

Kwijtschelding op medische gronden



OPENEN

Aanleiding

Op grond van bepaalde situaties kan een debiteur een verzoek doen om kwijtschelding van zijn/haar studieschuld (VKM). Hier vertellen we hoe het proces verloopt vanaf het moment dat het verzoek van de klant binnenkomt.

Bepaal altijd eerst of de studieschuld (deels) bestaat uit een prestatiebeurs en het gaat om [een verzoek voorziening prestatiebeurs \(VZPB\)](#) of daadwerkelijk om een VKM-verzoek.

Gebruik hiervoor [dit stroomschema \(84Kb, pdf\)](#).

- ▼ Gronden van kwijtschelding
- ▼ Proces
- ▼ Wat doet de medisch adviseur?
- ▼ Het advies
- ▼ Inzage- blokkering- correctierecht
- ▼ Mandaten
- ▼ Definities buiteninvordering/kwijtschelding
- ▼ Overige informatie

Controledatum
06-03-2024

^ Gronden van kwijtschelding

Een schuld wordt alleen kwijtgescholden als de medisch adviseur een positief advies afgeeft. Dit advies wordt gegeven als de debiteur in zijn huidige situatie voldoet aan één van de onderstaande gronden:

- De debiteur lijdt aan een terminale ziekte en de verwachting is dat de debiteur binnen een jaar zal overlijden.
- Comapatiënten die langere tijd in coma liggen.
- Psychiatrische patiënten die in een uitzichtloze situatie verkeren. Een situatie is bijvoorbeeld uitzichtloos wanneer uit de medische verklaring blijkt dat:
 - er geen uitzicht is op een verbetering van het functioneren.
 - de debiteur niet in staat is om zelfstandig te wonen (hoeft niet opgenomen te zijn in een inrichting).
 - alle behandelopties zijn doorlopen.
 - de debiteur niet in staat is om adequaat te handelen met betrekking tot het persoonlijk, sociaal en administratief functioneren.
- De debiteur is ernstig verstandelijk beperkt. Er is een medische verklaring van de inrichting waaruit blijkt dat er geen zicht is op ontslag uit de inrichting.

De medisch adviseur adviseert DUO of de klant voldoet aan één van de medische gronden. Doe hier zelf **geen** uitspraak over richting de klant!

^ Proces

- Melding klant komt binnen via de 2e lijn Debiteuren, PGI of het servicekantoor: telefonisch, mail, chat of post.
- Klant wijzen op grond waarvan een verzoek kan worden ingediend. Je bent geen beoordelaar; laat de klant zelf bepalen of hij/zij hiervoor in aanmerking denkt te komen. (waak ervoor dat je niet op de stoel van de Medisch Adviseur gaat zitten).
- Als klant vindt dat hij/zij onder één van deze gronden valt dan kan het verzoek worden ingediend.
- Maak een notitie in SFS wanneer je een VKM verzoek hebt aangenomen.

Een verzoek voor kwijtschelding op medische gronden stuur je door naar de mailbox: [REDACTED]

- Het e-mailadres is alleen voor intern gebruik.
- In de mail vermeld je bij 'onderwerp': Kwijtschelding op medische gronden.
- In de e-mail moet de volgende informatie te staan:
 - Telefoonnummer klant of gemachtigde.
 - E-mailadres klant of gemachtigde.
 - BAP-ID.
 - Via welk kanaal én op welke datum is het verzoek binngekomen.

Geen medische informatie

Onze medisch adviseur is de enige die medische informatie mag opvragen. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat klanten alvast medische informatie opsturen of dat de collega medische informatie die in het gesprek naar voren is gekomen, vastlegt in de e-mail of systemen.

- De klant ontvangt een brief met machtiging (opvragen medische gegevens) en akkoordverklaring verlenging afhandelingstermijn.
- Bij de brief zitten twee retourenveloppen met de stempel 'Vertrouwelijk' erop, die de klant moet gebruiken.
- Wij ontvangen de machtiging in een gesloten envelop terug en sturen deze met een memo door naar onze medisch adviseur.
- De teruggestuurde 'akkoordverklaring verlenging' wordt gescand in het digitaal archief.
- Als de klant niet reageert dan zullen wij na ongeveer 5 weken een rappelbrief naar de klant sturen (kwijt.04). Wanneer hier niet op gereageerd wordt, laten wij het verzoek buiten behandeling en stellen wij de klant hiervan op de hoogte.
- Bij elke actie wordt het notitie/tekstblok gevuld.

^ Wat doet de medisch adviseur?

- Memo en machtiging worden in een bestand ingevoerd en de behandelend arts wordt aangeschreven.
- Bij geen reactie ontvangt de behandelend arts een rappel. Volgt daarop geen informatie, dan wordt het verzoek afgewezen.
- Na terugkoppeling van de behandelend arts, volgt een beoordeling en brengt de medisch adviseur een advies uit.

^ Het advies

- Toekenning: klant ontvangt de brief kwijt.01 en er volgt een kwijtschelding van alle op dat moment openstaande schulden.
- Afwijzing: klant ontvangt de brief kwijt.02

^ Inzage- blokkering- correctierecht

Inzagerecht: De medisch adviseur van DUO heeft een medisch advies opgesteld over de situatie van de klant. De medisch adviseur mag dit pas aan de medewerker van DUO verstrekken als de klant toestemming geeft. Daarom krijgt de klant het advies en de medische stukken thuisgestuurd om het in te zien. De klant moet de toestemmingsverklaring invullen, ondertekenen en terugsturen.

Blokkeringsrecht: Als de klant niets aankruist of de toestemmingsverklaring niet terugstuurt, kan de medewerker van DUO het medisch advies niet bekijken. Ook kan de klant duidelijk aangeven dat hij niet wil dat het medisch advies naar de medewerker gaat. Dat betekent wel dat de medewerker van DUO het medisch advies niet kan inzien bij de behandeling van het verzoek van de klant en dan geen inhoudelijke beslissing kan nemen.

Correctierecht: Als de klant de medische gegevens heeft ingezien en er klopt iets niet, kan de klant dit aangeven op het formulier en dit terugsturen. Het gaat dan bijvoorbeeld om fouten in spelling, namen, datums, maar ook om informatie die niet van belang is. Indrukken, meningen en conclusies kan de klant niet laten aanpassen.

^ Mandaten

Per 1 januari 2018 hebben wij bij een kwijtschelding of definitief buiten invordering alleen toestemming van de directeur FEZ indien sprake is van een bedrag hoger dan 1 miljoen. Om de wet- en regelgeving van DUO goed uit te voeren, ben je als medewerker bevoegd om beslissingen te nemen. In sommige gevallen kunnen deze beslissingen leiden tot het afboeken van een schuld.

Tot 1 januari 2018 waren we bevoegd op grond van het Organisatie- en Mandaatbesluit OCW 2008 om tot een bedrag van 500.000 euro buiten Invordering te stellen dan wel kwijt te schelden.

De buiten invorderingstelling/kwijtschelding is bij mandaat geregeld. De mandatering is afhankelijk van je functie.

Functie	Bedrag
Medewerker verwerken en behandelen// Medewerker behandelen en ontwikkelen*** (KS3/RK2, voor zover deze functies nog formeel aanwezig zijn)	5000 euro
Senior medewerker Traceren en Administratief ondersteuner bij de afdeling PGI****	5000 euro
Medewerkers BSK (BZ, KL, PV en BZ)	5000 euro
Manager OVG	12.500 euro
Manager R&E**	12.500 euro
INBLV/INBBZ/INBBR	12.500 euro
Topmanager OVG/RNE (directeur)	25.000 euro
Middenmanager OVG	25.000 euro
Middenmanager R&E*	25.000 euro

* voor zover belast met het management van de eenheden SCI/D&L/ED

** voor zover belast met het management van eenheid SCI

*** voor zover door de manager belast met deze taken

**** Deze functies vallen onder de afdeling OVG/Sturing/Kwaliteit. Hieronder vallen: (senior) medewerker Traceren en de administratief ondersteuner.

Functie	bedrag
Productowner OVG	25.000 euro
DG-DUO	500.000 euro
Hoofddirecteur F&S	500.000 euro
Hoofddirecteur Uitvoering (nu functie per 1 juni 2018)	500.000 euro

^ Definities buiteninvordering/kwijtschelding

Buiteninvorderingstelling

Eenzijdig genomen besluit om een vordering voorlopig of definitief niet te innen

Voorlopige buiteninvorderingstelling

Eenzijdig genomen besluit om een vordering voorlopig niet te innen, met of zonder in kennisstelling van de debiteur

Definitieve buiteninvorderingstelling

Eenzijdig genomen besluit om een vordering definitief niet te innen zonder in kennisstelling van de debiteur

Kwijtschelding

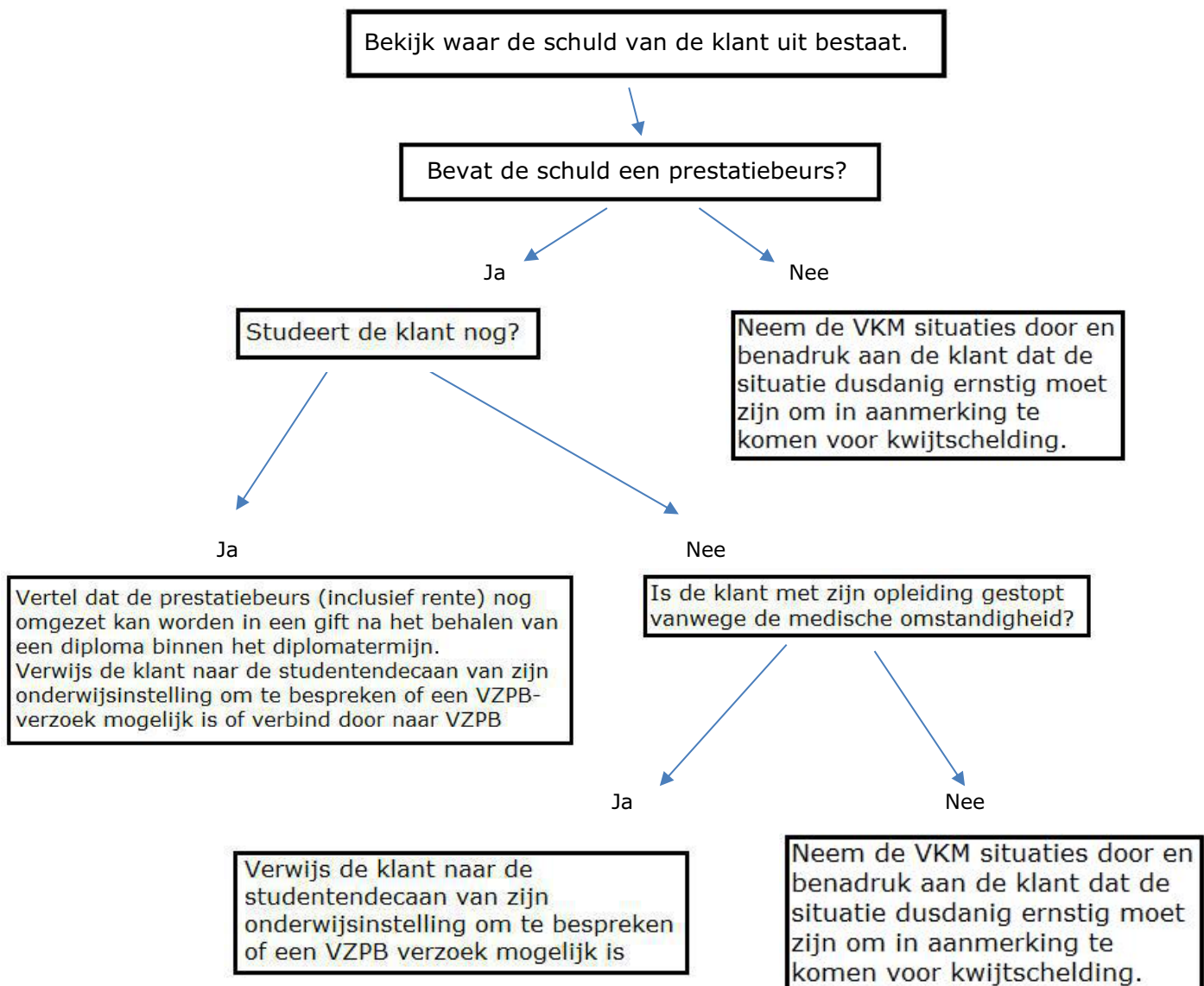
Het geheel of gedeeltelijk teniet (laten) gaan van een vordering met in kennisstelling van de debiteur

^ Overige informatie

- Voor de debiteurenteams worden deze verzoeken afgehandeld door [REDACTED] *persoonsgegevens*
- Zij geven geen uitleg over gronden van kwijtschelding, de procedure en voortgang aan de klant.
- Of een zaak in behandeling is genomen en informatie over de voortgang, vind je terug in de notitie SFS en/of tekstblok DWT.
- Bij een toekenning schelden we de schuld kwijt vanaf de datum waarop het verzoek is binnengekomen. Betalingen die ná die datum nog betaald zijn, storten we terug.

Stroomschema kwijtschelding medische gronden (VKM)/voorziening prestatiebeurs (VZPB)

Klant belt en vraagt om kwijtschelding:



Voor KCC:

- Check ook altijd in het klantarchief of er in het verleden al een VZPB-verzoek is gedaan en of dat is afgewezen. In dat geval heeft opnieuw aanvragen geen zin.
- Je mag de VKM-situaties zoals ze in de Kennisbank staan, uitleggen aan de klant. Je mag nooit vragen naar de medische situatie van de klant of een beoordeling maken. Geef de klant aan dat hij/zij toch meer wil weten of een VKM-verzoek wil doen? Verbind de klant door naar het speciale nummer van de 2^e lijn-debiteuren: **9493**

Voor 2^e lijn-debiteuren:

- Is de student nog aan het studeren, maar komt in het gesprek naar voren dat hij/zij terminaal ziek is en verwacht binnen een jaar te overlijden, dan kun je ook verwijzen naar VKM.
- Geeft de klant aan dat hij last heeft van psychische problemen, ga dan in gesprek met de klant en vraag de situatie uit.



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Opstellen medisch advies voor processen OVG

Naam: *persoonsgegevens*
Versie: 2.0



Status: definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1.	Opstellen medisch advies voor processen OVG	3
1.1	Aanvraag advies	6
1.2	Opstellen toestemmingsverklaring klant	7
1.3	Verzenden medische gegevens klant	7
1.4	Verklaring ontvangen?	7
1.5	Overdragen verzoek aan medisch adviseur	7
1.6	Vaststellen informatie aanwezig	7
1.7	Aanwezig?	7
1.8	Opvragen medische gegevens arts	7
1.9	Informatie ontvangen?	8
1.10	Opstellen brief: geen advies mogelijk	8
1.11	versturen mededeling	8
1.12	Opstellen medisch advies	8
1.13	Opstellen begeleidende brief met medisch advies	8
1.14	Verzenden medische gegevens klant	8
1.15	Antwoord ontvangen?.....	9
1.16	Beslissen om medisch advies te delen met aanvrager.....	9
1.17	Akkoord?	9
1.18	Afhandelen beroep op correctierecht	9
1.19	Versturen advies	9

1. Opstellen medisch advies voor processen OVG

Algemene informatie

Procesnaam*	Opstellen medisch advies voor processen OVG
Procesdoel*	Een geschreven advies dat met toestemming van de klant gedeeld wordt aan een medewerker van DUO om zodoende de rechtmatigheid van een beslissing te kunnen waarborgen.
Procesbeschrijving*	Een medewerker van DUO bij Debiteuren of BBKP doet een aanvraag voor een medisch advies. De medisch adviseur stelt dit advies op door artsen van de klant te bevragen en deelt dit na expliciete toestemming van de klant met de medewerker.
Input en output proces	input: aanvraag medisch advies VKM of aanvraag medisch advies BBKP output: medisch advies met inhoudelijke beoordeling, medisch advies zonder inhoudelijke beoordeling, aanvraag buiten behandeling gesteld
Uitvoerende afdeling*	Debiteuren Bezwaar, Beroep en Klachten
Proceseigenaar*	Manager Kennis



Risicoclassificatie* (Hoog, Midden, Laag)	Midden Deze classificatie betreft de processen met een gering risico, maar wel relevant voor business en/of ADR. Dit proces dient eens per drie jaar te worden gereviseerd.
Deelproces(sen)	Verzenden medische gegevens aan klant Opvragen medische gegevens aan arts
Gerelateerde processen	Afhandelen bezwaar en beroep studiefinanciering, lerarenbeurs, inburgering
Wet- en regelgeving	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Wet Studiefinanciering 2000 Archiefwet 1995
Interne regels/richtlijnen	
Werkinstructies	Kennisbank
Materiedeskundige(n)	Adviseur Analyse 2 Medisch adviseur Medisch secretaresse
Tijdslijn	doorlopend
Brondocumentatie	
Service afspraken	
PI's + norm	
Begrippen	VKM= Verzoek kwijtschelding medische gronden
Aandachtspunten / Opmerkingen	

* verplicht onderdeel

Versiebeheer

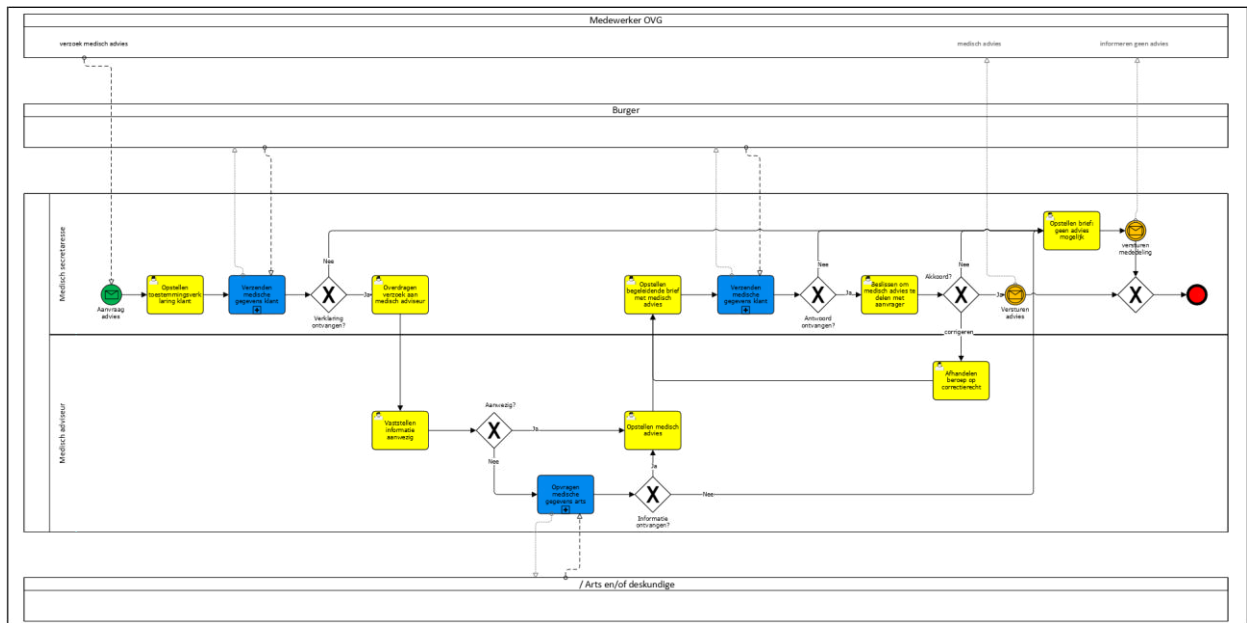
Versie	Datum	Omschrijving	Auteur
1.0	05-06-2023	Definitieve versie na akkoord proceseigenaar	persoonsgegeven
1.1	10-10-2023	Gewijzigd proces vastgelegd	persoonsgegeven
1.2	12-10-2023	Aanvullingen vastgelegd	persoonsgegeven
2.0	30-11-2023	Definitieve versie	persoonsgegeven

Beoordeeld door (optioneel)

Versie	Datum	Naam	Functie
1.1	11-10-2023	persoonsgegeven	Adviseur Analyse
1.2	24-10-2023 02-11-2023 20-11-2023 24-11-2023	persoonsgegeven persoonsgegeven persoonsgegeven persoonsgegeven	Adviseur Analyse Medewerker Bezwaar Projectmanager Manager Generiek (proces eigenaar)



Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Waarmee		BMO Beoordelen medische omstandigheden	Maatwerk applicaties (bron TOPdesk)
Waarmee		Manager Generiek	Generiek
Wie		Bezwaar, Beroep en Klachten	Kennis
Wie		Debiteuren	Onderwijsvolgers





Taken, Bevoegdheden & Verantwoordelijkheden (TBA)-OVG

	Medisch adviseur	Bezwaar, Beroep en Klachten	Debiteuren	Medisch secretaresse
	👤	👤	👤	👤
☰ Opstellen medisch advies voor processen OVG		> <	> <	
○ Aanvraag advies				> <
☑ Opstellen toestemmingsverklaring klant				Uitvoeren
☑ Verzenden medische gegevens klant				> <
◇ Verklaring ontvangen?				> <
☑ Overdragen verzoek aan medisch adviseur				Uitvoeren
☑ Vaststellen informatie aanwezig	Uitvoeren			
◇ Aanwezig?	> <			
☑ Opvragen medische gegevens arts	> <			
◇ Informatie ontvangen?	> <			
☑ Opstellen brief: geen advies mogelijk				Uitvoeren
○ versturen mededeling				> <
☑ Opstellen medisch advies	Uitvoeren			
☑ Opstellen begeleidende brief met medisch advies				Uitvoeren
☑ Verzenden medische gegevens klant				> <
◇ Antwoord ontvangen?				> <
☑ Beslissen om medisch advies te delen met aanvrager				Uitvoeren
◇ Akkoord?				> <
☑ Afhandelen beroep op correctierecht	Uitvoeren			
○ Versturen advies				> <
◇				> <
○				> <

1.1 Aanvraag advies

Een bericht van een DUO medewerker komt binnen in de mailbox van het medisch bureau met een verzoek voor een medisch advies.

1.2 Opstellen toestemmingsverklaring klant

Input	Het verzoek van een medewerker voor een medisch advies.
--------------	---



Omschrijving	De Medisch secretaresse stelt een verzoek aan de klant op, waar de klant wordt verzocht om een toestemmingsverklaring in te vullen. Met toestemming is de medisch adviseur gemachtigd om medische gegevens op te vragen bij de arts van de klant en die informatie te verzamelen ter onderbouwing van het medisch advies. Het versturen en ontvangen van de toestemmingsverklaring wordt verder afgehandeld in het deelproces 'verzenden medische gegevens aan klant'.
Output	Een enveloppe met een niet ingevulde toestemmingsverklaring en begeleidende brief.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch secretaresse	Rollen Onderwijsvolgers

1.3 Verzenden medische gegevens klant

Doel proces	Een schriftelijke toestemmingsverklaring van de klant voor de medisch adviseur (inwinnen/delen/corrigeren of blokkeren). Afhankelijk van het antwoord gaat het bovenliggende proces 'opstellen medisch advies' verder.
Beginsituatie	Verzoek om informatie van de klant (toestemmingsverklaring en/of een verzoek tot zelfbeschrijving en/of medische stukken).
Omschrijving	In een gesloten envelop wordt de brief aan de klant aangetekend verzonden met het verzoek aan de klant om een toestemmingsverklaring en/of zelfbeschrijving terug te sturen in de daarvoor bestemde retourenvelop.
Eindsituatie	Een ingevulde toestemmingsverklaring en/of zelfbeschrijving van de klant.

1.4 Verklaring ontvangen?

JA	Het proces vervolgt met Overdragen verzoek aan medisch adviseur
NEE	Het proces vervolgt met Opstellen brief: geen advies mogelijk

1.5 Overdragen verzoek aan medisch adviseur

Input	Een ingevulde toestemmingsverklaring en optioneel een zelfbeschrijving.
Omschrijving	De Medisch secretaresse heeft de toestemmingsverklaring ontvangen van de klant en verzamelt informatie van de klant en geeft het verzoek om een advies door aan de medisch adviseur.
Output	Gebundelde gegevens en toestemmingsverklaring.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch secretaresse	Rollen Onderwijsvolgers

1.6 Vaststellen informatie aanwezig

Input	Gebundelde informatie van klant en verzoek advies.
Omschrijving	De Medisch adviseur stelt vast of alle benodigde medische informatie voor een advies al aanwezig is, of dat het nodig is om aanvullende informatie op te vragen.
Output	Beslissing of er meer informatie opgevraagd moet worden bij de artsen van de klant.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch adviseur	Generiek

1.7 Aanwezig?

JA	Het proces vervolgt met Opstellen medisch advies
NEE	Het proces vervolgt met Opvragen medische gegevens arts



1.8 Opvragen medische gegevens arts

Doel proces	Gerichte vragen van de medisch adviseur aan de arts van de klant. Afhankelijk of de arts antwoordt geeft, gaat het bovenliggende proces 'opstellen medisch advies' verder.
Beginsituatie	Gerichte vragen voor de behandelend arts van de klant.
Omschrijving	In een gesloten envelop wordt een brief aan de arts aangetekend verzonden met het verzoek om antwoord te geven op de gerichte vragen en die terug te sturen in de daarvoor bestemde retourenvelop.
Eindsituatie	De antwoorden op de gerichte vragen van de arts.

1.9 Informatie ontvangen?

JA	Het proces vervolgt met Opstellen medisch advies
NEE	Het proces vervolgt met Opstellen brief: geen advies mogelijk

1.10 Opstellen brief: geen advies mogelijk

Input	Een verlopen respons termijn van klant of behandelend arts.
Omschrijving	In het geval dat de klant of zijn/haar arts niet de gevraagde informatie heeft aangeleverd is de Medisch adviseur genoodzaakt zijn opdracht terug te geven aan de aanvrager van het medisch advies inclusief de reden waarom het niet mogelijk was om een inhoudelijk advies te geven.
Output	Een bericht aan aanvrager met reden waarom het advies niet gegeven kan worden.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch secretaresse	Rollen Onderwijsvolgers

1.11 versturen mededeling

De medisch secretaresse verstuurt het bericht dat er geen medisch advies aan de DUO-medewerker geleverd kan worden.

1.12 Opstellen medisch advies

Input	Opgehaalde informatie van klant en zijn/haar arts.
Omschrijving	De Medisch adviseur heeft de nodige informatie om tot een advies te komen. In deze stap wordt er een inhoudelijke beoordeling geschreven op basis van medische stukken.
Output	Een inhoudelijk medisch advies.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch adviseur	Generiek

1.13 Opstellen begeleidende brief met medisch advies

Input	Het inhoudelijke medische advies.
Omschrijving	Nadat de Medisch adviseur het advies heeft geschreven, wordt deze met een begeleidende brief klaargemaakt om aangetekend te verzenden aan de klant. De klant wordt verzocht om een ingevulde toestemmingsverklaring en wordt gewezen op het inzage-, correctie- en blokkeringsrecht.
Output	Een kopie van het advies, een niet-ingevulde toestemmingsverklaring en begeleidende brief gebundeld in een enveloppe, inclusief retour enveloppe.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch secretaresse	Rollen Onderwijsvolgers



Doel proces	Een schriftelijke toestemmingsverklaring van de klant voor de medisch adviseur (inwinnen/delen/corrigeren of blokkeren). Afhankelijk van het antwoord gaat het bovenliggende proces 'opstellen medisch advies' verder.
Beginsituatie	Verzoek om informatie van de klant (toestemmingsverklaring en/of een verzoek tot zelfbeschrijving en/of medische stukken).
Omschrijving	In een gesloten envelop wordt de brief aan de klant aangetekend verzonden met het verzoek aan de klant om een toestemmingsverklaring en/of zelfbeschrijving terug te sturen in de daarvoor bestemde retourenvelop.
Eindsituatie	Een ingevulde toestemmingsverklaring en/of zelfbeschrijving van de klant.

1.15 Antwoord ontvangen?

JA	Het proces vervolgt met Beslissen om medisch advies te delen met aanvrager
NEE	Het proces vervolgt met Opstellen brief: geen advies mogelijk

1.16 Beslissen om medisch advies te delen met aanvrager

Input	Ingevulde toestemmingsverklaring van klant.
Omschrijving	Op basis van het ingevulde toestemmingsformulier van de klant kan er een keuze worden gemaakt om het advies te delen, het correctie verzoek af te handelen of het te blokkeren.
Output	Een beslissing op basis van de ingevulde toestemmingsverklaring.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch secretaresse	Rollen Onderwijsvolgers

1.17 Akkoord?

JA	Het proces vervolgt met Versturen advies
NEE	Het proces vervolgt met Opstellen brief: geen advies mogelijk
Corrigeren	Het proces vervolgt met Afhandelen beroep op correctierecht

1.18 Afhandelen beroep op correctierecht

Input	Een ingevulde toestemmingsverklaring waar de klant beroep doet op correctierecht. Op het formulier is aangegeven wat de klant gecorrigeerd wil hebben.
Omschrijving	De Medisch adviseur heeft via het formulier input gekregen van de klant met verzoeken om het advies op punten te wijzigen. De punten worden toegelicht door de medisch adviseur en/of het medisch advies wordt aangepast. Daarna gaat het proces terug naar de processtap 'Opstellen begeleidende brief met medisch advies'
Output	Een gecorrigeerd medisch advies of toelichting van medisch adviseur op aangedragen punten.

Relatiecategorie	Kenmerk	Naam	Van
Wie	Uitvoeren	Medisch adviseur	Generiek

1.19 Versturen advies

De medisch secretaresse verstuurt het medisch advies aan de DUO-medewerker die het advies heeft aangevraagd.