

# Bericht uit Groningen

Communicatie IB-Groep onder de loep genomen



Interstedelijk Studenten Overleg  
Bemuurde Weerd o.z. 1, 3514 AN Utrecht  
T 030-230 26 66 / F 030-230 44 11  
E [iso@iso.nl](mailto:iso@iso.nl) / I [www.iso.nl](http://www.iso.nl)

Utrecht, november 2008

## Voorwoord

Het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) en het Landelijk Studenten Rechtsbureau (LSR) hebben de handen ineengeslagen om een veelvoorkomend probleem onder de aandacht te brengen. Het resultaat ligt voor u, de notitie 'Bericht uit Groningen, communicatie IB-Groep onder de loep genomen'.

Het LSR krijgt een groot aantal klachten binnen van studerend Nederland over de Informatie Beheer Groep, de uitvoeringsinstantie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). De kwantiteit van het aantal klachten is groot en de oorzaak van deze klachten blijkt vaak te liggen aan een gebrekkige communicatie vanuit de IB-Groep.

Het Landelijk Studenten Rechtsbureau is een initiatief van een aantal lidorganisaties van het ISO en is opgericht in 1998. In bijna alle studentensteden zijn lidorganisaties van het ISO actief. Afgelopen jaren signaleerden zij dat veel studenten gedurende hun studie met dezelfde problemen te maken kregen. Vanuit vier studentensteden ontstond zo het idee om een landelijk studenten rechtsbureau op te zetten. Met ondersteuning van het ISO is een landelijk netwerk gestart van studenten rechtsbureaus dat in de toekomst verder uitgebreid zal worden. De belangrijkste doelstellingen van het LSR zijn het ondersteunen van lokale rechtsbureaus en het verlenen van rechtshulp aan studenten op het gebied van huurrecht, studiefinancieringrecht, arbeidsrecht en onderwijsrecht.

Het ISO en LSR hebben de krachten gebundeld en brengen samen deze notitie uit. Het LSR signaleert de problemen en het ISO doet aanbevelingen en geeft een oplossingsrichting aan. Doel van deze notitie is te streven naar een betere voorlichting en een nog betere uitvoering.

Namens het ISO en LSR-bestuur 2008-2009,

Hidde Terpoorten  
Voorzitter ISO

Joris Buijs  
Voorzitter LSR

## Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	4
2 Aanbevelingen.....	5
3 Terugbetalen Studiefinanciering.....	6
3.1 Inleiding.....	6
3.2 Voorbeeld.....	6
3.3 Aanbeveling.....	7
4 GBA-controle.....	8
4.1 Inleiding.....	8
4.2 Voorbeeld.....	8
4.3 Aanbeveling.....	9
5 Bijverdiengrens.....	10
5.1 Inleiding.....	10
5.2 Voorbeeld.....	10
5.3 Aanbeveling.....	11
6 Automatisch een maximale lening.....	12
6.1 Inleiding.....	12
6.2 Voorbeeld.....	12
6.3 Aanbeveling.....	12
7 Conclusie.....	13

## 1 Inleiding

Nagenoeg iedere student krijgt tijdens zijn of haar studie te maken met 'Groningen'. Om studentikoos te blijven: met die instantie waar het grote geld vandaan komt, oftewel de Informatie Beheer Groep (IB-Groep). Het maakt niet uit wat en hoe, Groningen regelt het voor de student.

Studiefinanciering, collegegeldkrediet of OV-jaarkaart, de IB-Groep is daar. Bij dit alles komt nogal wat om de hoek kijken. Veel gaat goed, maar lang niet alles. Het Landelijk Studenten Rechtsbureau ontvangt veel klachten van studenten over de gebrekkige communicatie van de IB-Groep. In deze notitie zijn de vier meest voorkomende klachten uiteengezet. Deze klachten hebben betrekking op het terugbetalen van de studiefinanciering, de controle uit de Gemeentelijke Basisadministratie, de bijverdiengrens en de automatische omzetting van de basisbeurs naar een lening nadat het recht op studiefinanciering is vervallen.

De opzet van deze notitie is als volgt: iedere klacht wordt in kaart gebracht en vervolgens zal aan de hand van een casus de klacht verduidelijkt worden. Tenslotte zullen er aanbevelingen worden gedaan om te komen tot een soepelere communicatie, welke samenvattend zijn opgenomen aan het begin van deze notitie.

## 2 Aanbevelingen

Hieronder worden de belangrijkste aanbevelingen alvast kort uiteengezet. Ze zijn tot stand gekomen op basis van de vier casuïstieken in deze notitie en geven een goed beeld van de oplossingen die het ISO aandraagt ten overstaande deze problemen in de toekomst te voorkomen. De aanbevelingen zijn verdeeld in twee categorieën. Eerst komen de oplossingen aan bod die het ISO heeft geformuleerd op basis van de klachten die het LSR heeft verzameld. Het gaat hierbij om de veelvoorkomende klachten die verderop in de notitie worden beschreven aan de hand van een concreet voorbeeld. Als tweede, twee algemene aanbevelingen met betrekking tot de communicatie van IB-Groep.

Onderwerp	Aanbeveling
Terugbetalen	Lieer het aantal jaren recht op studiefinanciering áltijd aan de duur van de opleiding. Op de website moet dit bij het kopje Prestatiebeurs worden vermeld. De regeling is een belangrijke uitzondering op de hoofdregel van het recht op vier jaar studiefinanciering bij een opleiding.
GBA-controle	De student moet de mogelijkheid geboden worden om met terugwerkende kracht het aanvullende bedrag van zijn beurs terug te vorderen indien hij daar recht op had. Het ISO stelt voor dat IB-Groep dit terugbetaalt tot het moment dat de student zelf aan alle administratieve handelingen voldeed.
Bijverdiengrens	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De IB-Groep moet de voorlichting over de bijverdiengrens verbeteren, bijvoorbeeld door middel van het aanpassen van de folders en de website.</li><li>2. Er moet een samenwerking tussen de Belastingdienst en de IB-Groep in het leven kunnen worden geroepen, waarbij wordt afgesproken dat de Belastingdienst de student waarschuwt als deze in een bepaald jaar meer heeft verdiend dan de gestelde bijverdiengrens van de IB-Groep.</li></ol>
Automatische maximale lening	Nadat een student zijn recht op studiefinanciering heeft verbruikt, moet er door de IB-Groep een automatische omzetting plaatsvinden van de prestatie- naar de leenfase waarbij de student een 0-lening ontvangt. Voor studenten die eerder wél bijleenden, beveelt het ISO aan het uit te betalen bedrag in de leenfase gelijk te houden aan het bedrag dat de student in de laatste maand van de prestatiefase ontving.
<u>Algemeen</u>	Het ISO zou graag zien dat de communicatie van de IB-Groep met de tijd meegaat. Integreer e-mail daar waar mogelijk, vooral omdat studenten vaak verhuizen en sneller geneigd zijn om via dit middel ook meteen te reageren. Daarnaast is het voor IB-Groep goedkoper qua uitvoering en uiteindelijke besparing van problemen met studenten.
<u>Algemeen</u>	Communiceer duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium over veranderingen die een grote impact kunnen hebben op de financiële situatie van de student. Laat weten waaróm een toelage verandert en handel zo snel mogelijk in het geval van bijverdiengrens-overschrijding, dit in verband met de mogelijkheid tot anticipatie voor het volgende jaar.

## 3 Terugbetalen Studiefinanciering

### 3.1 Inleiding

Een veel voorkomende klacht van studenten over de IB-Groep is het vaak onverwachte bericht dat er studiefinanciering terugbetaald moet worden. Deze berichten komen te vaak als een donderslag bij heldere hemel. Het voorbeeld dat nu volgt, is hierbij illustratief.

Een student die alleen een universitair bachelordiploma behaalt of een andere driejarige opleiding volgt, heeft slechts drie jaar recht op studiefinanciering. Als een student zodoende vier jaar over zijn universitaire bachelordiploma doet en daarna besluit te stoppen met studeren, heeft hij een jaar onterecht studiefinanciering ontvangen. Dit moet hij vervolgens terugbetalen. Veel studenten weten dit niet en denken gewoonweg dat ze gedurende vier jaar recht op studiefinanciering hebben. Zij worden achteraf geconfronteerd met een bericht van de IB-Groep, waarin de studiefinanciering over het extra jaar (of jaren) wordt teruggevorderd.

Het probleem is dat studenten niet goed op de hoogte zijn van deze regeling van de IB-Groep. Op de website van de IB-Groep staat onder het kopje studiefinanciering/ prestatiebeurs vermeld dat je, wanneer je een opleiding aan de hogeschool of de universiteit volgt, gedurende vier jaar recht hebt op studiefinanciering. De nevenregeling die geldt bij het volgen van een bachelor- of een driejarige opleiding, waarbij je dus slechts recht hebt op drie jaar studiefinanciering, staat niet onder dit kopje vermeld. Het wordt beschreven onder een ander kopje en deze structuur levert erg onduidelijke en verwarrende informatie op voor de student. Het is de plicht van de IB-Groep om deze cruciale informatie voor studenten overzichtelijk en meer toegankelijk te maken. Het Landelijk Studenten Rechtsbureau krijgt veel klachten over dit onderwerp.

### 3.2 Voorbeeld

Student A heeft technische informatica gestudeerd aan de Technische Universiteit in Delft. Daar heeft hij in vier jaar zijn Bachelor of Science gehaald en heeft hiervoor vier jaar studiefinanciering ontvangen. Vervolgens heeft Student A een gewaarmerkte kopie van zijn diploma naar de IB-Groep gestuurd waarmee hij aangeeft dat hij stopt met studeren.

Een paar maanden later krijgt student A een brief van de IB-Groep als reactie op zijn verzoek tot het omzetten van zijn studieschuld naar een gift. Daarin staat echter dat alleen de eerste drie jaar van zijn studiefinanciering zullen worden omgezet in een gift. Gevolg was dus dat hij het laatste jaar moest terugbetalen. Student A vraagt zich af of deze gang van zaken wel correct is.

Hij twijfelt in de eerste plaats, omdat overal op de website van de IB-Groep wordt vermeld dat je als student recht hebt op vier jaar studiefinanciering, die naderhand wordt omgezet in een gift als je binnen tien jaar een diploma haalt. Letterlijk staat er namelijk het volgende wanneer je informatie opzoekt over prestatiebeurs: "Als je gaat studeren aan een universiteit of hogeschool, krijg je vier jaar prestatiebeurs." Hiermee wordt een valse verwachting opgewekt.

Ten tweede is het zeer opmerkelijk dat student A er door de IB-Groep niet duidelijk en op tijd op gewezen wordt dat, wanneer hij stopt na de bacheloropleiding, recht heeft op slechts drie jaar studiefinanciering. Als student A dit geweten had, dan had hij na die drie jaar meteen de studiefinanciering stopgezet.

### **3.3 Aanbeveling**

Een mogelijke oplossing voor dit probleem is het duidelijker vermelden van deze informatie door de IB-Groep op de website en in de folders. Lieer het aantal jaren recht op studiefinanciering aan de duur van de opleiding. Op de website moet dit bij het kopje Prestatiebeurs worden vermeld. De regeling is immers een belangrijke uitzondering op de hoofdregel van het recht op vier jaar studiefinanciering bij een opleiding aan de hogeschool of universiteit en dit dient zo helder mogelijk te worden gecommuniceerd met de student. Een bachelor is een op zichzelf staande kwalificatie en het feit dat, wanneer je daarna niet doorstudeert, consequenties heeft in de vorm van een verkorte - en zodoende afwijkende - termijn van het recht op studiefinanciering, zou beter bij de student bekend moeten zijn. Daarnaast is het in verband met de mededelingsplicht van de IB-Groep noodzakelijk om in een vroeg stadium de student schriftelijk op de hoogte te stellen van zijn recht op drie jaar studiefinanciering, mocht deze besluiten zijn universitaire opleiding te beëindigen na de bacheloropleiding. Op deze manier zouden veel problemen voorkomen kunnen worden en worden studenten niet achteraf geconfronteerd met vervelende terugbetaalsancties.

## 4 GBA-Controle

### 4.1 Inleiding

Veel studenten hebben te kampen met problemen wanneer het aankomt op de IB-Groep in combinatie met de GBA-controle. De IB-Groep controleert het adres van de student in de Gemeentelijke Basis Administratie van persoonsgegevens (GBA) om te kijken of dit adres overeenstemt met het adres dat staat geregistreerd bij de IB-Groep. Op deze manier wordt bekeken of de student uitwonend of thuiswonend is en voor hoeveel studiefinanciering (uitwonende beurs of thuiswonende beurs) de student in aanmerking komt. Wanneer de adressen niet overeenstemmen, krijgt de student een thuiswonende beurs toegekend. Indien echter beide geregistreerde adressen uitwonend zijn, maar niet gelijk aan elkaar (bijvoorbeeld wanneer de student net van kamer is veranderd binnen de studentenstad) krijgt de student, na een waarschuwing, een zelfde sanctie van de IB-Groep opgelegd. Deze sanctie bestaat namelijk ook uit de omzetting van een uitwonende beurs in een thuiswonendenbeurs. Helaas worden veel studenten met deze situatie geconfronteerd en dat is natuurlijk vooral vervelend indien het onterecht is. In sommige gevallen komen adreswijzigingen namelijk niet door in het systeem bij de IB-Groep of worden de adressen niet op de juiste wijze verwerkt. Daarnaast wordt vaak de oorzaak van de verlaging van de beurs niet vermeld aan de student.

Het concrete probleem is dat de IB-Groep niet met terugwerkende kracht geld uitkeert aan studenten die wél uitwonend waren maar de beurs niet hebben ontvangen. Dit klinkt als een inconsequente en onrechtvaardige regeling, omdat de IB-Groep wél met terugwerkende kracht geld terugvraagt van studenten die bijvoorbeeld te veel studiefinanciering hebben ontvangen. Studenten die uitwonend zijn, maar door administratieve rompslomp (door eigen toedoen of vanwege de IB-Groep) te weinig geld hebben ontvangen laat het recht op studiefinanciering in deze periode onverlet. De student heeft immers in die periode feitelijk gestudeerd en was tevens een uitwonende student.

### 4.2 Voorbeeld

Student B heeft bij zijn verhuizing in maart zijn nieuwe adres niet doorgegeven aan de IB-Groep (wel aan de gemeente). Student B is van een uitwonende situatie naar een volgende uitwonende situatie gegaan. Voor de maanden april, mei en juni heeft hij een uitwonende beurs ontvangen zoals gewoonlijk, maar in juli ontving hij tot zijn grote schrik helemaal niets. Voor hem was totaal onduidelijk waarom hij niets ontving. Ook voor de maand augustus kreeg hij slechts 91 euro in plaats van de normale 255 euro. Student B heeft de adreswijzigingen uiteindelijk op 30 juli (5 dagen nadat hij erachter kwam dat en waarom hij geen juist bedrag aan studiefinanciering kreeg) alsnog doorgegeven. Uiteindelijk was dit veel te laat, mede doordat hij de brief van de IB-Groep te laat had opengemaakt. De IB-Groep beredeneert op haar beurt vervolgens, dat deze student geen recht heeft op de uitwonende beurs in de maanden april, mei, juni en juli. Derhalve heeft de IB-Groep de studiefinanciering in juli en augustus verlaagd.

Er is in dit voorbeeld sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid voor de ontstane situatie. Enerzijds had de student zijn post eerder kunnen openen, om vervolgens het euvel bijtijds te verhelpen. Aan de andere kant moet de IB-Groep vanaf het moment dat de adreswijziging ook bij hen binnen is, de uitwonende beurs (al dan niet met terugwerkende kracht zoals in dit geval) weer toewijzen. Wat betreft het laatste, getuigt het niet van rechtvaardigheid dat een student het geld waar hij recht op heeft niet krijgt door een administratieve slordigheid. Student B was immers, zeker met ingang van augustus, een uitwonende student omdat met ingang van die maand de verantwoordelijkheid niet langer bij de student zelf lag.

### 4.3 Aanbeveling

De IB-Groep vordert regelmatig met terugwerkende kracht geld terug van studenten als blijkt dat zij te veel geld hebben ontvangen. Waarom is het andersom niet mogelijk op het moment dat de student aan alle eigen administratieve verplichtingen voldaan heeft? De student moet de mogelijkheid geboden worden om met terugwerkende kracht het aanvullende bedrag van zijn beurs, waar hij recht op heeft/had als uitwonende student, terug te kunnen vorderen. Daarnaast moet er duidelijk met de student worden gecommuniceerd over de reden van de beursverlaging; dit kan immers voorkomen dat de bovengenoemde vervelende consequenties zich voordoen bij andere studerenden.

De Nationale ombudsman overwoog eerder (in een rapport van 2005/237) onder meer dat de IB-Groep onder de specifieke omstandigheden van het geval er juist aan doet om de student nog een keer te wijzen op de oorzaak van de verlaagde beurs bij een afwijkend GBA-adres. Dit kan door middel van het versturen van een brief of e-mail (ná de waarschuwing en vóór de daadwerkelijke verlaging van de beurs) naar de student met de reden van de beursverlaging. In bovenstaande zaak was dit nagelaten en verergerde dat het geheel omdat de verbeterde registratie in de GBA niet met terugwerkende kracht tot een verhoging van de beurs kon leiden. Geschonden norm in deze zaak: het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Oordeel van de Nationale ombudsman hierover luidt 'niet behoorlijk'.

Het ISO hoop dat het rapport van de Nationale ombudsman zal worden meegenomen in de overweging om over te gaan tot het verspreken van extra informatie in de gevallen zoals hierboven geschreven.

## 5 Bijverdiengrens

### 5.1 Inleiding

De IB-Groep stelt per jaar een bijverdiengrens vast (voor 2008 bedraagt deze € 12.916,17). Als een student meer bijverdient, heeft dat gevolgen voor de studiefinanciering. Studiefinanciering is namelijk bedoeld om de financiële barrière om te studeren zo laag mogelijk te maken. Als de student zelf een dergelijk bedrag bijverdient, gaat de overheid ervan uit dat er geen financiële barrière is en dat de student dus geen financiële hulp nodig heeft om een opleiding te volgen. De bijverdiengrens komt vooral in beeld bij de jonge en nog studerende ondernemers in ons land.

De IB-Groep wisselt na afloop van het kalenderjaar gegevens uit met de Belastingdienst. Indien een student in dat jaar meer heeft verdiend dan de bijverdiengrens en zijn/haar studiefinanciering niet heeft stopgezet, dan volgen onderstaande maatregelen.

- Het bedrag dat meer is verdiend moet terugbetaald worden aan de IB-Groep, dit bedrag kan nooit meer zijn dan de student in het betreffende kalenderjaar aan basisbeurs en aanvullende beurs heeft ontvangen.
- Indien de student in die periode een OV-studentenkaart in bezit had, moet hij/zij met terugwerkende kracht een bepaald bedrag per kalendermaand terugbetalen voor iedere maand dat de student de OV-kaart in het bezit had.
- Over zowel de OV-kaart die de student terug moet betalen, als het meerkomen moet rente betaald worden. Deze rente loopt vanaf het moment dat de IB-Groep de student een bericht stuurt dat deze te veel heeft bijverdient.

De klachten die bij het Landelijk Studenten Rechtsbureau binnenkomen over de bijverdiengrens van de IB-Groep gaan grotendeels over dezelfde situaties.

Allereerst wordt er geklaagd over de onbekendheid van de bijverdiengrens onder studenten. Veel studenten zijn niet op de hoogte van het bestaan van het plafond aan bijverdiensten dat is toegestaan om het recht op studiefinanciering te behouden.

Daarnaast is er grote ontevredenheid over de werkwijze van de IB-Groep met betrekking tot de berichtgeving naar de student in geval van overschrijding van de bijverdiengrens. In het merendeel van de gevallen dat de bijverdiengrens is overschreden, komt de berichtgeving daarvan pas maanden, zelfs jaren later. Hierdoor heeft de meestal onwetende student in kwestie geen mogelijkheid meer om als deze in het ene jaar de bijverdiengrens overschrijdt, zijn gedrag te corrigeren om het daaropvolgende jaar niet weer in dezelfde situatie te belanden. De studenten vragen zich af waarom de IB-Groep niet een plicht heeft om binnen een bepaalde termijn zaken naar studenten te communiceren wanneer het aankomt op zoiets cruciaals als overschrijding van de bijverdiengrens.

De beschreven werkwijze van de IB-Groep wordt door studenten op deze manier ervaren als een straf voor hun harde werken.

### 5.2 Voorbeeld

Student C heeft onlangs, binnen de nominale tijd van vier jaar, de duale hbo-opleiding Accountancy aan de Hogeschool Utrecht afgerond. Bij een duale opleiding wordt studie en werk gecombineerd, waardoor de student naast eventuele inkomsten uit studiefinanciering ook inkomsten verkrijgt bestaande uit loon. De studiefinanciering van C bestond uit de basisbeurs en de OV-studentenkaart, daarnaast werkte hij op een accountantskantoor waarvoor hij ook betaald kreeg.

Student C was niet op de hoogte van het bestaan van de bijverdiengrens. Een paar maanden na zijn afstuderen krijgt hij bericht van de IB-Groep dat hij drie jaar lang meer verdiend had dan de gestelde

bijverdiengrenzen voor die jaren. Dit resulteert nu in een schuld bij de IB-Groep van ongeveer € 7000, bestaande uit het bedrag dat C meer verdient heeft dan de bijverdiengrenzen en terugbetaling van de OV-studentenkaart.

Indien student C na het eerste jaar teveel verdienen geconfronteerd was met de bijverdiengrens, was het voor hem mogelijk geweest in de volgende jaren daarop te anticiperen. Aangezien hij pas na zijn afstuderen bericht kreeg over de voorgaande drie jaren, heeft hij deze kans niet gekregen.

### **5.3 Aanbeveling**

De IB-Groep moet de voorlichting over de bijverdiengrens verbeteren, bijvoorbeeld door middel van het aanpassen van de folders en de website. Hierdoor zal de bekendheid van deze grens vergroot worden en het aantal problemen erdoor verminderen. Daarnaast moet er een termijn komen waarbinnen de IB-Groep de gegevens van de student bij de Belastingdienst checkt en aan de student doorgeeft dat er sprake is van een overschrijding van de bijverdiengrens. Dit schept een mogelijkheid voor de student om te anticiperen op de situatie en de overschrijding van de bijverdiengrens in de toekomst eventueel te voorkomen. Ook nu het terug te betalen bedrag in de toekomst niet hoger zal zijn dan het bedrag dat je erover heen gegaan bent, in verband met de door de minister getroffen regeling hiervoor, blijft de voorlichting zeer belangrijk. Vergeet ook niet dat juist door deze regeling de informatie over de bijverdiengrens beter moet, gezien het feit dat de grens tijdelijk bevroren wordt en meer mensen er zodoende mee te maken zullen krijgen.

Er zou tenslotte een samenwerking tussen de Belastingdienst en de IB-Groep in het leven kunnen worden geroepen, waarbij wordt afgesproken dat de Belastingdienst de student waarschuwt als deze in een bepaald jaar meer heeft verdiend dan de gestelde bijverdiengrens van de IB-Groep.

## 6 Automatisch een maximale lening

### 6.1 Inleiding

Nadat een student zijn recht op studiefinanciering verbruikt heeft, vindt er door de IB-Groep een automatische omzetting plaats van de prestatie- naar de leenfase, waarbij in de meeste gevallen de student het maximaal te lenen bedrag ontvangt. Dat deze automatische omzetting plaatsvindt, is niet voor de prestatiefase aan de student bekend gemaakt. De IB-Groep streeft wel na iedere student een jaar van tevoren (dus nog in de prestatiefase) te attenderen op de omschakeling, maar dat gaat niet altijd goed, met alle gevolgen van dien. Deze informatie staat niet duidelijk aangegeven op de website van de IB-Groep en in veel gevallen wordt er zelfs pas achteraf per post aan de student een mededeling over gedaan. Er is dus sprake van onduidelijke berichtgeving aan de student.

De klachten die bij het Landelijk Studenten Rechtsbureau binnenkomen over de bedoelde automatische omzetting gaan voornamelijk over het feit dat dit vaak gebeurt zonder de student hiervan tijdig op de hoogte te stellen, zodat het in sommige gevallen voorkomt dat er al 'leen'geld aan de student uitgekeerd is zonder dat deze van de hoedanigheid op de hoogte was. Ook het feit dat de IB-Groep voor de student bepaalt dát überhaupt en hoevéél deze van de IB-Groep in de vorm van een lening zal ontvangen, vinden studenten onbehoorlijk. Dat is iets wat zij zelf zouden moeten bepalen in plaats van de IB-Groep.

### 6.2 Voorbeeld

Student D studeert rechten aan de Universiteit van Amsterdam. Hij ontvangt studiefinanciering bestaande uit een uitwonende basisbeurs en een OV-studentenkaart. Student D heeft het erg naar zijn zin in Amsterdam en door alle feestjes en andere afleiding is na vier jaar studeren het einde van zijn studie nog lang niet in zicht. Eind september 2007 ontvangt hij een brief van de IB-Groep dat hij vanaf 1 september van hetzelfde jaar alleen recht heeft op een lening omdat het maximaal aantal maanden basisbeurs aan hem is toegekend. Hij had hier al rekening mee gehouden door een aantal jaar te sparen, want hij wil zeker niet aan een lening beginnen. Maar tot zijn grote verbazing staat er ook in de brief dat student D vanaf 1 september 2007 het maximaal te lenen bedrag zal ontvangen. Hij vindt het belachelijk dat de IB-Groep voor hem bepaalt dát en hoeveel hij wil lenen en dit zonder toestemming van hem overmaakt. Nu moet hij zelf zijn gegevens bij de IB-Groep wijzigen en tevens een onbedoelde schuld bij de IB-Groep.

### 6.3 Aanbeveling

Nadat een student zijn recht op studiefinanciering heeft verbruikt, moet er door de IB-Groep een automatische omzetting plaatsvinden van de prestatie- naar de leenfase waarbij de student een 0-lening ontvangt. Een 0-lening houdt in dat de student 0 euro per maand leent, maar doordat er een lening is heeft de student wel recht op een OV-jaarkaart. Op deze manier bouwt de student niet ongevroegd en zonder toestemming een schuld op en heeft hij controle over zijn eigen uitgaven. Voor studenten die eerder wél bijleenden, beveelt het ISO aan het uit te betalen bedrag in de leenfase gelijk te houden aan het bedrag dat de student in de laatste maand van de prestatiefase ontving.

De berichtgeving met betrekking tot deze gang van zaken moet dan überhaupt op een duidelijke manier plaatsvinden en de student opvallen. Misschien kan er een e-mail verzonden worden, zowel een halfjaar- als een maand voordat de leenfase zal ingaan, zodat in ieder geval via dit communicatiekanaal de student op tijd gewaarschuwd wordt.. Deze groep verhuist namelijk vaak (van het ene grote studentenhuus met veel post naar het andere) en ook al moet de berichtgeving tijdig worden doorgegeven, nu het niet altijd goed gebeurt, kost het een hoop tijd en moeite die met een betere uitvoering gemakkelijk voorkomen kan worden. Laat studenten bij de IB-Groep en/of bij Studielink dus meteen als 'vast contactmiddel nummer 1' hun e-mailadres doorgeven.

## 7 Conclusie

Uit deze notitie is gebleken dat het ISO en het Landelijk Studenten Rechtsbureau niet voor niets hun krachten hebben gebundeld. Het ISO en LSR hebben de meest voorkomende problemen in kaart gebracht en tevens geprobeerd door middel van korte aanbevelingen, vaak niet eens zulke ingewikkelde, oplossingen aan te reiken.

Er is op dit moment veel aandacht voor lenen en de voorlichting op dat gebied en als uitvoerder heeft de IB-Groep geen gemakkelijke positie. Het ISO is echter wel van mening dat in deze tijd veel problemen toch sneller, soepeler en meer hightech dan ooit kunnen worden opgelost door middel van de website, e-mails en wie weet in de toekomst zelfs via SMS. Het ISO hoopt dan ook op meer flexibiliteit op dit gebied in de toekomst.

Desalniettemin gaat het beter met de IB-Groep; de binnenkomende vragen, wijzigingen en andere berichten worden sneller afgehandeld. Dat is een tijdje heel anders geweest en daar zijn lessen uitgetrokken. Maar het kan altijd beter. Niet alleen procesmatig, maar vooral ook wat betreft de inhoud van de berichtgeving, die meestal andersom de weg der communicatie bewandelt, namelijk die vanuit Groningen naar de student. Laat dat nou juist de belangrijkste route zijn.

Met een nieuwe afbetalingssystematiek waarmee aan veel wensen is voldaan, meer toezicht op de voorlichting van IB-Groep en zoals te lezen is in hoofdstuk 5, een goede oplossing voor het probleem van het overschrijden van de bijverdiengrens, is er al een aantal stappen gezet. Het is nu aan de minister om ook aan de andere klachten aandacht te schenken en hiervoor passende maatregelen te treffen.