



Rapport

Klacht

Mede namens zijn zoon klaagt verzoeker erover dat de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) jegens hen is tekortgeschoten waar het de informatieverstrekking betreft. Verzoeker klaagt er in dit verband in het bijzonder over dat de IB-Groep:

1. heeft nagelaten studerenden met een Wajong-uitkering erop te attenderen dat deze uitkering vanaf 2006 in een aantal gevallen hoger was dan de bijverdiengrens van de WSF 2000, terwijl zij hierover vanaf enig moment wel op de hoogte is geweest;
2. hem niet in de gelegenheid heeft gesteld de schade die hieruit voortvloeit te beperken.

Beoordeling

I. Bevindingen

De Informatie Beheer Groep is vanaf 1 januari 2010 een dienstonderdeel van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Vanaf dat moment heet deze instantie de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). In het navolgende zal de nieuwe naam worden gebruikt.

Verzoekers zoon, die lijdt aan het syndroom van Asperger, ontvangt een Wajonguitkering. Hiernaast ontving hij een aantal jaren studiefinanciering voor zijn studie aan de universiteit. Met een brief van 10 januari 2009 liet DUO verzoekers zoon weten dat zijn inkomen over het jaar 2006 bij de Belastingdienst was opgevraagd. Dit inkomen lag boven de bijverdiengrens die voor dat jaar voor zijn studiefinanciering gold. Dit betekende dat binnenkort een vordering zou worden vastgesteld.

Op 27 maart 2009 werd verzoekers zoon over de hoogte van de vordering geïnformeerd. Hij moest een bedrag van € 1.122,64 terugbetalen. Het ging om € 182,44 aan meerinkomen en € 940,20 voor de OV-Studentenkaart die hij in 2006 in zijn bezit had.

Bij brief van 5 april 2009 maakte verzoeker, namens zijn zoon, bezwaar tegen de beslissing van DUO. Hij schreef dat de bijverdiensten van zijn zoon uitsluitend bestonden uit een Wajonguitkering. Kennelijk was in 2006 iets veranderd in de wijze waarop deze uitkering, het toetsingsinkomen of de bijdragevrije voet werd berekend; tot dat moment waren er geen problemen geweest. Nu DUO zijn zoon hierover pas op 10 januari 2009 voor het eerst had geïnformeerd zou ook over de jaren 2007 en 2008 een vordering volgen, zonder dat de mogelijkheid bestond deze onvoorziene en ongewilde complicatie nog te corrigeren.

Uiteraard was zijn zoon bereid het meerinkomen van € 182,44 terug te betalen. Hij maakte echter ernstig bezwaar tegen de vordering voor de OV-kaart.

Op 20 april 2009 nam DUO een beslissing op verzoekers bezwaarschrift; het bezwaarschrift werd ongegrond geacht. DUO gaf onder meer aan dat een Wajonguitkering tot het toetsingsinkomen behoort en dat dit zowel in de folder 'Bijverdienen 2006' als op de website van DUO was opgenomen. Ook het UWV wees hierop op zijn website, zo werd hieraan nog toegevoegd. Verder werd verzoeker erop gewezen dat het ook op de weg van een studerende ligt om zich, tijdig, op de hoogte te stellen van relevante informatie, waaronder de geldende wet- en regelgeving. Een studerende kan naast zijn Wajonguitkering ook studiefinanciering ontvangen; de regels voor studerenden met bijverdiensten zijn hierop echter wel onverminderd van toepassing. Een student moet dus wel rekening houden met de bijverdiengrens en er zelf voor zorgen dat de beurs tijdig wordt stopgezet, zo beëindigde DUO de reactie op dit punt.

Met een brief van 13 juli 2009 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Hij schreef dat zijn klacht vooral ging over de overlap die vanaf 2006 blijkbaar bestaat tussen het maximum vrijgestelde bedrag voor bijverdiensten naast studiefinanciering en de hoogte van de Wajonguitkering. Het gevolg hiervan was dat een student zijn beurs in november of december van het kalenderjaar zou moeten stopzetten. Het probleem was echter dat zijn zoon pas in januari 2009 werd geïnformeerd over het jaar 2006, terwijl pas in het voorjaar van 2007 een overzicht van de uitkering beschikbaar was; correctie voor 2006 was dus onmogelijk. Bovendien was het verzoeker, toen hij DUO hierover belde, duidelijk geworden dat DUO op de hoogte was van de veranderingen van de Wajonguitkering, maar dat deze instantie zijn klanten hierover niet had geïnformeerd.

Met een brief van 30 september 2009 werd verzoekers klacht door de Nationale ombudsman aan DUO voorgelegd. Ter toelichting was in die brief het volgende opgenomen:

"...Verzoekers zoon ontvangt een volledige Wajong-uitkering en heeft daarnaast studiefinanciering (...). Tot 2006 bleef zijn toetsingsinkomen blijkbaar onder de bijverdiengrens van de WSF 2000. Vanaf 2006 is de hoogte van een aantal uitkeringen, waaronder de Wajonguitkering, aangepast als gevolg van het herstel van de koppeling tussen lonen en uitkeringen. Dit leidde ertoe dat (de; N.o.) Wajonguitkering (van verzoekers zoon; N.o.) vanaf dat jaar (met een gering bedrag) de bijverdiengrens te boven ging. Verzoeker, die de zaken van zijn zoon behartigt, is er altijd van uit gegaan dat sprake was van een koppeling tussen beide regeling, zo gaf hij aan. Daarom nam verzoeker aan dat er geen problemen rond de bijverdienregeling konden ontstaan. Hij heeft zich de afgelopen jaren blijkbaar ook niet meer geïnformeerd over eventuele wijzigingen in de bijverdienregeling..."

Op 20 oktober 2009 gaf DUO een reactie op de klacht en de nadere vragen. DUO liet weten dat hij vanaf het jaar 2005 bekend was met de omschreven Wajong-problematiek. De voorlichting was toen ook aangepast.

De Nationale ombudsman had ook aangegeven dat het, toen verzoeker bezwaar maakte, nog mogelijk was om de studiefinanciering over 2008 met terugwerkende kracht stop te zetten om zo een sanctie over het gehele jaar te voorkomen. DUO werd gevraagd of het, naar zijn mening, op zijn weg had gelegen om verzoeker naar aanleiding van zijn bezwaarschrift hierop te wijzen. DUO gaf hierop aan dat bij de afhandeling van een bezwaarschrift een integrale herbeoordeling wordt gemaakt van de bestreden beslissing. Bij de afhandeling van een bezwaarschrift zijn situaties buiten de ter discussie staande situatie niet aan een nadere bestudering onderhevig voor zover zij de hoofdzaak niet direct beïnvloeden. Bij het beoordelen van een situatie over 2006 doet de eventuele situatie in 2008 niet direct ter zake. Verder wees DUO er in dit verband nog op dat hij, zowel op de website als in elektronische nieuwsbrieven en folders, uitgebreid aandacht had besteed aan de mogelijkheid om de beurs over 2008, tot 1 juli 2009, met terugwerkende kracht stop te zetten.

Verder gaf DUO nog aan dat eventuele gevolgen van de nieuwe Zorgverzekeringswet in 2006, in relatie tot het inkomen, in theorie voor alle studenten vervelend konden zijn. De Wajonguitkering immers valt, net als bijvoorbeeld WW-uitkering, onder de inkomsten die meetellen voor het maximale bijverdienbedrag naast studiefinanciering. Nu DUO veel aandacht had besteed aan de voorlichting rond de bijverdiengrens achtte hij verzoekers klacht niet gegrond.

Uit de door DUO meegestuurde print van de website, zoals deze er begin 2006 uitzag, blijkt dat deze toen algemene informatie bevatte over de bijverdienregeling. Aangegeven werd dat onder meer de Wajonguitkering viel onder de inkomsten die meetellen bij het maximaal bij te verdienen bedrag.

Op 29 oktober 2009 gaf DUO, in aanvulling op het voorgaande, nog aan dat voorlichting over de gevolgen van de nieuwe Zorgverzekeringswet destijds niet primair onder de verantwoordelijkheid van DUO viel. De communicatie rond de gevolgen hiervan werd in zijn algemeenheid gedaan door het Ministerie van VWS en in het bijzonder overgelaten aan de desbetreffende werkgevers en/of uitkeringsinstanties en de Belastingdienst.

Ook werd verwezen naar de meegezonden brochure over bijverdienen in 2006. Hierin werd uitgelegd hoe een studerende dient om te gaan met de bijverdiengrens en wat kan worden gedaan als hij deze grens dreigt te overschrijden.

Op 9 november 2009 werd de reactie van DUO aan verzoeker voorgelegd. Hij reageerde hierop met een brief van 11 november 2009. Verzoeker gaf onder meer aan dat het probleem van de overlap tussen de maximale bijverdiengrens voor de studiefinanciering en de hoogte van de Wajonguitkering kennelijk al in 2005 bij DUO bekend was. De aanpassing van de voorlichting bestond toen uit een algemene opsomming van allerlei uitkeringen die een variabele hoogte hebben, behalve de Wajong-uitkering. Voor die uitkering had DUO, naar de mening van verzoeker, dus expliciet kunnen aangeven dat

daar altijd sprake was van een te hoog inkomen. De plotselinge overgang in 2005 van "nooit een probleem" naar "altijd een probleem" had redenen moeten zijn voor een expliciete en tijdige waarschuwing en had niet afgedaan mogen worden met een algemene opmerking. De door DUO genomen maatregel schoot naar verzoekers mening dan ook te kort vanuit het oogpunt van zorgplicht.

Verder schreef hij dat de mogelijkheid, om met terugwerkende kracht de studiefinanciering stop te zetten, hem en zijn zoon onbekend was. DUO ging er kennelijk van uit dat iedereen voortdurend de berichtgeving en de website van DUO volgt. Bovendien achtte verzoeker de beperkte opvatting, dat bij de situatie in 2006 de situatie in 2008 niet ter zake doet, weer een bewijs van tekortschieten in de zorgplicht door DUO.

Ten slotte merkte hij hierover nog op dat noch DUO, noch het Ministerie van VWS, noch de uitkeringsinstantie, noch de Belastingdienst de gevolgen van de wijziging voor studerende Wajongers had gesignaleerd en aan de betreffende personen had gemeld. Naar verzoekers mening was DUO hierop aanspreekbaar, omdat deze instantie de meerinkomsten terugvordert en de boete oplegt.

Verder merkte verzoeker nog op dat DUO al sinds 2005 wist dat zijn zoon een Wajonguitkering ontvangt; hij had toen om toepassing van een speciale maatregel op zijn beurs gevraagd. Dit was voor DUO blijkbaar geen aanleiding om tot een meer individuele benadering over te gaan.

Verzoeker besloot zijn reactie als volgt:

"Vanuit deze optiek vind ik dat de IBG maar eventueel ook belendende percelen zoals VWS, UWV en Belastingdienst, gewezen zouden moeten worden op hun zorgplicht t.a.v. hun klanten, en dat bij het vaststellen van regelingen beter nagedacht moet worden over mogelijke consequenties, veroorzaakt door systeemfouten. Als in dit kader bepaald zou worden dat het teveel "verdiende" terugbetaald moet worden, maar dat de boete (volledige terugbetaling van de OV studentenkaart) zou vervallen, zou ik dat een passend gebaar richting klant vinden, zeker als het mensen betreft die ondanks hun handicap zich inspannen om zich te scholen tot een nuttig lid van de gemeenschap."

Omdat de reactie van DUO op enkele punten nog niet geheel duidelijk was, werden door de Nationale ombudsman nog enkele nadere vragen aan DUO gesteld. Op 21 januari 2010 gaf DUO een reactie.

DUO liet weten dat hij op de hoogte was van het feit dat voor alle studenten die bijverdienen wijzigingen zouden optreden en dat dat dus niet specifiek voor Wajongers gold. Verder gaf DUO aan dat studenten al in januari 2006 de verhoging van hun bijverdiensten hadden kunnen opmerken en in deze specifieke zaak de verhoging van de Wajong-uitkering. Op dat moment had verzoekers zoon - net als elke andere student die

regulier bijverdiensten heeft - voor zichzelf moeten bepalen of hij de grens voor het bijverdienen in 2006 zou gaan overschrijden. Dit wordt ook vermeld in brochures en leaflets voor alle studenten die bijverdienen, zo gaf DUO aan. Verder verwees DUO naar elektronische nieuwsbrieven, voorlichting op de internetsite, maar ook naar de internetsite van het UWV die de Wajonguitkering verstrekt. Op individueel niveau vooraf informatie verstrekken (dus voorafgaand of nog tijdens een kalenderjaar) is helaas niet mogelijk, zo gaf DUO aan. Dat is niet alleen zo omdat de eerste verantwoordelijkheid om de studiefinanciering al dan niet te laten doorlopen bij de studenten zelf ligt, maar vooral ook omdat DUO de inkomensgegevens pas geruime tijd na afloop van een kalenderjaar van de Belastingdienst ontvangt. Het feit dat een bepaalde student een Wajonguitkering ontvangt kan DUO pas zien bij controle van de inkomensgegevens en niet voorafgaand, tijdens een kalenderjaar.

Ook liet DUO nog weten in deze kwestie aanleiding te hebben gezien contact op te nemen met het UWV om te kijken welke informatie Wajongers nu al bij de aanvang van hun uitkering krijgen over studiefinanciering en bijverdienen. Voor zover hierop bij de aanvang van de uitkering nog niet expliciet wordt gewezen, zou samen met het UWV worden gekeken of een dergelijke informatievoorziening kan worden opgestart.

Verder gaf DUO, daarnaar gevraagd, aan dat bij de behandeling van het bezwaarschrift, indien mogelijk en relevant, ook informatie aan de studerende wordt verstrekt die uitgaat boven de in bezwaar ter discussie staande kwestie. Uiteraard zijn aan die extra informatieverstrekking wel grenzen verbonden, vandaar ook dat het moet gaan om relevante dringende informatie waarvan tijdens de behandeling van het bezwaarschrift vast staat dat deze op dat moment relevant en zinvol is en bovendien inhoudelijk niet afhankelijk is van factoren die liggen buiten DUO. Voor wat betreft het nog kunnen stopzetten van het recht op studiefinanciering over het kalenderjaar 2008, vóór 1 juli 2009: op het moment van de behandeling van het bezwaarschrift, in april 2009, was niet duidelijk of het om relevante informatie ging. DUO beschikte toen nog niet over inkomensgegevens van deze studerende over het jaar 2008. Hier kwam bij dat de Belastingdienst met ingang van het jaar 2008 verantwoordelijk is voor de uiteindelijke vaststelling van het toetsingsinkomen. Om die reden wordt, vanaf begin 2008, verwezen naar de Belastingdienst als een student wil weten hoe hij het nettobedrag dat mag worden bijverdiend kan vaststellen. Het is daarmee voor DUO niet mogelijk om aan te geven of stopzetten in een bepaald geval wel of niet verstandig is.

Ten slotte gaf DUO aan dat hij, naar aanleiding van deze klacht, wel een algemene tekst gaat ontwikkelen die wordt opgenomen in primaire beslissingen op bezwaar. Met deze tekst wordt de studerende erop gewezen dat stopzetten van studiefinanciering kan tot 1 juli na afloop van het voorafgaande kalenderjaar.

In reactie hierop liet verzoeker, op 23 en 24 januari 2010, nog weten dat de Wajonguitkering naar zijn mening een vast bedrag is. Wajongers die de maximale uitkering

ontvangen overschrijden dus altijd de bijverdiengrens. Daarom was een specifieke waarschuwing voor deze groep, naar zijn mening, wel mogelijk geweest. Verder schreef hij dat DUO, nu deze instantie had aangegeven de voorlichting te gaan verbeteren, aanleiding zou moeten zien de claim over 2008 te laten vervallen. Overigens was zijn zoon over 2007 inmiddels ook aangeschreven; ook over dat jaar zal hij moeten terugbetalen. Ten slotte wees hij nog op het bestaan van internetsites waarop expliciet wordt gewaarschuwd dat Wajongers van 22 jaar en ouder in veel gevallen automatisch over de bijverdiengrens gaan. Op de site van DUO is deze informatie echter niet te vinden.

II. Beoordeling

Mede namens zijn zoon klaagt verzoeker erover dat DUO jegens hen is tekortgeschoten waar het de informatieverstrekking betreft. Hij klaagt er in het bijzonder over dat DUO heeft nagelaten studerenden met een Wajong-uitkering erop te attenderen dat deze uitkering vanaf 2006 in een aantal gevallen hoger was dan de bijverdiengrens van de Wet Studiefinanciering 2000, terwijl DUO hierover vanaf enig moment wel op de hoogte is geweest en dat DUO hem niet in de gelegenheid heeft gesteld de schade die hieruit voortvloeit te beperken.

Ten aanzien van de informatieverstrekking

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent onder meer dat het bestuursorgaan de voor de burger relevante wet- en regelgeving toegankelijk maakt en hierover informatie beschikbaar stelt.

DUO heeft studenten met studiefinanciering en een Wajonguitkering in algemene zin geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van deze combinatie. Deze informatieverstrekking hield in dat de uitkering als bijverdienspost naast studiefinanciering wordt gezien en dus meetelt bij de berekening van het toetsingsinkomen. Dat de hoogte van onder meer de Wajonguitkering per 1 januari 2006 wijzigde en dat studenten met deze uitkering nu mogelijk de bijverdiengrens zouden overschrijden, werd niet vermeld. De vraag die nu beantwoord moet worden is, of dit - zoals verzoeker stelt - wel van DUO mocht worden verwacht.

De Nationale ombudsman stelt voorop dat de hoogte van de Wajonguitkering niet vastligt. De hoogte van deze uitkering hangt af van de mate van arbeidsongeschiktheid en van de grondslag. Deze grondslag is gebaseerd op het wettelijk minimumloon en hangt hiermee dus ook samen met de leeftijd van de Wajonggerechtigde. Daarnaast kan de Wajonger ook nog over andere relevante inkomstenbronnen, bijvoorbeeld rente-inkomsten of een wezenpensioen, beschikken. Ten slotte acht de Nationale ombudsman het nog van belang dat het hier gaat om een groep Wajonggerechtigden die een reguliere opleiding volgt.

Aangenomen mag daarom worden dat deze Wajongers in staat zijn alles rond hun studiefinanciering te regelen, al dan niet met ondersteuning van bijvoorbeeld een ouder.

Daarom acht de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat DUO in dit opzicht geen uitzonderingen maakt voor deze categorie studenten en het aan de Wajonggerechtigde overlaat om te bepalen of nog maatregelen moeten worden genomen.

Informatie over de bijverdienregeling zoals deze op grond van de Wet Studiefinanciering 2000 geldt is, zoals DUO heeft aangegeven, ruimschoots beschikbaar. DUO mag ervan uitgaan dat burgers van deze informatie gebruik maken. Bij een langdurige relatie, zoals tussen studerende en DUO in de regel het geval is, zal dat ook inhouden dat regelmatig moet worden nagegaan of er nog relevante wijzigingen hebben plaatsgevonden.

Verzoeker is ervan uitgegaan dat een koppeling bestond tussen de hoogte van de Wajonguitkering en de bijverdiengrens van de studiefinanciering. Dit uitgangspunt heeft hem er blijkbaar toe gebracht zich niet nader te informeren over de rechten en plichten die samenhangen met de bijverdienregeling. Een dergelijke koppeling kent de WSF 2000 echter niet en deze ligt, naar de mening van de Nationale ombudsman, ook niet voor de hand. De Wajonguitkering is immers slechts één van de vele inkomstenbronnen die voor het ontvangen van studiefinanciering relevant zijn.

Ten slotte is de Nationale ombudsman van mening dat van een instantie als DUO niet kan worden verwacht dat deze de informatieverstrekking individualiseert op de wijze die verzoeker voor ogen staat. Wél kan van DUO worden gevergd dat hij alle relevante en mogelijk relevante informatie, op een toegankelijke wijze, aan de burger beschikbaar stelt. De Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat DUO hieraan voldoet.

Alles overziend acht de Nationale ombudsman de gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van het beperken van de schade

Het redelijkheidvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit houdt ook in dat de overheidsinstantie oog heeft voor belangen van de burger die niet direct in het geding zijn maar die hiermee wel samenhangen.

Nu de Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat DUO niet is tekort geschoten waar het de informatieverstrekking betreft, zal hij zich in dit opzicht nog slechts uitlaten over de behandeling van verzoekers bezwaarschrift van 5 april 2009. In dit bezwaarschrift gaf verzoeker met zoveel woorden aan dat dezelfde problemen zich ook over 2007 en 2008 zouden voordoen en dat hij nu niet meer in staat was om dit nog te voorkomen.

Toen verzoeker namens zijn zoon bezwaar maakte was het nog mogelijk om de beurs over een aantal maanden in 2008, met terugwerkende kracht, stop te zetten. Zo had verzoeker

de schade voor zijn zoon wellicht kunnen beperken. Over 2007 kon dit niet meer. Daarnaast gevraagd heeft DUO laten weten dat het niet mogelijk was om verzoeker hierop te wijzen, omdat DUO op dat moment nog niet over de inkomensgegevens van verzoekers zoon over 2008 beschikte.

DUO kan in deze reactie niet worden gevolgd. Uit verzoekers bezwaarschrift bleek dat hij niet op de hoogte was van deze mogelijkheid. Naar de mening van de Nationale ombudsman had het daarom voor de hand gelegen dat DUO verzoeker, in algemene bewoordingen, had gewezen op de mogelijkheid om de beurs nog stop te zetten over een gedeelte van 2008. Het was vervolgens aan verzoeker en zijn zoon geweest om vast te stellen of dat inderdaad zinvol was.

De gedraging is niet behoorlijk.

Dit geeft aanleiding om aan het rapport een aanbeveling te verbinden.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Uitvoering Onderwijs te Groningen, is

- gegrond ten aanzien van het beperken van de schade, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste;
- niet gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat DUO, samen met het UWV, zal bezien of de informatieverstrekking aan Wajongers kan worden verbeterd. Verder heeft hij met instemming kennisgenomen dat DUO een algemene tekst zal ontwikkelen die wordt opgenomen in de beslissingen op bezwaar en die studenten erop attendeert dat zij de beurs nog kunnen stopzetten tot 1 juli na afloop van het voorafgaande kalenderjaar.

Aanbeveling

DUO wordt in overweging gegeven om, in overleg met verzoeker en zijn zoon, vast te stellen of verzoekers zoon schade heeft geleden nu hij de beurs over 2008 niet vóór 1 juli 2009 heeft stopgezet en deze schade, in het bevestigende geval, te vergoeden.

Onderzoek

Op 15 juli 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 13 juli 2009, van de heer H. te Leiden, met een klacht over een gedraging van de Dienst Uitvoering Onderwijs te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Dienst Uitvoering Onderwijs deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 13 juli 2009, met als bijlagen onder meer:

- bezwaarschrift van 5 april 2009, gericht aan DUO;
- reactie op bezwaar van 20 april 2009.

2. Reactie van DUO van 20 oktober 2009.

3. Reactie van verzoeker van 11 november 2009.

4. Nadere bevraging door de Nationale ombudsman van 9 november 2009.

5. Nadere reactie van DUO van 19 januari 2010.

6. Nadere reacties van verzoeker van 23 en 24 januari 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond