten erg groot zijn en dat veel gemeenten studenten niet kunnen bereiken. We hebben als Kamer nu eenmaal de uitspraak gedaan dat we die toelagen gelijk willen trekken.

Ik wil geen onverantwoorde risico's in de uitvoering nemen, maar wat me niet duidelijk wordt, is welk deel van de prioriteiten van DUO nu noodzakelijk – laten we in goed Nederlands zeggen «need to have» – zijn en welk deel van de prioriteiten nice to have oftewel beleidsmatig zijn. Kan de Minister daar een indicatie van geven?

Voorzitter, tot slot. Ik ben blij dat de Minister van het verlagen van de ov-boetes een prioriteit heeft gemaakt. Het aantal boetes daalt en er is een pakket aan maatregelen ingevoerd of dat is nog in de maak, zoals smart blacklisting, waar de NS nu een pilot mee draait. Hierbij worden de reisproducten van studenten op een blacklist geplaatst, waardoor het reisproduct wordt gedeactiveerd om zo verdere boetes te voorkomen. Is bij de Minister bekend wanneer dit in de praktijk geïmplementeerd kan worden?

Tot zover, voorzitter.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Van Meenen. Het woord is aan de heer Wiersma van de VVD.

**De heer Wiersma (VVD):**

Voorzitter, dank. Hoe is het zover gekomen? Die vraag heeft de Kamer gesteld in een parlementair onderzoek; dat moet nog uitgevoerd worden. Maar het is niet minder relevant om die vraag ook hier, in dit soort overleggen, te stellen. De doorlichting die we hebben gekregen, biedt een goede mogelijkheid om het daarover te hebben. Ik heb een aantal vragen over de doorlichting en nog wat vragen over de andere brieven op de agenda.

Laat ik beginnen met dat laatste, de andere punten. Ik begin met een compliment. Want we lazen vandaag dat de wachttijd bij DUO aanzienlijk is teruggedrongen, van 23 minuten vorig jaar naar 3 minuten nu. Dat is goed. Er zijn ook minder telefoontjes; dat helpt ook. En dat is niet het enige wat er gebeurt: er is ook online een beter overzicht gegeven, de communicatie over de ov-boete is beter en er zijn minder boetes. Ondanks alles wat we in de doorlichting nog zullen zien, wordt er gelukkig dus wel gewerkt aan de winkel, aan een betere winkel. Dat is mooi, dus een compliment daarvoor.

Tegelijkertijd zijn er nog op heel veel punten klachten, zoals we zien bij bijvoorbeeld het meldpunt van de studentenvakbond. Allereerst vind ik het belangrijk dat de Minister in dit AO toezegt dat ze die klachten doorgeleidt en zorgt dat die op een nette manier worden afgehandeld, zowel door DUO als door de Minister, als het tips voor beter beleid betreft. Wil ze ons ook laten weten hoe dat is gedaan?

Daarnaast ben ik ook wel benieuwd hoe de klachtafhandeling intern werkt. Ik heb eerder veel debatten over het UWV gevoerd. In een grote organisatie is het ingewikkeld om de goede lijnen te vinden. Daar was een centraal klachtenloket, maar het was voor medewerkers heel onaantrekkelijk om daar gebruik van te maken. Ik ben dus benieuwd hoe dat bij DUO werkt. Werkt dat goed? Hebben we daar onderzoek naar laten doen? Op het punt van privacy krijg ik, net als de SP, vaker signalen dat er breder gegevens verzameld gaan worden door DUO. Ik ben benieuwd hoe dat zit. Kan de Minister dat toelichten?



De studenten hebben een aantal suggesties gedaan die ik ook interessant vind en waar ik een reactie van de Minister op zou willen, bijvoorbeeld over de kennis van lenen. Kunnen we DUO makkelijker vooraf informatie, advies of voorlichting laten geven om de kennis van lenen te verbeteren? Daar worden al stappen in gezet, maar zijn die voldoende?

Er is ook een suggestie gedaan om de communicatie over de prestatiebeurs en het leengedeelte te splitsen. Hoe kijkt de Minister daartegen aan? Het ISO suggereerde ook om eens te kijken naar het financieel advies voor studenten. Ik denk dat studenten als ze afgestudeerd zijn best wat vragen hebben en best wat ballen in de lucht te houden hebben: het vinden van werk, misschien het kopen van een huis, een gezin starten. Dan helpt het als mensen je daarbij kunnen helpen. Welke mogelijkheden zijn daar op dit moment al voor binnen DUO? Of is de Minister bereid om met andere organisaties die daar goed in zijn, te verkennen hoe we deze groep iets op dat terrein zouden kunnen bieden?

Voorzitter. Dan de doorlichting. Er staan een aantal suggesties in de doorlichting die niet alleen gaan over IT, maar ook over de rol van de overheid. Zo moeten we IT meenemen en meewegen bij het bedenken van een wet en ook bij het uitvoeren van die wet. Wat betekent dat nu? Hebben we dat voldoende geïmplementeerd of heeft dat nu nog consequenties voor hoe we dat de komende tijd gaan doen?

Voorzitter. Ik zie heel veel dingen in de IT: een overzicht van roadmaps, dingen die soms overzichtelijker zijn dan bij het UWV, vind ik. Ik vind het dus een compliment waard dat we dit al zo vroeg goed in beeld hebben, al had het natuurlijk nog vroeger en nog beter gekund. Op één punt ben ik nog benieuwd. In de brief staat dat er op dit moment op alle uitvoeringsterreinen sprake is van urgentie voor het onderhoud en de vervanging van systemen. Dat klinkt alsof mensen daar niet voldoende aan de bel hebben getrokken of dat mensen in het verleden bij u niet voldoende aan de bel hebben getrokken. Nu komt alles in een keer op ons bordje en moeten we alles in tien jaar wegzetten. Dat vind ik wel opmerkelijk. Wat is uw analyse daarvan?

Gedurende dit proces gaan een heleboel dingen natuurlijk gewoon door. Ik ben benieuwd wie de kwaliteit borgt. Normaal gesproken is daar misschien niet zo veel discussie over, maar ik vind het hier wel spannend, omdat er onder IT-druk aan kwaliteit ingeboet kan worden. Mijn vraag is dus: welke externe toetsing is er? Wie audit dit? Wie is daar in het bestuur van DUO verantwoordelijk voor? Wat is de lijn met de Minister daarnaartoe? Kan de Kamer regelmatig geïnformeerd worden, zodat zij weet of er ten aanzien van de kwaliteit misschien ook keuzes gemaakt worden om capaciteit vrij te maken voor het IT-onderhoud? Want het is nogal wat: 4,5 miljoen uur. Ik heb het eens uitgerekend: als je 250 dagen in het jaar 8 uur per dag werkt, kom je uit op 2.163 jaar, als je het in je eentje zou doen. Dan zitten we in het jaar 4182. Dat is best ver weg. Als je dat met wat minder mensen doet, komen we wel dichterbij, maar het is een bizarre, enorme opgave. Gaat dit dan werken? In de brief wordt echt uitgegaan van 2028. Dan zijn er misschien wel heel andere wensen en taken voor DUO. Moeten we niet kijken hoe we ondertussen iets naast die organisatie kunnen zetten, waarbij je de oude meuk met alle nuttige taken en belangrijke dienstverlening laat zijn wat het is en probeert te verbeteren, maar daarnaast wel dingen die we heel graag willen, zoals die app, onder de beschermde omgeving van een organisatie van de rijksoverheid, wel met meer snelheid en misschien ook meer flexibiliteit en wendbaarheid vormgeeft? Is de Minister bereid om te verkennen hoe we dat proces beter vorm kunnen geven? Want daar horen de toekomstplannen van DUO ook bij om misschien wel minder wettelijke taken uit te voeren of op een heel ander vlak te opereren.

**De voorzitter:**

Meneer Wiersma, komt u tot een afronding?

De heer **Wiersma** (VVD):

Ja, dat kom ik. Dat is dus vooral mijn vraag aan de Minister. Dus de verkenning van de rol van DUO in de toekomst en wat we daar nu al, in de tussentijd, aan kunnen doen om te voorkomen dat heel veel belangrijke dingen die we de komende tijd ook van DUO zouden willen, erbij inschieten. Kan dan die vraag wat wel en niet kan onafhankelijker worden geborgd of getoetst? Kan de Minister de Kamer daarover informeren, zodat we goed geïnformeerd dat soort keuzes kunnen maken? We worden dan niet de hele tijd het bos ingestuurd met «dit en dat kan niet»; we willen een toets of het echt niet kan en waarom niet, en of dat juist is. Die audit, daarover zou ik graag iets meer willen weten.

De **voorzitter**:

Dank u wel, meneer Wiersma. Ik denk dat we een minuut of tien moeten schorsen. Tot tien over half twee.

De vergadering wordt van 13.30 uur tot 13.40 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik geef graag het woord aan de Minister.

Minister **Van Engelshoven**:

Voorzitter, dank u wel. Ik dank de aanwezige leden voor de gestelde vragen. Laat ik beginnen met zeggen dat het goed is dat we vandaag over DUO spreken. Het past voor de Kamer waarschijnlijk in een reeks van debatten die over de uitvoering gaan. U spreekt niet alleen over DUO; we zien dat de uitvoering zich in brede belangstelling kan verheugen. Dat is ook goed, want zoals het kabinet in de Miljoenennota heeft geschreven, is de uitvoering wel de plek waar mensen de overheid als eerste tegenkomen. Daar moet je aandacht voor hebben; het is belangrijk dat daarin goed en zorgvuldig wordt geopereerd.

De afgelopen tijd is er op veel plekken nogal wat kritiek geweest op de uitvoering, ook bij DUO. Maar de andere kant wil ik ook benadrukken, en gelukkig hoorde ik ook van de Kamer woorden van waardering, bijvoorbeeld van de heer Wiersma. Ik hecht eraan om aan de mensen die in de uitvoering werken en die ontzettend hard werken om heel veel werk te verzetten, te laten zien: ja, dat heeft onze belangstelling; uw werk wordt zeer gewaardeerd en is heel belangrijk.

Dan kom ik op de vraag die u eigenlijk allemaal had: hoe is het nou zover gekomen? Mevrouw Westerveld sprak terecht haar verbazing uit over de 440 applicaties, die niet allemaal even up-to-date zijn. Het antwoord daarop weten we allemaal eigenlijk wel. De afgelopen jaren hebben we in tijden van bezuinigingen gezien dat er vaak snel werd gedacht: als we een proces automatiseren, wordt het allemaal goedkoper, want dan kan het met minder mensen. We zien ook stapeling van beleid. Ja, ik heb er oog voor dat de Kamer wensen heeft die gehonoreerd moeten worden, maar we zien ook breed dat er soms een stapeling van beleidswensen is, die soms aan snelle verandering onderhevig zijn. Als systemen net zijn ingericht op de uitvoering van regelingen, moeten ze vervolgens weer veranderd worden. Er is gewoon weinig budget bij de uitvoeringsdiensten voor onderhoud en vernieuwing van de systemen. Daar moeten we reëel in zijn. Daar zijn we collectief bij geweest. We zien het niet alleen bij DUO, maar we zien het breed bij de uitvoeringsdiensten. Er heeft een stapeling plaatsgevonden op een manier waarvan we nu zeggen: zo moet het niet langer.

DUO heeft vanaf het eerste moment bij mij aan de bel getrokken – daar ben ik DUO ook zeer erkentelijk voor – met de mededeling: wij moeten nu wel echt iets gaan doen. Ik begrijp heel goed wat mevrouw Westerveld zegt, namelijk dat ze het wel zuur vindt dat een deel – het gaat maar om een klein deel – van de niet-uitgekeerde LPO-gelden daarvoor ingezet

moet worden. Ja, dat vinden we allemaal jammer, denk ik. We hadden allemaal liever gezien dat dat geld gewoon aan onderwijs wordt besteed, maar ik heb een afweging moeten maken: vind ik het nog verantwoord om DUO zonder extra geld de problemen te laten oplossen?

In de doorlichting heeft u volgens mij een goede onderbouwing kunnen zien; die hebben we samen met Financiën gemaakt. We moesten nu echt gaan investeren in vervanging en onderhoud, gewoon om te zorgen dat de systemen blijven draaien op een veilige en toekomstbestendige manier. Ja, daar zijn extra middelen voor nodig. U weet ook dat ik, conform de begrotingsregels, voor zo'n intensivering in de eigen begroting moet kijken.

Ik ben dan ook heel blij dat we het als kabinet breed hebben opgepakt in Werk aan uitvoering, waarin nu als eerste wordt gekeken naar de Belastingdienst, UWV, de Sociale Verzekeringsbank en DUO. Er wordt hard gewerkt aan hele goede analyses om te kijken wat daar nu aan de hand is – hoe ziet het eruit en waar zitten de knelpunten? – en om te kijken naar scenario's voor hoe we daar in de toekomst mee verder kunnen. De heer Wiersma vroeg daarnaar.

De verkenning naar de toekomst van DUO, waar hij naar vraagt, zit eigenlijk in wat we gaan doen in Werk aan uitvoering. Omdat DUO daarin een van de diensten is die als eerste wordt bekeken, zit mijn departement daarbij zeker aan tafel. De vraag die de heer Wiersma opwerpt, namelijk of daar in de verkenningen ook naar wordt gekeken, zal ik meenemen naar die tafel. De heer Wiersma heeft daar namelijk een aantal terechte vragen over gesteld. Die verkenning komt aan snee bij Werk aan uitvoering.

**De voorzitter:**

Er is een interruptie van meneer Futselaar.

**De heer Futselaar (SP):**

Ik begrijp heel veel van wat de Minister zegt over hoe we hier zijn gekomen. Ik begrijp zelfs, tot op zekere hoogte, dat zij zegt: daar waren wij allemaal bij, bijvoorbeeld dat bij een deel sinds 2008 eigenlijk geen onderhoud is uitgevoerd of in ieder geval geen vernieuwing meer is doorgevoerd. Aan de andere kant denk ik niet dat mijn voorgangers, als ik het aan hen zou vragen, zaten te wachten op het micromanagen van DUO in de zin van: goh, is er wel budget voor onderhoudssystemen? Ik wil het dus ook wel weer een beetje terugleggen, niet eens zozeer specifiek bij deze Minister, als wel gewoon bij het kabinet, want dan is er ook in de informatievoorziening naar de Kamer wel iets misgegaan, zou ik willen zeggen.

**Minister Van Engelshoven:**

Dat is een terechte opmerking van de heer Futselaar. Het zou ook niet zo moeten zijn dat de Kamer als micromanager mee gaat kijken bij de uitvoeringsdiensten. De Kamer moet het kabinet daarop controleren en moet reageren op signalen als er iets niet goed gaat. Dat is uw rol. Maar ik zal u zeggen: kabinetten in wisselende samenstellingen hebben er gezamenlijk wel bewust voor gekozen om een aantal bezuinigingen neer te leggen bij die uitvoering, daarbij misschien iets te makkelijk overstappend op het idee dat het dan maar geautomatiseerd moet worden. Misschien is er ook iets te weinig aandacht geweest voor het feit dat er, als je systemen optuigt, ook middelen moeten zijn voor onderhoud en vervanging, en dat de systemen, door de manier waarop we het organiseren, steeds meer met elkaar verweven moeten zijn, bijvoorbeeld omdat gegevens uitgewisseld moeten kunnen worden binnen die systemen – dat zien we bij DUO – omdat we niet voor iedere uitvoering opnieuw de gegevens bij de student kunnen opvragen; en terecht. Als we daar nu op terugkijken – niet voor niks gaat de Kamer daar een parlementair onderzoek naar doen en heeft ook het kabinet daar een

speciaal proces voor opgetuigd – komen we tot de conclusie dat we echt beter moeten gaan kijken naar de uitvoering. We moeten er oog voor hebben dat je er niet bent als je de processen eenmaal geautomatiseerd hebt. U ziet nu ook dat wij de investeringen die we gaan doen, gaan gebruiken voor lifecyclemanagement. Het duurt even, tot 2026, voor we alles hebben doorgeploegd en alles een keer aan snee is gekomen. Ik hoop dat ik straks met veel minder applicaties zit dan die 440 en dat ze ook beter op elkaar aansluiten. We moeten ervoor zorgen dat die goed onderhouden worden en op tijd vernieuwd worden en dat ze ook goed met elkaar communiceren.

**De voorzitter:**

Ik zie dat meneer Futselaar nog een aanvullende vraag heeft.

**De heer Futselaar (SP):**

Ook dit begrijp ik, maar het praktische dilemma waar ik mee zit, is dat ik geen idee heb van de situatie bij de onderwijsinspectie of de NVAO: zijn hun processen wel up-to-date, investeren zij daar wel in? Moet ik daar nou actief naar gaan vragen? De Minister zegt: jullie moeten ons controleren. Dat is waar, maar er is wel een grens aan hoeveel uitvragen je kunt doen. Je wilt als kabinet toch voorkomen dat je, als je over vijf jaar wordt gecontroleerd, moet zeggen: verschillende kabinetten hebben besloten om te bezuinigen. Het is wel een actief dilemma waar wij mee zitten, of ik in ieder geval; maar ik vermoed dat dat voor meerdere leden geldt.

**Minister Van Engelshoven:**

Misschien is dat dan ook het moment om dat debat te voeren, want we gaan ook breder kijken naar de uitvoering. Er worden ook een aantal inspecties bekeken. Er is een brief aan de Kamer in de maak – die is al voor een groot deel klaar – over de aanpak bij Werk aan uitvoering. De verantwoordelijke bewindspersonen – het zijn er meerdere; de heer Koolmees is daar de trekker van – sturen een dezer weken een brief naar de Kamer over de manier waarop we Werk in uitvoering gaan aanpakken: welke scope krijgt het en wat gaan we daarbij bekijken? Ik denk dat dat het moment is waarop de Kamer goed moet kijken of de vragen die zij heeft, daarin voldoende geadresseerd zijn. De heer Wiersma gaf mij er een aantal mee. Die zal ik zelf goed oppakken. Ik zal kijken of daar in die scenario's voldoende naar wordt gekeken. Maar er komt dus een aanpak naar u toe waaruit blijkt hoe we omgaan met Werk in uitvoering en wat daarvan de scope is.

Maar het is zeker niet zo dat de Kamer nu als een dolle in alle uitvoeringsorganisaties en inspecties moet duiken om te kijken of ze daar nog iets over te vragen heeft. Natuurlijk is het aan de Kamer om het kabinet altijd te controleren om te zien of het op een goede manier gebeurt. Ik denk dat u terecht altijd kritisch bent als er signalen zijn dat er iets niet goed gaat, maar u mag van ons verwachten dat wij uit eigen beweging aandacht hebben voor de uitvoering en dat we ervoor zorgen dat een aantal problemen die spelen, worden opgepakt. Er ligt iets te veel bewijs op tafel dat aantoont dat we echt een probleem hebben. Ik geloof dat de heer Wiersma een vergelijking maakte met het UWV. Ik prijs mezelf gelukkig dat we bij DUO heel veel goed en tijdig onder schot hebben gekregen, dat we heel veel weten, dat er goede roadmaps zijn en dat we weten hoe we verder moeten gaan. Maar we zijn daar als kabinet nog lang niet mee klaar.

Voorzitter. Ik wil een misverstand uit de wereld helpen. De heer Futselaar zei: we hebben vorig jaar een hele vernieuwing van het systeem gehad en toen zijn we zelfs een maand op zwart gegaan. Maar dat ging alleen om het PVS-systeem, het Programma Vernieuwing Studiefinanciering. DUO doet veel meer dan dat. Wat ik wel wil vaststellen, is dat de vernieuwing van PVS goed gewerkt heeft. We hebben dat systeem in eigen beheer

ontwikkeld, met behulp van externen. Ik kom daar dadelijk nog op terug. We zien dat dat werkt. Ondanks dat het voor iedereen even ongemakkelijk was, hebben we er toen terecht voor gekozen om een maand op zwart te gaan om de migratie goed te laten verlopen. Die is goed verlopen en we plukken daar nu de vruchten van. Veel meer studenten kunnen zelf hun gegevens beheren. Dat leidt er toe dat er minder gebeld hoeft te worden. Dat is prettig. Door extra inzet hebben we de telefonische wachttijden echt fors kunnen reduceren. De afspraak die we hadden met DUO was gemiddeld maximaal acht minuten. We zitten nu op drie minuten. Ik ben heel blij dat die inspanning is gelukt.

Ik hoorde ook de klachten van LSVb – voordat u daarnaar vraagt – dat het nog weleens gebeurt dat iemand langer moet wachten. We hebben het hier natuurlijk over gemiddelden. Er zijn natuurlijk altijd situaties waarin er een keer een piek is, maar wij monitoren de gemiddelden en ik denk dat we kunnen vaststellen dat daarin echt een enorme slag is gemaakt. Daar hebben we ook bewust in geïnvesteerd. We werken er naartoe – en we gaan de vinger aan de pols houden – dat studenten in het PVS steeds beter hun eigen gegevens kunnen beheren en steeds meer online kunnen doen, zodat de noodzaak voor telefoontjes vermindert en degenen die echt persoonlijk contact nodig hebben, korter moeten wachten en beter geholpen kunnen worden. Want wat je wilt aan de telefoon, is degenen die echt een maatwerkvraag en een complex vraagstuk hebben, goed uit de brand helpen. Ik kom dadelijk nog wat uitvoeriger terug op het stuk van de LSVb en de klachten daar.

We willen dat mensen die een complexe vraag hebben, te woord worden gestaan en zo goed mogelijk worden geholpen, maar we moeten er ook oog voor hebben dat het mensenwerk blijft. DUO heeft 2,5 miljoen klanten en krijgt meer dan een miljoen telefoontjes. Dat er weleens iets niet goed gaat aan de telefoon, is gewoon de realiteit. Het blijft mensenwerk. Dat moet zo min mogelijk voorkomen, dus we moeten zo veel mogelijk zorgen dat de medewerkers goed geïnstrueerd zijn en heldere informatie hebben, en dat we de wetgeving niet al te complex maken, maar ik vraag u ook om er oog voor te hebben dat het mensenwerk blijft. We weten allemaal dat de wet- en regelgeving rondom studiefinanciering best ingewikkeld is. Laten we dus niet meteen zeggen dat alles misgaat, als dit is gebeurd in contacten waar de verstrekte informatie misschien niet klopte. Het moet zo min mogelijk gebeuren. Maar voor één ding moeten we ook oog houden: het blijft mensenwerk.

Voorzitter. Dan ga ik naar de 106 klachten van de LSVb. Ik neem die klachten heel serieus, maar ik wil ze ook even in perspectief plaatsen. DUO heeft 2,5 miljoen actieve klanten. Vorig jaar belden 1,2 miljoen mensen, maar dat worden er gelukkig minder. 106 mensen van die 1,2 miljoen dienen via de LSVb een klacht in, omdat het niet goed gaat. Die klachten moeten we serieus nemen, maar we moeten die ook wel zien in het perspectief van die aantallen. We monitoren de klachten zelf natuurlijk ook. In de eerste negen maanden van 2018 kregen wij 1.540 klachten binnen en dit jaar zijn er dat 907 in diezelfde periode. Ook daar maken we dus slagen in. We hebben een helder intern systeem voor de klachtenafhandeling. Iemand vroeg daarnaar. Daar is een aparte afdeling voor, waar onze eigen medewerkers ook goed de weg naartoe weten te vinden. Daar is dus echt een aparte afdeling voor.

Eerst kom ik even op een aantal klachten van de LSVb en daarna kom ik terug op een aantal andere vragen over de automatisering. Ik heb het gehad over de telefonische bereikbaarheid. Er zal hier en daar nog weleens een piek zitten, maar gemiddeld genomen is die bereikbaarheid goed.

**De voorzitter:**

Er is een interruptie van mevrouw Westerveld.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Misschien komt de Minister hier in haar beantwoording nog terug op. Ik denk dat het punt niet zozeer het aantal klachten is, maar wel de aard van de klachten. Dat punt maakte ik en ik hoorde de heer Futselaar dat eigenlijk ook zeggen. Als mensen al een complexe thuissituatie hebben – of het nou is dat ze geen contact meer hebben met hun ouders of dat ze bij pleegouders wonen – zouden we die mensen toch juist zo veel mogelijk moeten ontlasten? We zouden niet al te moeilijk moeten doen. Dat wil ik de Minister graag meegeven. Kan daar beter naar gekeken worden? Kunnen we in dat soort complexe situaties niet gewoon makkelijker met mensen omgaan, dus zonder dat degenen die al een moeilijke situatie zitten, er telkens nog achteraan moeten?

Minister **Van Engelshoven**:

Dat is precies het punt waarop ik kwam. Ik ga nog even door met die 106 klachten. We zullen die alle 106 gewoon even uitlopen. Wat is hier nou precies aan de hand? Zijn er situaties die echt vragen om een andere manier van handelen van ons?

Dan kom ik even op de ingewikkelde thuissituaties. Ik begrijp de vraag heel goed, maar ik schets ook even de andere kant van het verhaal. We moeten hier wel een check op hebben, want we willen bij wijze van spreken niet ouders uitlokken om weigerachtig te zijn. Ik hoor de bellen. U moet stemmen. Zal ik doorgaan?

De **voorzitter**:

Ik schors de vergadering tot na de stemmingen.

De vergadering wordt van 13.59 uur tot 14.16 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Welkom terug allemaal. De stemmingen zijn geweest en ik geef de Minister weer het woord.

Minister **Van Engelshoven**:

Voorzitter, dank u wel. Ik was gebleven bij de 106 klachten van de LSVb, waarvan ik eerder al zei: wij gaan ze allemaal nog eens goed nalopen om te bezien of we daar nog meer van moeten weten, of daar processen in zitten waar we goed naar moeten kijken.

U vroeg mij naar een aantal specifieke punten uit die klachten, onder andere naar de bewijslast bij aanvraag van een aanvullende beurs door studenten met een ingewikkelde thuissituatie. Ik zal eerst maar eens uitleggen hoe het zit. Op het aanvraagformulier staat duidelijk omschreven welke stappen een student moet zetten bij een ingewikkelde thuissituatie, bijvoorbeeld als er geen contact meer is of een conflict met een van de ouders. Daar staat ook een helder overzicht bij welke bewijsstukken je dan moet inleveren. Die bewijslast kunnen we niet anders dan bij de student leggen, omdat het informatie is waar DUO niet anderszins over kan beschikken. Ik begrijp heel goed dat dat voor de student belastend kan zijn. Op dat formulier staat daarom ook een speciaal telefoonnummer voor studenten die daar graag bij geholpen willen worden en die dat ingewikkeld vinden. Wij hebben daar speciale medewerkers voor, die deze studenten verder kunnen helpen. Daar is dus specifiek aandacht voor. Nogmaals, wij vragen die bewijsstukken niet voor niets, want we willen ook niet dat de aanvullende beurs onterecht wordt toegekend. Het is dus altijd een kwestie van balanceren, maar er is een heel helder formulier, er is een apart telefoonnummer en er zijn speciale medewerkers om hen daarbij te begeleiden. En nogmaals, we zullen ook nog eens heel goed in de diepte duiken bij de klachten die nu zijn opgehaald en bekijken of daar dingen in staan die we echt eenvoudiger

kunnen regelen om het minder belastend te maken; maar hulp is daarvoor aanwezig.

**De voorzitter:**

Er is een interruptie van mevrouw Westerveld.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Ik heb nog een specifieke vraag over jongeren die bij pleegouders inwonen. Ik ben onder andere ook woordvoerder jeugdzorg en weet hoe lastig het is om pleegouders te vinden. Wat het best wel ingewikkeld maakt, is dat pleegouders vaak moeten meebetalen aan bijvoorbeeld de opleiding of aan andere kosten die gemaakt worden. Ik zou de Minister willen vragen of het mogelijk is om in dit soort specifieke situaties altijd naar het laagste inkomen te kijken, ongeacht of dat de biologische ouder of de pleegouder is. Zouden we hiernaar kunnen kijken? Want ik denk dat het de jongere ontlast, de pleegouders ontlast, maar ook kan helpen om het aantrekkelijker te maken om pleegouder te worden.

**Minister Van Engelshoven:**

Ik kan mevrouw Westerveld toezeggen dat ik bereid ben om te kijken hoe we hiermee omgaan als het gaat om kinderen met pleegouders. U zult ook begrijpen dat ik op dit moment niet kan toezeggen: regel het dan zo. Maar we zullen bekijken of we het ook voor kinderen met pleegouders goed geregeld hebben. Ik begrijp ook dat je het voor pleegouders niet te belastend moet maken, want we willen op die manier geen pleegouders kwijtraken.

Dan kom ik toch nog even op de statushouders, want daar werd specifiek een vraag over gesteld. Ik hecht eraan om dat hier uit te lichten, omdat net even de indruk werd gewekt – en dat zag ik ook in het stuk van de LSVb – als zou DUO in het land van herkomst gegevens gaan opvragen over studenten. Dat is echt niet het geval. Ik hecht eraan om dat hier ook helder te hebben. We hebben namelijk een soepele procedure voor statushouders die vragen om een toelage, onafhankelijk van het inkomen van hun ouders. Dat staat ook beschreven in het aanvraagformulier «Verzoek inkomen ouders buiten beschouwing laten». In de toelichting daarbij staat: «Als u als vluchteling naar Nederland bent gekomen, hebben wij het volgende bewijsstuk nodig: een recente, ondertekende verklaring op officieel briefpapier van een instantie, bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk of de Stichting Nidos, of een deskundige. Dat kan zijn een decaan, een mentor, een studiebegeleider of een schoolmaatschappelijk werker. Uit die verklaring blijkt dat u naar Nederland bent gevlucht of asiel heeft aangevraagd en uw ouders nog steeds in het buitenland verblijven». Dat is alles. Maar ik hecht eraan te zeggen dat wij geenszins in het land van herkomst gegevens gaan opvragen. DUO vraagt nooit rechtstreeks gegevens op in het buitenland.

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

Dat zijn geruststellende woorden. Ik verzin dit overigens niet zelf. Dit komt rechtstreeks uit het rapport van juni 2019, dat in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is opgesteld. Als u het mij toestaat, een heel kort citaat over statushouders: «Verder duurt het traject voor het toekennen van de aanvullende beurs bij DUO vaak lang. DUO gaat onderzoeken of ouders in het land van herkomst kunnen (mee)betalen aan levensonderhoud. In het land van herkomst kunnen ze alleen vaak niet de bewijzen aanleveren die worden gevraagd in Nederland. Het gevolg is dat statushouders een lange tijd alleen van de basisbeurs moeten leven. Deze studenten kunnen voor bijzondere bijstand in aanmerking komen, maar niet iedereen weet dat». Misschien geldt wat de Minister net voorlas in de situatie dat er nog een basisbeurs was of

voor oude gevallen. Ik heb geen idee. Maar de Minister zegt dus: dit klopt gewoon niet?

**Minister Van Engelshoven:**

Dat zeg ik.

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

Oké, dan houdt het op.

**Minister Van Engelshoven:**

Het is zeer betreurenswaardig dat er rapporten zijn die met elkaar in strijd zijn. Maar ik heb het expliciet even laten nagaan, omdat ik mij echt stoorde aan het beeld dat we dat zouden doen en dat we statushouders die gaan studeren, te veel in de weg zouden leggen. Dat zou nooit de bedoeling mogen zijn en gelukkig is dat ook niet zo. Voorzitter. Ik kom weer terug bij een aantal vragen die zijn gesteld naar aanleiding van de organisatie van DUO, zijn capaciteit en wat daar wel en niet kan. De heer Futselaar heeft goed gelezen dat wij heel veel capaciteit en ruimte nodig hebben voor groot onderhoud en de continuïteit van de systemen. Het is niet zo dat er helemaal geen nieuwe dingen meer kunnen. We hebben ieder jaar ongeveer 100.000 uur beschikbaar voor nieuwe beleidswensen. En ja, er is 500.000 uur voor het waarborgen van de continuïteit, maar er is ook wel ruimte voor nieuwe beleidswensen. Daarom werken we op dit moment bij DUO onder andere aan een digitale eindtoets in het p.o., aan meer ruimte voor nieuwe scholen, aan het levenlanglerenkrediet en aan de doorlopende leerlijnen vmbo-mbo. Dat heeft u ook kunnen lezen in het antwoord op de motie-Van der Molen. U heeft terecht opgemerkt dat de ruimte voor nieuwe beleidswensen beperkt is. Ik snap dat de Kamer dat vervelend of soms zelfs frustrerend vindt. Natuurlijk gaat de Kamer uiteindelijk zelf over het formuleren van beleidswensen, maar ik vind het ook mijn taak om daar vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het garanderen van de continuïteit en het goed functioneren van DUO wel een opvatting over te hebben. Maar uiteindelijk gaat de Kamer over die beleidswensen. Maar – en dat gaat niet alleen voor DUO op, maar dat zien we ook bij andere uitvoeringsdiensten – als er goed beargumenteerd vanuit het departement wordt gezegd «we kunnen met elkaar heel veel willen, maar dan moeten we ook accepteren dat het spaak loopt in de uitvoering», waarop de Kamer zegt het tóch te willen, dan lopen we wel hele grote risico's. Of er moet dan extra geld bij voor de uitvoering; daar moet de Kamer zich ook rekenschap van geven. Dat geld moet er dan ook wel bij geleverd worden, want u kunt niet verwachten dat we dat op het departement gaan regelen zonder dat we daar de middelen voor krijgen. Dus ja, de Kamer gaat over haar beleidswensen, maar daar zitten soms wel grenzen aan.

De heer **Futselaar** (SP):

Dat begrijp ik wel, maar dan moet de Minister ook zeggen: het is prima als u dat wil, maar dan moet u mij 10.000 uur voor de uitvoering geven. Volgens mij is daar bij de motie-Van der Molen/Westerveld ook expliciet om gevraagd: wat zouden de uitvoeringskosten zijn? Maar wat we uiteindelijk terug hebben gekregen is «het kan niet» of in ieder geval: een deel kan niet. Dat is toch een andere benadering. Daarmee neem je de Kamer wel een sturingsmiddel uit handen. Daar wil ik nog even aan toevoegen: ik begrijp ook wel dat je niet altijd zo makkelijk kunt zeggen: 10.000 uur. Je moet er gespecialiseerde mensen voor aannemen et cetera. Maar je moet ook niet doen alsof je met geld helemaal niets kunt oplossen.

**Minister Van Engelshoven:**



Dan kom ik ook op de vraag waarom het naar voren halen van die studievouchers nou niet kon. Dat zat in veel meer dan alleen de uitvoeringsproblematiek bij DUO. Dat heeft u ook kunnen lezen. Er speelden nog twee andere dingen. Er moest een wetwijziging voor komen. De wet wijzigen kan natuurlijk altijd, maar tegen de tijd dat wij de wet gewijzigd hebben, is een groot deel van de cohorten studenten waar het om gaat, al klaar met hun master. Voor hen zou het dan sowieso geen effect meer hebben.

Plus, om dit voor elkaar te krijgen, is er een nogal forse kasschuif noodzakelijk. En dit is niet zomaar even een beleidswijziging, maar dit is echt een groot ding in de uitvoering. Wij vroegen ons daarbij echt terdege af of wij dat überhaupt op tijd voor elkaar zouden krijgen. Het was niet alleen een kwestie van middelen, want we waren juist bezig om het systeem zo in te richten dat we op tijd de vouchers konden uitvoeren zoals ze in 2015 in de wetgeving waren bedacht. Dit is precies zo'n onderwerp als ik in het begin van mijn betoog beschreef, waarbij het dan af en toe spaak loopt. Wij voeren met instemming van een meerderheid van de Kamer uit 2015 een systeem in. Daar gaan we de systemen op inrichten. En nog voordat het wordt geïmplementeerd, verandert de wens. Maar hierbij betrof het dus niet alleen de systemen, maar was het en-en-en. Die optelsom heeft mij ertoe gebracht om u een brief te sturen, waarin ik schreef: dit moeten we nu niet willen.

**De voorzitter:**

Nog een aanvullende vraag.

**De heer Futselaar (SP):**

Van mij mag de Minister de Kamer verwijten: u heeft in 2015 ingestemd met een stelsel en nu komt u weer met een wijziging. Maar dan wil ik toch wel even herinneren aan een voorstel voor renteverhoging dat de Minister een jaar geleden nog vurig verdedigde. Zo kan ik het ook.

**Minister Van Engelshoven:**

Maar dat leidde niet tot grote systeemwijzigingen bij DUO. Dat was een relatief overzichtelijke wetwijziging. Dat vroeg ook niet om een kasschuif. Dat is wel echt appels en peren, meneer Futselaar, en dat weet u ook. Voorzitter. De heren Futselaar en Wiersma vroegen ook: moet er niet meer permanent toezicht worden gehouden op het systeemlandschap bij DUO? U vroeg daarbij specifiek naar de rol van het BIT. Er wordt continu toezicht gehouden op het systeemlandschap. Dat gebeurt in eerste instantie door de CIO van OCW. Die doet dat in voortdurende afstemming. De CIO van DUO stemt af met de CIO van OCW. Die stemt af met de CIO Rijk en het BIT. Die zijn daar ook bij betrokken, conform de rijksbrede afspraken en het Handboek Portfoliomanagement Rijk.

Het BIT rapporteert met enige regelmaat aan de Kamer, onder verantwoordelijkheid van de collega van BZK. Als u een andere frequentie wil van de rapportages van het BIT, dan kan dat gevraagd worden. Maar we doen dit wel exact volgens de systeemafspraken die we binnen het Rijk hebben omtrent toezicht houden op dit soort landschappen.

Mevrouw Westerveld vroeg waarom het systeemlandschap pas in 2026 is afgerond. Ik vertelde u dat we al die verschillende applicaties hebben. U wees daar ook terecht op. Voor al die systemen is onderhoud en vervanging nodig. Dat alles hebben we pas een keer door onze handen gehad in 2026. Daarna komen we hopelijk in een vrij stabiele situatie van lifecyclemanagement terecht. Dan blijven we periodiek de systemen herzien. Hopelijk zal dat zijn op zo'n manier dat we niet weer in de situatie terecht kunnen komen dat we met een verouderd landschap te maken krijgen, zoals nu. Maar dat heeft gewoon even tijd nodig. Dat heeft ook te maken met de gemiddelde afschrijvingslast van systemen.

**De voorzitter:**

Daarover is er nog een vraag voor u van meneer Wiersma.

**De heer Wiersma (VVD):**

Ik heb een verduidelijkende vraag over die externe toetsing. Volgens mij moeten we namelijk voorkomen dat het beeld zou kunnen ontstaan dat de mensen die dat toetsen dezelfde mensen zijn als de mensen die deze problematiek veroorzaakt hebben de afgelopen jaren. Ik zie de Minister in de brief op pagina 4 opschrijven: de ordentelijke implementatie van de aanbevelingen uit de doorlichting is voorwaardelijk voor het aanwenden van de gereserveerde middelen. Ik zou willen dat we de toetsing of dat dan inderdaad een ordentelijke implementatie is, een externe toets laten zijn. Laat dat juist een andere toets zijn dan de toets die al in de huidige systematiek zit. Laat die toets doen door een ander gremium of een andere actor, die er in principe helemaal niet in zit: die kan de opdracht niet geven en die kan daar geen uitvoering aan geven. Die kan dan toetsen of er inderdaad een ordentelijke implementatie van de aanbevelingen wordt gedaan. Dan kunnen de gereserveerde middelen daar ook terecht aan besteed worden. Die toets wil ik als Kamer zien, want anders heb ik geen dubbele check. Dan ga ik dus micromanagen, en dat wil ik niet.

**Minister Van Engelshoven:**

Ik kan de heer Wiersma geruststellen: er wordt ook echt extern getoetst. Zo hebben we het bij PVS bijvoorbeeld ook gedaan. KPMG heeft daarbij een doorlichting gedaan. Als ik het goed heb, gaan ze dat bij DUO ook doen voor het lifecyclemanagement. KPMG kijkt daarnaar. Op basis daarvan kunnen wij ook gewoon aan de Kamer rapporteren of dat goed gaat. Het is dus niet zo dat we er alleen zelf binnen het Rijk naar kijken. We laten dat ook extern doen. Het is en-en.

**De voorzitter:**

Nog een aanvullende vraag.

**De heer Wiersma (VVD):**

Nee, dank voor die bevestiging. Het klonk nog wel een beetje voorzichtig. «Als het goed is», zei de Minister. Maar het *is* goed, begrijp ik.

**Minister Van Engelshoven:**

Ik keek alleen even om mij heen om te checken of ik het zo goed zei.

**De heer Wiersma (VVD):**

Oké, perfect. Dank. Dan is dit het antwoord op mijn vraag.

**De voorzitter:**

Gaat u verder.

**Minister Van Engelshoven:**

Mevrouw Westerveld vroeg nog naar de waarborgen omtrent de veiligheid in de tussentijd. Dat is een terechte vraag. Bij DUO zijn mensen voortdurend alert op de veiligheid van de systemen. Een van de redenen waarom we dit hele proces zo doen, is dat we op deze manier de veiligheid van de systemen kunnen blijven borgen. Daarnaast hebben we ook een heel stelsel van beveiligingsbeambten bij het systeem. Daar zit bijvoorbeeld ook een Chief Information Security Officer in. Bij de bouw van de ICT zorgen we er ook voor dat er sprake is van privacy- en security by design. We hebben dus mensen die toezien op de veiligheid van de systemen, zolang we bezig zijn. En bij de nieuwe systemen zorgen we ervoor dat er gewoon veiligheidsstandaarden in de systemen zitten. Ik kan u dus garanderen dat we daar goed naar kijken.

De heer Wiersma vroeg mij ook hoe we de privacy van studenten waarborgen. DUO moet er natuurlijk voor zorgen dat verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig gebeurt. De privacy van studenten is daarmee gewaarborgd. Voorafgaand aan een nieuwe verwerking van persoonsgegevens, voert DUO altijd een privacy impact assessment uit. Daarbij wordt gekeken naar de noodzaak van de verwerking van deze gegevens en de risico's die daarmee kunnen ontstaan. Dat doen we ook bij het opstellen van nieuwe wetgeving die DUO aangaat. Daarbij werkt DUO ook nauw samen met de beleidsdirecties. Daarmee zorgen we ervoor dat er ook bij nieuwe wet- en regelgeving goed wordt gekeken naar de privacy. Dan wordt er dus altijd gekeken of het nodig is om de gegevens te verwerken, en of dat op een veilige manier kan. Uiteraard is er ook regelmatig contact met de Autoriteit Persoonsgegevens rondom privacyaspecten bij de gegevensverwerking.

**De voorzitter:**

Er is nog een vraag van de heer Wiersma.

**De heer Wiersma (VVD):**

Ja, een verduidelijkende vraag. Ik was gewoon benieuwd naar de ambities van DUO. De studentenvakbond zei bijvoorbeeld dat er vaker en breder gegevens worden verzameld door DUO. Op welke terreinen zit dat dan? En waar zit die angst? Want ik wil daar dan als Kamer wel iets van kunnen vinden. Dat kan ik nu niet helemaal goed plaatsen, zeg ik eerlijk.

**Minister Van Engelshoven:**

Dat doen we natuurlijk voor een deel om de dienstverlening te verbeteren. Een van de dingen waar de LSVb volgens mij op wijst, en misschien zijn we het daar niet helemaal over eens, is dat wij ook kijken vanuit het oogpunt van het tegengaan van fraude. Ik vind het belangrijk dat we het kunnen bestrijden als er echt sprake is van opzettelijk misbruik van het systeem. Er ligt op dat punt ook een nieuw wetsvoorstel ter internetconsultatie. Maar met de privacy impact assessment die we doen, kijken we altijd goed of we het nodig hebben en of we het op een veilige manier kunnen doen. Je kunt natuurlijk betwisten, of erover discussiëren, of je het nodig vindt om gegevens te verzamelen om fraude tegen te gaan. Daarover kun je van mening verschillen. Maar die wetgeving krijgt u nog. Ik kan me zomaar voorstellen dat we daar nog een debat over gaan voeren.

Mevrouw Westerveld vroeg mij nog naar de afbouw van het aantal externen. Dat is ook een terechte vraag, want het Rijk wordt ook gewoon kwetsbaar in dit soort processen als we te veel afhankelijk zijn van externen. Misschien wordt het dan ook onnodig duur. DUO is op dit moment bezig met het gecontroleerd afbouwen van het aantal externen. Dat doen we door het niet-verlengen van contracten, maar ook door daar waar mogelijk mensen die extern zijn geweest, een dienstverband aan te bieden. Er werd gesuggereerd dat er mensen weggaan, die dan zzp'er worden en weer worden ingehuurd. We proberen eigenlijk het omgekeerde te doen, omdat we echt zo veel mogelijk in eigen beheer willen doen. We willen dus gewoon mensen in vaste dienst houden. We willen dus minder externen en meer mensen in vaste dienst.

We zijn ook bezig om young potentials te werven in het wo, het hbo en het mbo, om ervoor te zorgen dat we ook jong talent op het gebied van ICT aanwerven. U heeft misschien gezien dat ik inmiddels ook tien mbo-trainees op dat vlak heb aangenomen. Dat zijn ICT-trainees, mbo'ers, die bij DUO aan de slag gaan. Ik vind het heel belangrijk dat we zowel in het mbo als het hbo als het wo laten zien dat jong ICT-talent, en dan gaat het om mensen die soms echt een passie hebben voor de publieke diensten, ook op een goede manier bij het Rijk aan de slag kunnen.

Kunnen we ooit zonder externen? Nee, dat gaat niet lukken. Soms zijn er hele specialistische werkzaamheden nodig. We moeten ook oog hebben voor de hele krappe arbeidsmarkt waarmee we op dit moment zitten. Maar in januari 2018 hadden we nog contracten met 480 externen, en inmiddels zijn dat er ongeveer 300. We zetten dus forse stappen terug daarin.

De heer Futselaar vroeg nog: kunnen we...

**De voorzitter:**

Er is nog een interruptie van mevrouw Westerveld.

Mevrouw **Westerveld** (GroenLinks):

Ik schetste de situatie dat er eigenlijk zo veel verschillende applicaties en systemen zijn dat mensen die bij DUO werken af en toe ontslag nemen om vervolgens als externe te worden ingehuurd, terwijl het daarbij natuurlijk om veel hogere tarieven gaat. Is er aandacht voor dit specifieke probleem? Ik kan me namelijk voorstellen dat als je een systeem hebt dat maar door een aantal mensen goed beheerd kan worden, je dan op een gegeven moment van die mensen afhankelijk wordt. Hoe past dit in het plan van de Minister om de inhuur van het aantal externen af te bouwen?

**Minister Van Engelshoven:**

Ik zei net dat het beleid er juist op gericht is om het andersom te doen: we willen niet mensen die bij DUO werkten weer als zzp'er in te huren, maar we willen mensen die nu extern werken bij DUO in dienst nemen, met name als we ze langjarig nodig hebben. Het hele proces dat we nu ingaan om orde te krijgen in al die applicaties en er minder te hebben, is er ook juist voor om dit soort afhankelijkheden te voorkomen. Voor een deel willen we zelf ook dingen ontwikkelen. We willen goed lifecyclemanagement hebben. Met dat alles kun je ook je eigen mensen daarin trainen en scholen. U vraagt: voorkomen we nou dat werknemers van DUO zzp'er worden, en dat we ze vervolgens tegen hogere tarieven inhuren? Dat is juist wat we proberen te voorkomen langs die twee routes. De heer Futselaar vroeg nog naar het sturen van een pushbericht als de ov-kaart ingeleverd moet worden. Kijk, studenten krijgen nu meerdere mails als de ov-kaart ingeleverd moet worden. Met bijvoorbeeld de blacklist kunnen we heel goed voorkomen dat de ov-boetes nog verder doorgaan. We zijn in dat kader ook met de NS bezig om die hele blacklist op de paal te zetten. Overigens zien we een daling van 72%, dus hier zijn we zó goed op weg... Als we het toch hebben over het goed inzetten van de schaarse capaciteit die we hebben, vraag ik mij af of dit het meest urgente vraagstuk is. En studenten krijgen al meerdere malen een bericht dat de ov-kaart ingeleverd moet worden.

**De voorzitter:**

De heer Futselaar wil nog een interruptie. Hij heeft al wel twee keer een interruptie gehad.

De heer **Futselaar** (SP):

Maar voorzitter, u bent niet begonnen met specifiek te benoemen hoeveel interrupties wij zouden hebben, dus het zou buitengewoon onredelijk zijn om dat nu te gaan handhaven!

**De voorzitter:**

Nee, dat klopt, dus ik wil deze wel toestaan. Maar ik wil u dan wel vragen om de tweede termijn kort te houden.

De heer **Futselaar** (SP):

Ik sta bekend om mijn korte tweede termijn, voorzitter.

Het ging mij niet alleen om specifieke pushberichten over de ov-kaart. Maar wij weten dat studenten heel vaak verhuizen en dat adresgegevens ingewikkeld en vaak verouderd zijn. Telefonische gegevens zijn ingewikkeld en vaak verouderd. E-mailadressen verdwijnen onder andere vaak op het moment dat mensen afstuderen, want ze gebruiken eerst hun schooladres, maar dat is dan niet meer van toepassing. Wat koesteren mensen over het algemeen wel? Hun mobiele telefoon. Ik denk dat daar echt wel een toekomst ligt, en dat gaat niet alleen over de ov-kaart, maar überhaupt over de communicatie van DUO. Ik begrijp dat er wel genoeg aan de hand is bij DUO en dat dit niet de eerste prioriteit is, maar het is misschien wel een mogelijkheid om wat structurele problemen op te lossen. Dat wilde ik maar meegeven.

**Minister Van Engelshoven:**

Ja. Specifiek op het punt van de ov-boetes denk ik: dat hebben we nou zo goed onder schot... Maar u zei ook dat er kennelijk studenten zijn die niet willen inloggen op Mijn DUO omdat ze bang zijn om te zien hoe hoog die studieschuld is. U vraagt of daarvoor geen app ontwikkeld kan worden. Dan denk ik: als je niet inlogt omdat je het niet wilt zien, ga je misschien ook niet de app openen. Maar ik vind dit wel een interessant punt. Overigens herkennen wij dit probleem niet, want wij kunnen natuurlijk zien hoe vaak er wordt ingelogd en wij herkennen niet dat daar terugtrekkende bewegingen zijn. Dit punt is volgens mij ook opgebracht door de LSVb en door anderen. Wij hebben een jongerenraad bij DUO. Ik ga dit punt eens specifiek met hen bespreken. Ik ga vragen of ze deze problematiek herkennen en of het zou helpen om via een ander kanaal inzicht in die schuld te krijgen, op een overzichtelijke manier. Overigens merkte mevrouw Westerveld op dat je, als je inlogt op Mijn DUO, wel je schuld ziet, maar niet het onderscheid tussen de verschillende onderdelen. Wat is nou bijvoorbeeld prestatiebeurs? Er zit een heel eenvoudig tabblad op Mijn DUO, een pagina 2, waarop je dat wel kunt zien. Het zit er dus in. Het is niet zo heel ingewikkeld om even dat tabblad te openen. Dat onderscheid zit er dus wel degelijk in. Die informatie kun je krijgen.

**De voorzitter:**

Meneer Wiersma had ook nog een vraag. Ook meneer Wiersma zit al aan zijn taks, maar in het kader van gelijke monniken, gelijke kappen...

**De heer Wiersma (VVD):**

Ik sta niet bekend om mijn korte tweede termijn, moet ik hier eerlijk bekennen.

**De voorzitter:**

Ik ga u vast corrigeren.

**De heer Wiersma (VVD):**

In aanvulling hierop, ik wist niet dat er een jongerenraad is. Goed idee. Mooi dat ze er zijn en goed om die suggestie mee te geven. Maar ik zat even te denken: we hebben toch ook al MijnOverheid? Daar komen volgens mij ook DUO-brieven in. Niet? Je zou dan ook pushmeldingen in kunnen stellen. Je zou kunnen kijken of je dit binnen de systematiek van de bestaande app zou kunnen doen. Die hebben meer mensen op hun telefoon dan weer een heel nieuwe app. Maar misschien zit ik er helemaal naast; dan heb ik gewoon een wild idee geplugd.

**Minister Van Engelshoven:**

Mijn DUO-dingen vind je niet op MijnOverheid, maar ik ga hiernaar kijken. Overigens jammer dat u niet wist dat die jongerenraad bestond, maar dan weet u dat bij dezen. We hebben echt een heel goed functionerende

jongerenraad bij DUO. Die komen ook heel geregeld bij elkaar. Daar zitten de LSVb en het ISO ook in, en de JOB voor het mbo. Daarmee bespreken we eigenlijk al dit soort vraagstukken. Ook alle punten die nu naar voren komen uit de klachtenlijn van de LSVb, gaan we gewoon bespreken in die jongerenraad. Dat is eigenlijk een heel goed platform voor continue dialoog tussen DUO en zijn klantengroep. Dat werkt heel prettig, dus daar gaan we mee door.

Mevrouw Westerveld had nog een vraag over de lerarenbeurs. Zij heeft daarover ook schriftelijke vragen gesteld, zoals zij ook zei. Die zijn inderdaad nog niet beantwoord. Daar zit nogal wat casuïstiek achter en ook nog verschil in cohorten. We zijn druk doende om die vragen te beantwoorden. Ik zou de kwestie tekortdoen als ik dat hier mondeling ga afdoen, dus u krijgt daar binnenkort uitvoerig schriftelijk antwoord op. Dat krijgt u overigens van collega Slob. We zijn bezig om goed in die casuïstiek te duiken, want ik snap de verbazing daarover, dus we willen dat met alle zorgvuldigheid goed uitzoeken.

De heer Van Meenen vroeg nog wanneer de NS de totale blacklist heeft staan. Vanaf eind dit jaar staat de totale blacklist op de in- en uitcheckapparatuur, dus dan hoop ik dat we nog een volgende slag maken. Eind dit jaar, dus dat is zeer binnenkort, want we gaan langzaam richting eind van het jaar.

De heer Van Meenen vroeg of DUO de goede prioriteiten stelt. Naast de reguliere werkzaamheden geven wij prioriteit aan ingezette beleidstrajecten, onderhoud en vervanging. Daarmee beperk ik alle continuïteitsrisico's zo veel mogelijk. Bij het bepalen van de prioriteiten kijken we heel goed naar de capaciteit en naar de samenhang met al ingezette beleidstrajecten. Daarbij kijken we ook goed naar budgettaire en beleidsmatige afwegingen, naar de rechtmatigheid en naar het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik. Er is ook maatwerk en meer persoonlijke begeleiding van debiteuren of mensen met achterstallige schulden, zoals u heeft kunnen lezen, en dat kost ook capaciteit en dat gaat om veel geld. We zien dat dat gewoon werkt. Als er meer persoonlijk contact wordt gezocht met mensen die een betalingsachterstand beginnen te hebben, helpt het heel erg om te kijken wat het probleem erachter is en hoe we dat samen oplossen. In de brief van 8 oktober ben ik uitvoerig ingegaan op die beleidsprioriteit, maar we wegen dat heel zorgvuldig.

Ik weet dat er ook vragen waren over de blauwe knop, de verklaring omtrent de studieschuld, die er op veel punten bij het Rijk is. Op verzoek van de Kamer zijn we daarmee gestopt, maar dat vroeg niet heel veel van de capaciteit, want dan gaat het om een procedure die we bij DUO gewend zijn. Het gaat gewoon om het waarmerken van bestaande gegevens, dus dat kost niet veel capaciteit, maar de Kamer wil dat niet en die wens hebben we gerespecteerd.

De heer Wiersma vroeg wat we doen met de aanbevelingen van het ISO over de informatievoorziening door DUO. Daarover spreken we met het ISO en met andere partijen in de Jongerenraad. We zorgen dat we goed luisteren naar wat er volgens studenten-debiteuren nodig is bij de informatievoorziening. We hebben afgelopen jaar ook een experiment gedaan met studenten wijzen op de hoogte van de studieschuld en de gevolgen ervan na afstuderen, om ze alvast een doorkijkje te geven hoe dat eruit gaat zien. De resultaten van dat experiment worden binnenkort opgeleverd en dan zal ik de Kamer daarover informeren. Ik neem dat soort suggesties buitengewoon serieus, want wij willen studenten zo goed mogelijk informeren over wat zij doen.

Dan kom ik op de vraag over het financieel advies. Wij kunnen studenten wel financieel advies geven over een studielening en de gevolgen daarvan, maar er zijn geen financiële adviseurs bij DUO die over de hele breedte advies kunnen bieden over de situatie van een jongere. Je moet ook niet willen adviseren over iets waar je niet deskundig op bent. We hebben bij DUO geen hypotheekadviseurs. Het Nibud kan dat wel veel

breder, maar het is ook een beetje schoenmaker, blij bij je leest. Anders weet ik dat we straks klachten krijgen dat iemand een medewerker van DUO aan de lijn had die financieel advies gaf, maar dat bleek niet te kloppen. Ik wil niet dat medewerkers van DUO financieel advies geven over zaken waar zij geen verstand van hebben, maar wel over studiefinanciering.

Voorzitter, dan ben ik er bijna doorheen. Tot slot de vraag van de heer Wiersma over hoe klachten worden afgehandeld. We hebben een speciale afdeling ingesteld die daarin gespecialiseerd is. Daar kunnen niet alleen mensen van buiten terecht, maar ook onze interne medewerkers. We zien dat ze daar goed gebruik van maken.

Voorzitter, dan ben ik door de gestelde vragen heen.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan gaan we naar de tweede termijn, die ongetwijfeld kort is. Ik geef het eerst de heer Futselaar het woord.

**De heer Futselaar (SP):**

Zeker, voorzitter. Ik ben een man van mijn woord.

Drie korte punten. In de eerste plaats reageer ik op een terechte correctie van de Minister dat ik wel heel negatief ben over DUO en dat mensen daar heel hard werken. Dat wil ik wel even onderstrepen. Als ik kritiek heb op DUO, dan heb ik kritiek op de kwaliteit van de systemen en niet op de kwaliteit van de mensen. Laat ik dat eerst even stellen.

Het tweede punt betreft de vraag of de Kamer nog dingen kan vragen en of DUO dat aankan. Ik ga niet akkoord met de opmerking bij voorbaat dat DUO dit niet kan. Dan zal toch de vraag moeten volgen: zeg maar wat het moet kosten of binnen welke termijn het wel kan. Dat zijn de twee grenzen waar je tegen aanloopt.

Mijn laatste punt heeft te maken met het BIT. De Minister zei dat dit valt onder BZK, maar volgens mij zit het bij BZK maar valt het onder ons als Tweede Kamer en kunnen wij het BIT verzoeken om ergens extra nauwkeurig naar te kijken, als wij denken dat er een dreiging zit. Ik vind dat hier toch wel iets om te overwegen, omdat de Minister zelf al aangeeft dat er problemen zijn. Ik heb een ander dossier bij de hand waar ook dit soort dingen spelen. In het verleden heeft het BIT wel bewezen dat vreemde ogen dwingen om te zien wat voor problemen er zijn. Daar wou ik het bij laten.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Heel mooi kort. Mevrouw Westerveld.

**Mevrouw Westerveld (GroenLinks):**

Voorzitter. Ook van mijn kant dank aan de Minister voor de beantwoording van de vragen. Ik ben blij met de toezegging dat ze ook specifiek gaat kijken naar studenten die bij pleegouders wonen, omdat dat inderdaad vaak mensen zijn met een complexe thuissituatie. Ik vind het fijn dat daar aandacht voor is. Wanneer verwacht de Minister daar een terugkoppeling van te geven? Ik raad haar aan om dit punt samen met collega De Jonge op te pakken, omdat we met hem heel veel debatten hebben over pleegzorg en jeugdzorg. Hij benadrukt daarin ook vaak het belang van het aantrekkelijk maken van het pleegouder worden.

Ik begrijp ook best dat de Minister zegt dat de gestelde vragen over het terugvorderen van de lerarenbeurs heel specifiek en complex zijn en dat zij moet kijken naar de casuïstiek. Daar ben ik blij mee, maar ik heb die vragen al een tijdje geleden gesteld. Ik heb een aantal casussen al eerder doorgestuurd naar het ministerie. Ik twijfel nog even over wat we hiermee kunnen doen, maar ik kondig toch een VAO aan, om te kijken of we de Minister iets kunnen meegeven in de vorm van een motie. Dat was mijn tweede termijn, voorzitter.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Meneer Van Meenen.

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

Voorzitter. Ik volsta met de Minister te bedanken, zowel voor het feit dat we de goede kant op bewegen als voor haar antwoorden vandaag.

De **voorzitter**:

Zo kort, dat is een uitdaging. Meneer Wiersma, u heeft een goed voorbeeld.

De heer **Wiersma** (VVD):

U daagt me uit, voorzitter. Ik hecht eraan om al met een paar seconden over de tijd van de heer Van Meenen te komen en er ook nog drie punten aan toe te voegen.

Ik zou het wel aardig vinden als de Kamer hier een verzoek doet aan de Jongerenraad. Dat hoeft niet met een motie, maar dat kan ook met een toezegging. Ik merk, ook uit de input van de studenten, dat er nog wel ruis zit rond de regels voor de afbetaling van studieschuld. Dat moet zo duidelijk mogelijk zijn. Doen we dat op deze manier al voldoende? Zijn er nog creatieve manieren om verduidelijking te geven? Wat is daarover bekend bij studenten? Hoe kijkt de Jongerenraad daartegen aan? Ik vind het een mooi thema en ik zou het leuk vinden als de Minister terugkoppelt aan de Kamer wat zij daarmee gedaan heeft. Die toezegging zoek ik. Twee: toets wat we wel doen en wat niet; waar is wel ruimte voor en waarvoor niet. Ik zoek iets, maar ik weet nog niet precies wat, zeg ik eerlijk, om te voorkomen dat de heer Futselaar steeds zijn insinuatie kan maken dat u dit wel heeft gedaan en dat niet, dus dat u heel selectief heeft gekozen voor iets. Daar heb ik niks aan en daar kan ik niks mee. Ik weet niet wat er waar van is of wat er niet waar van is, dus ik zoek een soort toets of externe hulp, maar ik weet niet hoe. Ik zoek ergens, maar u kunt antwoorden geven, daar bent u Minister voor. Help mij aan hoe wij dat voorkomen.

Dan mijn derde punt. Ik ben blij dat de overheid zelf gaat kijken naar de verkenning van organisaties, Werk in uitvoering. Ik geef dan maar mee dat ik bang ben dat wat de Kamer gaat doen alleen terugkijken is. Ik wil graag dat we heel scherp vooruitkijken naar welke taken we allemaal hebben in de toekomst, niet alleen over twee of drie jaar, maar ook over tien of twintig jaar. Wat is de veranderende rol van DUO voor studenten en voor de samenleving? Kunnen we die dan ook waarmaken of is dat een hele andere organisatie? Ik ben benieuwd naar dat soort beelden. Mijn vraag is wanneer de brief over Werk in uitvoering naar de Kamer komt; niet alleen over wat we gaan doen, maar ook over resultaten en scenario's en waar we dan zitten.

De **voorzitter**:

Dank u wel, meneer Wiersma. Ik zie dat de Minister direct kan antwoorden.

Minister **Van Engelshoven**:

Voorzitter, dank u wel. Ik dank de heer Futselaar ook voor zijn compliment aan de mensen in de uitvoering. Dat hart onder de riem kunnen zij af en toe best gebruiken. Het is best een klus, zeker voor mensen die aan de telefoon zitten, wat ik zelf ook weleens heb gedaan, maar er is ook de druk.

De heer Futselaar en de heer Wiersma hadden complementaire vragen over hoe zij checken wat de Minister zegt over problemen bij de uitvoering. Als er dit soort vragen komen, doen wij altijd een uitvoerings-toets. Wat betekent een wens van de Minister of van de Kamer voor de uitvoering? Dan moeten we altijd wegen wat het kost voor de uitvoering,



kunnen we dat uitvoeren, op wat voor termijn? Als de Kamer wensen heeft, ben ik zeer bereid om een uitvoeringstoets uit te voeren, zoals wij bij de studievoucher hebben gedaan. Ik vind het zelf ook prettiger om met u een goed gesprek te hebben waarbij we goed kijken naar wat het betekent voor de uitvoering, dan dat het een beetje welles-nietes wordt, zoals de heer Wiersma ook schetste. Ik vind het heel goed om de Kamer mee te nemen in wat het betekent, als zij een wens heeft, dus laten we afspreken dat we die uitvoeringstoets doen, als er wensen zijn, en dat ik dat ook inzichtelijk maak. Soms kan dat leiden tot andere prioriteiten, dus om sommige dingen dan maar niet te doen. Dat mag u willen.

**De voorzitter:**

Nog een interruptie, meneer Futselaar?

**De heer Futselaar (SP):**

Ik ben het eens met wat de Minister zegt. Ik vind zelf niet dat ik heel erg aan het insinueren ben, zeg ik maar even tegen de heer Wiersma, maar het gaat om de redenen waarom dingen niet kunnen; het kan niet in het tijdsbestek of het is juridisch niet haalbaar. Maar als het primair een kwestie is van geld of uren, dan wil ik graag dat die som wordt voorgelegd: als de Kamer dit echt wil, moet zij dat bedrag op tafel leggen. Dat vind ik soms wat frustrerend of lastig in debatten. Het is voor een Minister makkelijk om te zeggen dat iets heel veel zou kosten. Dan wil ik graag weten hoeveel. Dan kunnen wij de afweging maken of wij het wel of niet de moeite waard vinden en waar we het geld vandaan halen.

**Minister Van Engelshoven:**

Ik vind dat een hele terechte vraag. Op die manier moeten we het debat willen voeren, dus dat gaan we zo doen.

Dan uw vraag over het BIT. Ik heb uitgelegd hoe het BIT kijkt naar DUO en dat de Kamer de rapportages van het BIT krijgt, dus dat gebeurt al.

Dan de vraag van mevrouw Westerveld over de pleegouders. Goede tip om dat in samenwerking met de heer De Jonge te doen. Voor de kerst zal ik u berichten of we daar iets mee kunnen.

Ik begrijp uw ongeduld over de lerarenbeurs. Laat ik zeggen dat ik mijn gierende best ga doen om te zorgen dat het antwoord op uw vragen voor het eind van het herfstreces bij u is, dan kunt u dat nog meewegen bij of u wel of niet een VAO wil. Dat lijkt mij goed, want ik weet dat u er al een tijdje op wacht en daar moet gewoon ook antwoord op komen.

Dan het verzoek van de heer Wiersma om de Jongerenraad te vragen om eens te adviseren over hoe het zit met de informatievoorziening aan studenten-debiteuren over de aflossing. Wat zijn de mogelijkheden? Is dat voor iedereen helder? Die vraag wil ik zeker voorleggen en dan zullen wij terugrapporteren over wat de Jongerenraad daarvan vindt.

Over de uitvoeringstoets heb ik het al gehad.

Dan zijn vraag over Werk aan uitvoering. Er wordt gekeken naar scenario's voor de korte termijn en voor de lange termijn. Als ik het goed heb, krijgt de Kamer daarover volgend voorjaar een eerste rapportage. De analyses komen eerder. U krijgt nu eerst een brief over de opzet, dan krijgt u analyses en vervolgens krijgt u scenario's voor de korte en de lange termijn.

Voorzitter, dat waren mijn antwoorden in tweede termijn.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Dan komen we richting het einde. Ik heb drie toezeggingen gehoord, in overleg met de griffier, want die helpt daar heel goed bij.

- De Minister zegt toe dat zij voor de kerst bereid is na te gaan hoe kan worden omgegaan met studenten in complexe thuissituaties, zoals het hebben van pleegouders, bij de toekenning van de aanvullende beurs.

- De Kamer ontvangt een rapportage van de resultaten van de experimenten gericht op informatieverstrekking over de hoogte van de studieschuld.
- De Minister zegt toe dat zij DUO zal verzoeken de ruis rond regels voor afbetaling studieschuld te bespreken met de Jongerenraad. De Minister zal de Kamer hierover informeren.

Minister **Van Engelshoven**:

Ik zie de heer Wiersma al lachen. Het woord «ruis» was van de heer Wiersma en niet van mij.

De heer **Wiersma** (VVD):

Kunt u hiervoor een termijn noemen, alstublieft?

Minister **Van Engelshoven**:

Voor het eind van het jaar.

De **voorzitter**:

Dat zijn de drie toezeggingen die we hebben gehoord. Ik heb gehoord dat mevrouw Westerveld een VAO had aangevraagd. Dat staat nog? Oké. Dan zijn we aan het eind gekomen. Dan wil ik graag hartelijk danken: de Minister en de ambtenaren, de griffier voor de hulp, de mensen op de tribune en thuis en natuurlijk mijn collega's voor hun inbreng. Dank u wel.

Sluiting 15.04 uur.