



> Retouradres Postbus 30155 9700 LG Groningen

J.R. Otten
Bonoort 3
1721 JE Broek Op Langedijk

Contact
duo.nl/contact

Je brief/formulier van
22 september 2020

Burgerservicenummer
221379332

Onze referentie
vrbru/4432494

Datum 26 november 2020
Betreft Uw klacht van 22 september 2020

Geachte heer Otten,

Op 22 september 2020 hebt u een klacht in gediend bij de Nationale Ombudsman. Uw klacht gaat over de betalingen van het lesgeld voor het schooljaar 2018/2019. Naar aanleiding hiervan stuur ik u deze brief.

U hebt op 9 november 2018 een verzoek gedaan om het lesgeld voor het schooljaar 2018/2019 via automatische incasso's in termijnen te betalen. We hebben hiervoor het door u opgegeven rekeningnummer gebruikt.

Bij een betalingsregeling van het lesgeld is een automatisch incasso verplicht. Als de incasso mislukt, probeert DUO het nog één keer in de volgende maand. Mislukt er een 2^e incasso dan komt een regeling te vervallen. De regeling mag 2 maal herstart worden.

Hieronder ziet u het verloop van de gebeurtenissen rondom de betalingen van het lesgeld schooljaar 2018/2019.

- De betalingsregeling is voor de 1^e keer vervallen omdat de termijnen van december 2018 en januari 2019 zijn gestorneerd.
- De betalingsregeling is voor de 1^e keer herstart per april 2019 en voor de 2^e keer vervallen omdat de termijn april 2019 is gestorneerd. Op 24 april 2019 heeft DUO de betaling voor de termijn april 2019 toch nog ontvangen
- De betalingsregeling is voor de 2^e keer herstart per mei 2019 en voor de 3^e keer vervallen omdat de termijn juni 2019 is gestorneerd. Op 24 juni 2019 heeft DUO de betaling voor de termijn juni 2019 toch nog ontvangen.



DUO heeft op 22 augustus 2019 schriftelijk bevestigd dat de betalingsregeling voor de 3^e keer wordt herstart omdat u regelmatig betaald hebt. Het restant bedroeg € 435,01.

Datum
26 november 2020

De herstart heeft DUO echter niet uitgevoerd waardoor het bedrag van € 435,01 op 16 oktober 2019 is overgedragen naar het incassotraject. Hierdoor zijn de daarop volgende betalingen niet volledig op dit bedrag afgeboekt. Het restant van € 306,68 is op 19 november 2019 overgedragen naar het CJIB.

Onze referentie
vrbru/4432494

Na het beoordelen van het geheel kom ik tot de volgende conclusie. Het bedrag van € 306,68 zou niet bij een deurwaarder terecht zijn gekomen wanneer de betalingsregeling voor de 3^e keer herstart zou zijn. Hierin heeft DUO niet zorgvuldig gehandeld.

Daarom heb ik het restant lesgeld van € 306,68 voor het schooljaar 2018/2019 teruggehaald bij de deurwaarder. U krijgt de betaalde rente en kosten binnen 3 weken teruggestort op rekeningnummer: NL72RABO0127746692.

Ik ga niet akkoord met een verlaging van de hoofdsom van de ingediende rekeningen door de heer R.J. Otten. Echter, vanwege alle ongemak heb ik besloten om ook het lesgeld voor het schooljaar 2019/2020 bij het CJIB terug te halen. Hiervoor bied ik u eenmalig een betalingsregeling aan via een betalingsverzoek. De bevestiging hiervan krijgt u begin december 2020 per post thuis gestuurd.

Ik ga er vanuit dat uw klacht op deze manier naar tevredenheid is afgehandeld.

Met vriendelijke groet,

Medewerker Onderwijsvolgers

N. Van der Veen

Als u het niet eens bent met deze beslissing, kunt u hiertegen binnen zes weken na dagtekening van deze brief een bezwaarschrift indienen. Stuur dit bezwaarschrift naar:

Dienst Uitvoering Onderwijs
Afdeling Bezwaar en Beroep
Postbus 50081
9702 EA GRONINGEN