



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

# Uw klacht zorgvuldig behandeld Onze klachtenregeling



# Aangenaam, wij zijn DUO

DUO staat voor Dienst Uitvoering Onderwijs. We voeren verschillende onderwijswetten en -regelingen uit, namens het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Zo regelen we de studiefinanciering en de tegemoetkoming scholieren. Maar dat is nog lang niet alles. Kijk op [www.duo.nl](http://www.duo.nl) als u meer wilt weten over ons werk en onze regelingen.

*onderwijs mogelijk maken*



*Joshua: 'Ik ben niet tevreden over DUO. Wat nu?'*

## U hebt een klacht, vertel het ons

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is een servicegerichte organisatie die miljoenen gegevens beheert. We streven naar een goede en persoonlijke dienstverlening. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat u niet tevreden bent over ons. Laat het ons dan weten, zodat we er iets aan kunnen doen en onze dienstverlening nog beter op uw wensen kunnen afstemmen. U kunt een klacht indienen over de manier waarop een medewerker u heeft behandeld. U kunt ook een klacht indienen als u ontevreden bent over de dienstverlening van DUO. Een klacht dient u in bij één van onze klachtenfunctionarissen door het aangehechte klachtenformulier in te vullen.

### **Bezwaar**

U kunt géén klacht indienen tegen een beslissing. Als u het niet eens bent met een beslissing van DUO, over bijvoorbeeld uw studiefinanciering of over uw tegemoetkoming in de schoolkosten, dan kunt u een bezwaarschrift indienen. In de beslissing en op [www.duo.nl](http://www.duo.nl) leest u hoe u dit kunt doen. U kunt op onze internetsite ook voorbeeldbezwaarschriften en de folder over bezwaar en beroep downloaden.

## Tevreden klanten, we werken eraan

Hebt u een klacht over onze dienstverlening of over de manier waarop een medewerker van DUO u heeft behandeld, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionarissen. Zij behandelen uw klacht volgens de wettelijke klachtenregeling die de overheid heeft vastgesteld. Uw klacht mag niet ouder zijn dan een jaar.

Binnen de mogelijkheden zoeken onze klachtenfunctionarissen naar een passende oplossing. Zij doen dat zorgvuldig, persoonlijk en onafhankelijk.

DUO neemt uw klacht altijd serieus. Want we willen natuurlijk dat u tevreden bent.



*Ruud: 'Is een klachtenfunctionaris van DUO eigenlijk wel objectief?'*

## Klachtafhandeling

We behandelen uw klacht binnen vier weken. Wat er gebeurt na ontvangst van uw klacht:

- De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en neemt telefonisch contact met u op of stuurt u een ontvangstbevestiging. Tip: vermeld uw telefoonnummer en e-mailadres.
- De klacht wordt onderzocht en behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van DUO.
- De klachtenfunctionaris verzamelt informatie, vraagt stukken op, informeert de betrokken partijen en legt een dossier aan.
- De klachtenfunctionaris stelt u telefonisch of schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek.

## Een hoorzitting

Een (telefonische) hoorzitting kan onderdeel zijn van de klachtenprocedure. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt en u wordt binnen twee weken op de hoogte gesteld van de uitkomst.

## Nationale ombudsman

Bent u niet tevreden met de uitkomst, dan kunt u binnen een jaar de Nationale ombudsman vragen uw klacht te onderzoeken. U kunt alleen een klacht indienen bij de Nationale ombudsman als u eerst de interne klachtenprocedure van DUO hebt doorlopen. Meer informatie over de Nationale ombudsman kunt u vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

## Contact

### Hoe dient u een klacht in?

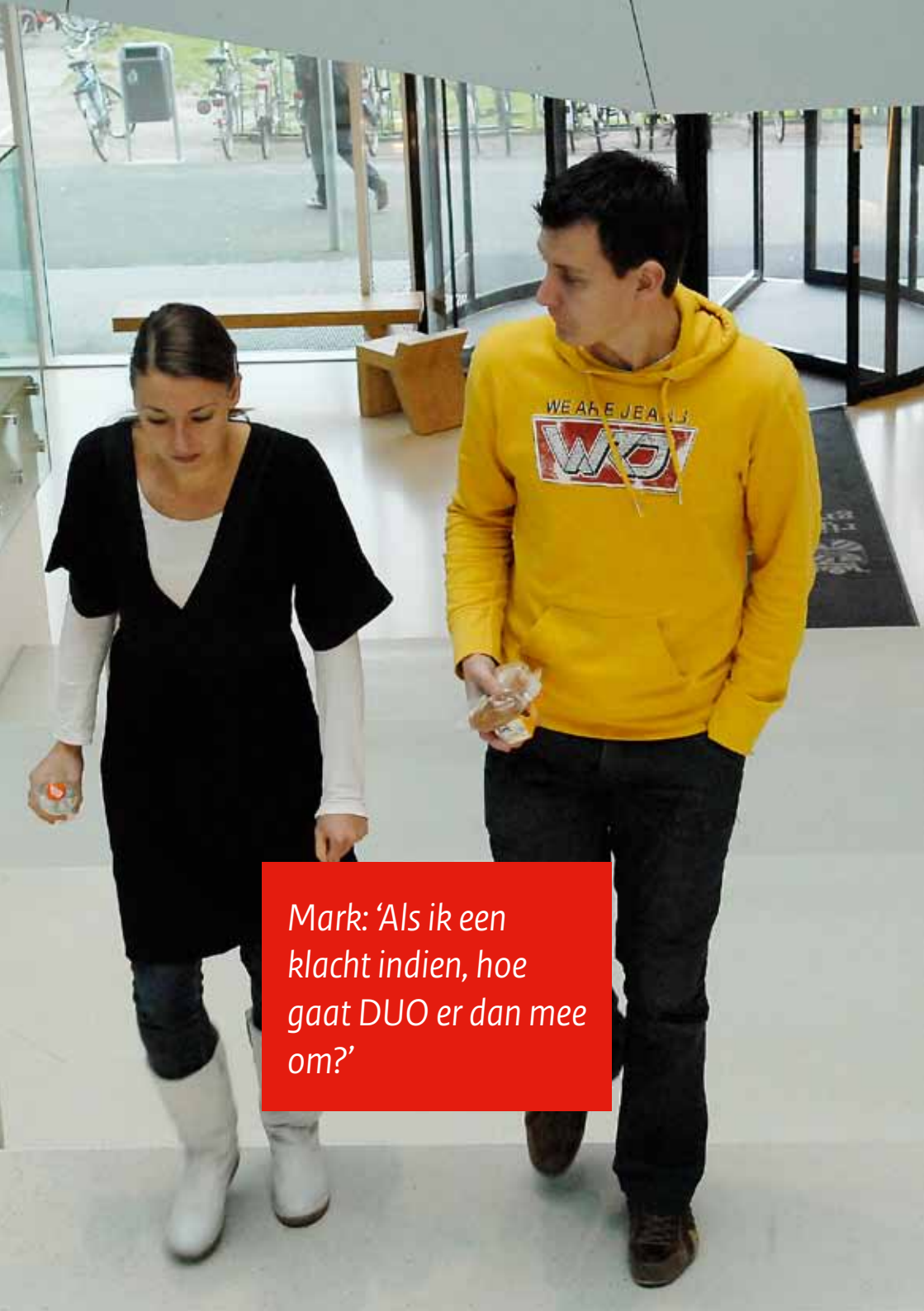
U dient een klacht in door het aangehechte klachtenformulier in te vullen, dicht te vouwen en op te sturen. Tip: maak een kopie van elk formulier dat u instuurt. Schrijft u liever een brief, dan kan dat natuurlijk ook. Vermeld dan wel uw burgerservicenummer in uw brief. Stuur uw brief (zonder postzegel) naar het volgende adres:

Dienst Uitvoering Onderwijs,  
Klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 392  
9700 VB Groningen


### Hebt u nog vragen?

Misschien hebt u na het lezen van deze brochure toch nog vragen over onze klachtenregeling. Meer informatie over de wettelijke regeling voor klachtenafhandeling vindt u op onze internetsite [www.duo.nl](http://www.duo.nl).

Op [www.duo.nl](http://www.duo.nl) vindt u ook meer informatie over de financiële regelingen die wij uitvoeren.



*Mark: 'Als ik een klacht indien, hoe gaat DUO er dan mee om?'*



Deze folder is een uitgave van:

Dienst Uitvoering Onderwijs  
Postbus 30155 | 9700 LG Groningen  
Internet | [www.duo.nl](http://www.duo.nl)

Servicekantoren: kijk op onze internetsite  
voor adressen en openingstijden

© Rijksoverheid | December 2010  
Publicatie-nr. 1056-KS-09



## Klachtenformulier

### Dit formulier

Dit formulier is uitsluitend bedoeld voor uw klacht. Wilt u bezwaar maken tegen een beslissing, dan kunt u op [www.duo.nl](http://www.duo.nl) lezen hoe u een bezwaarschrift moet indienen.

### Opsturen

Stuur het volledig ingevulde klachtenformulier naar:  
Dienst Uitvoering Onderwijs  
Klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 392  
9700 VB Groningen

### Meer informatie

[www.duo.nl](http://www.duo.nl)



### 1 Uw gegevens

1.1 Burgerservicenummer (BSN)

Naam

Straat en huisnummer

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

### 2 Uw klacht

2.1 Vul hier de naam in van de persoon over wie uw klacht gaat

2.2 Uw klacht

*U kunt verder schrijven op de achterkant*

