



De heer drs. R.J.A. Kerstens  
Directeur-generaal Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)  
Postbus 30155  
9700 LG GRONINGEN

Geachte heer Kerstens,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 621 betrekking op de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), een stijging van 11% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 26 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. Jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag; hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

De Dienst Uitvoering Onderwijs ontving niet eerder een jaarbrief van de Nationale ombudsman. Gelet op de klachten op het terrein van DUO als schuldeiser en de problemen bij de invoering van het nieuwe Basisexamen Inburgering Buitenland heeft de ombudsman ervoor gekozen om dit middels een jaarbrief onder uw aandacht te brengen en onder de aandacht van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

#### **DUO als schuldeiser**

De Nationale ombudsman ontving klachten waarbij DUO optrad in de rol van schuldeiser: het draaide hierbij om afbetalingen van een studieschuld, soms om lesgeld dat nog was verschuldigd of een bestuursrechtelijke boete wegens reizen na verval van een reisproduct.

#### **Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
secretariaat@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

#### **Doorkiesnummer**

#### **Datum**

24 maart 2015

#### **Ons nummer**

No 2015/0072 U

#### **Uw brief**

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlagen**

1

#### **Behandelend medewerker**

#### **Onderwerp**

Jaarbrief 2014

**ons nummer**

No 2015/0072 U

2

In twee verwante zaken incasseerde DUO lesgeld middels een zogenaamd bankbeslag. Bij een bankbeslag geldt de beslagvrije voet niet, waardoor de beslagene in een financiële noodsituatie kan komen. DUO handelde volgens de geldende regels, maar dit had wel tot gevolg dat de betrokkene feitelijk niet kon beschikken over haar minimale inkomen uit studiefinanciering en vrijwel niets overhield om van te leven. Toen de ombudsman dit bij DUO aankaartte, is DUO aan de klacht tegemoetgekomen en heeft DUO tevens het beleid aangepast: wanneer het evident is dat betrokkene alleen inkomen uit studiefinanciering heeft, ziet DUO af van executoriaal derdenbeslag op bankgoeden. DUO heeft dit ook gemeld aan de deurwaarders met wie DUO werkt.

**Invoering nieuw Basisexamen Inburgering Buitenland**

De Nationale ombudsman heeft sinds begin november 2014 veel klachten ontvangen over het nieuwe Basisexamen Inburgering Buitenland, dat vanaf 1 november 2014 is ingevoerd. Alle klachten gingen erover dat mensen een vertraging opliepen in hun verblijfsprocedure om naar Nederland te komen omdat ze geen examen konden afleggen. Hoewel al bekend was dat de voorbereidingen voor de invoering van het examen niet gereed waren, is de invoering toch doorgezet per 1 november. Als gevolg hiervan hebben mensen vertraging opgelopen in de verblijfsprocedure, omdat het in november niet mogelijk was om in het buitenland via de website van DUO examen af te leggen door technische problemen met de beveiligde verbindingen tussen de diplomatieke posten en de server in Nederland. Het examen is nodig om een Toegangs- en Verblijfsprocedure te starten bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst in het kader van gezinshereniging. De ombudsman vindt het een kwalijke zaak om het nieuwe examen door te voeren ondanks dat bekend was dat het systeem nog niet op orde was. Inmiddels heeft minister Asscher in zijn brief van 22 januari 2015 laten weten dat er inderdaad technische problemen waren, maar dat er per 1 december een noodoplossing is gecreëerd. Ook geeft de minister aan dat hij er alles aan gedaan heeft om de nadelige gevolgen voor betrokkenen te beperken. Graag blikt de Nationale ombudsman met u terug op deze kwestie tijdens het jaarbriefgesprek. Hoe heeft dit kunnen gebeuren?

**Tot slot**

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op vrijdag 24 april 2015 om 8.30 uur, voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

**ons nummer**

No 2015/0072 U

3

De brief is aan u gericht en aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Daarnaast heeft de minister van OCW een afschrift van deze brief ontvangen, evenals de vaste commissie voor SZW en OCW. Ook wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

**Aantal verzoeken over de Dienst Uitvoering Onderwijs**

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	561	621	
Aantal behandelde verzoeken	544	627	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren <sup>1</sup>	507	553	
2. Interventies	33	58	
3. Bemiddelingen	0	0	
4. Onderzoeken met rapport	0	2	
- Gegrond		0	1
- Deels gegrond		0	0
- Niet gegrond		0	0
- Geen oordeel		0	1
5. Onderzoeken met brief	0	2	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	4	12	

<sup>1</sup>Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.