



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Kwaliteitshandvest van DUO

Kwaliteit begint bij goede afspraken



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 als u meer wilt weten over ons werk en onze regelingen.

onderwijs mogelijk maken

Kwaliteit begint bij goede afspraken

De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) voert een aantal onderwijswetten en onderwijsregelingen uit. Dit doen we hoofdzakelijk in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en ook in opdracht van het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Veel mensen kennen ons van het uitbetalen van de studiefinanciering en het bekostigen van onderwijsinstellingen, maar we doen veel meer. DUO werkt voor scholieren, studenten, inburgeraars, leraren, onderwijsinstellingen, de Inspectie van het Onderwijs, gemeenten, ketenpartners en verschillende overheidsinstellingen en maatschappelijke organisaties. De focus ligt daarbij altijd op het onderwijsveld. Om onze wettelijke taken te kunnen

uitvoeren, beheren we grote gegevensbestanden. Deze gegevens zijn bij ons in veilige handen. Betrouwbaarheid, integriteit en het waarborgen van de privacy staan bij DUO hoog in het vaandel. Uitwisseling van persoonsgegevens met andere instanties gebeurt alleen als dat wettelijk is toegestaan. We voldoen hierbij altijd aan de Wet bescherming persoonsgegevens.

Over onze dienstverlening maken we graag afspraken met onze klanten. Dat geeft een duidelijk beeld van wat u van ons kunt verwachten én het houdt ons scherp. Over wat u als klant van DUO kunt verwachten, zijn we zo duidelijk mogelijk. Daarvoor is deze brochure. Als u vindt dat het nog beter kan, laat het ons dan weten. Uw opmerkingen, vragen of suggesties zijn welkom. Zo kunnen we steeds beter worden.

Website

De website www.duo.nl is vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar voor juiste en volledige informatie. Studenten, scholieren en terugbetalers kunnen hun gegevens elke dag van 7.00 uur tot 24.00 uur bekijken en wijzigen door in te loggen op de site ¹.

E-mail

Vragen beantwoorden we juist en volledig binnen vijf werkdagen. Als we dit niet kunnen waarmaken, melden we u wanneer u het antwoord wel van ons kunt verwachten.

Telefoon

We zijn telefonisch bereikbaar voor informatie op elke werkdag van 9.00 uur tot 17.00 uur en vierentwintig uur per dag om formulieren te bestellen via de Infolijn ². Op werkdagen heeft u binnen drie minuten een medewerker aan de lijn. We staan u natuurlijk correct te woord. Als we uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, laten we u weten wanneer we u terugbellen met het antwoord.

Servicekantoren

Op de servicekantoren kunt u elke werkdag tussen 10.00 uur en 17.00 uur terecht met vragen op het gebied van studiefinanciering, examens en diploma's ³. Onze medewerkers staan u aan de balie binnen vijftien minuten correct te woord. Als we uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, vertellen we u wanneer we u terugbellen met het antwoord. Wijzigingen die u aan de balie doorgeeft

verwerken we meestal binnen tien werkdagen maar in ieder geval binnen vier weken.

Brieven en formulieren

Op uw brief, formulier of vraag reageren we correct en meestal binnen tien werkdagen maar in ieder geval binnen vier weken. Als u een formulier niet goed hebt ingevuld, sturen we u daarover binnen tien werkdagen bericht. Formulieren voor de afdeling Diploma-erkenning en Legalisatie verwerken we binnen acht weken.

Inburgeringsexamens

Als u zich aangemeld heeft voor een inburgeringsexamen kunt u binnen acht weken na betaling examen doen. De uitslag van het examen kunt u binnen vier weken na het examen per brief thuis verwachten. We zorgen ervoor dat u onder rustige omstandigheden kunt deelnemen aan het examen en u wordt uiteraard goed voorgelicht.

¹ Onderwijsinstellingen en gemeenten kunnen hun gegevens bekijken van 7.00 uur tot 20.00 uur maar tussen 12.00 uur en 13.00 uur kunnen de gegevens beperkt bereikbaar zijn.

² Het Informatiecentrum onderwijs is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur.

³ Het servicekantoor in Leeuwarden is op werkdagen geopend van 10.00 uur tot 16.00 uur.

Erkennen buitenlandse opleidingen en legaliseren binnenlandse opleidingsdocumenten

De balie waar u uw buitenlandse opleiding kunt laten erkennen en uw Nederlandse diploma's kunt laten legaliseren, is op werkdagen van 10.00 uur tot 16.00 uur geopend. Het legaliseren van een Nederlands opleidingsdocument handelen we direct aan de balie af. U moet wel van tevoren een afspraak maken en de gevraagde documenten binnen de afgesproken tijd opsturen.

Bekostigen onderwijsinstellingen

We bekostigen uw onderwijsinstelling en handelen de bekostigingsaanvragen van uw instelling correct en binnen de wettelijke termijn af.

Bezwaren en klachten

De beslissing op uw bezwaarschrift sturen we binnen zes weken na afloop van de bezwaartermijn. Als u een klacht over DUO heeft, handelen we die binnen vier weken af.

Vragen

Heeft u vragen over DUO? Wilt u meer weten over de wetten, regelingen en diensten van DUO? Wilt u een opmerking of klacht kwijt? Dan kunt u terecht op onze website.

Contact

Hoofdkantoor

Dienst Uitvoering Onderwijs
Postbus 30155
9700 LG Groningen

Vestiging Zoetermeer


Dienst Uitvoering Onderwijs
Postbus 606
2700 ML Zoetermeer

Servicekantoren

Kijk op de internetsite voor adressen en openingstijden.

Infolijn: (050) 599 77 55 op werkdagen
tussen 9.00 uur en 17.00 uur

Website: www.duo.nl



Deze folder is een uitgave van:

Dienst Uitvoering Onderwijs
Postbus 30155 | 9700 LG Groningen
Infolijn | T 050 599 77 55
Internet | www.duo.nl

Servicekantoren: kijk op de internetsite
voor adressen en openingstijden

© Rijksoverheid | Juni 2010
Publicatie-nr. 1064-10-02