



## **Kerncijfers 2022**

### Dienst Uitvoering Onderwijs

Apparaat en programma 2

Personeel 4

Enkele kengetallen 5

Klantcontacten en kanalen 6

Klanten en producten 7

Klachten, bezwaarschriften, nationale ombudsman,  
wet dwangsom en wob 8

*Groningen, mei 2023*

## Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2019	2020	2021	2022
Baten (totaal)	337	349	390	414
Lasten (totaal)	336	346	390	414
Saldo van baten en lasten	1	3	0	0

Programmagelden studiefinanciering				
Programmagelden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2019	2020	2021	2022
Studiefinanciering	4.386	4.367	4.450	4.258
OV-Reisrecht	809	679	1.058	919
Tegemoetkoming studiekosten	74	67	62	66
<b>Totaal</b>	<b>5.269</b>	<b>5.113</b>	<b>5.571</b>	<b>5.243</b>

Programmagelden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2019	2020	2021	2022
Studiefinanciering	914	1.052	1.127	1.231
Tegemoetkoming schoolkosten	4	2	2	2
Les- en cursusgelden	246	253	205	193
<b>Totaal</b>	<b>1.164</b>	<b>1.307</b>	<b>1.334</b>	<b>1.426</b>

Programmagelden studiefinanciering schulden (x € 1 miljoen)				
	2019	2020	2021	2022
Kwijtschelden door overlijden/einde garantietermijn	34	39	40	46
Achterstallige schulden	513	537	568	565
Totaal aan uitstaande schulden met omzetting	31.502	33.164	34.715	36.326
Totaal aan uitstaande schulden zonder omzetting	<b>24.113</b>	<b>26.033</b>	<b>27.648</b>	<b>29.290</b>

Programmagelden lerarendomein (x € 1 miljoen)				
	2019	2020	2021	2022
Uitgaven	31	21	17	21
Ontvangsten	-5	-3	-3	-2
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>19</b>

<b>Programmagelden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)</b>				
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Primair onderwijs</b>	11.589	11.908	12.763	15.044
<b>Voortgezet onderwijs</b>	8.817	8.729	9.535	10.175
<b>Middelbaar beroepsonderwijs</b>	4.301	4.433	4.688	4.826
<b>Hoger beroepsonderwijs</b>	3.306	3.421	4.191	4.612
<b>Wetenschappelijk onderwijs</b>	5.102	5.387	6.036	6.621
<b>Overig</b>	118	100	116	126
<b>Totaal</b>	<b>33.233</b>	<b>33.978</b>	<b>37.329</b>	<b>41.404</b>

## Personeel

Aantallen intern personeel				
	2019	2020	2021	2022
Aantal interne medewerkers	2.697	2.747	2.867	3.009
Intern personeel (fte)	2.477	2.527	2.642	2.786

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2019	2020	2021	2022
man	1.430	1.461	1.527	1.592
vrouw	1.267	1.286	1.340	1.417

Leeftijdsopbouw				
	2019	2020	2021	2022
t/m 30 jaar	243	223	244	261
31 - 40	565	594	645	695
41 - 50	678	668	674	699
51 - 60	905	880	986	1.016
61 en ouder	306	382	318	338
Gemiddelde leeftijd	47,1	47,6	47,7	47,6

Ziekteverzuim				
	2019	2020	2021	2022
Ziekteverzuim (%)	6,4%	5,6%	6,1%	6,6%

## Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2019	2020	2021	2022
Primair onderwijs	6.707	6.660	6.608	6.581
Voortgezet onderwijs	650	648	645	641
Middelbaar beroepsonderwijs	63	63	60	58
Hoger beroepsonderwijs	36	36	36	36
Wetenschappelijk onderwijs	21	21	21	21

Onderwijsdeelnemers (x 1.000)				
	Aantallen			
	2019	2020	2021	2022
Primair onderwijs	1.502	1.492	1.478	1.474
Voortgezet onderwijs	950	934	930	937
Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO	6	3	4	5
VAVO	9	7	7	7
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie	499	504	501	482

Studenten hbo	463	488	491	476
Studenten wo	305	329	342	342

Eerstejaars hbo-studenten	105	116	104	97
Eerstejaars wo-studenten	73	81	81	75

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	50	46	41	42
Lesgeldplichtigen	214	220	219	201

## Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1.000)		2019	2020	2021	2022
<b>Digitale kanalen</b>					
Website		18.537	18.936	21.262	19.850
MijnDUO		11.420	12.785	13.682	13.917
Chat		55	48	38	30
<b>Traditionele kanalen</b>					
E-mail	Verwerkt door medewerker	225	360	419	280
Telefonie	Totaal telefonie	1.521	1.412	1.403	1.219
Papier	Papier	478	370	313	280
Balie	Bezoeken	22	5	2	7
<b>Sociale media</b>					
Aantal berichten		17	20	17	9

## Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2019	2020	2021	2022
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	149	122	139	180

Examens Voortgezet Onderwijs OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2019	2020	2021	2022
Schoolexamenafnames	1.368	-	1.235	1.183
Staatsexamenafnames	93	85	95	98

Mijn Diplomas OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2019	2020	2021	2022
Aantal pageviews	1.059	1.178	1.515	1.807
Aantal uittreksels	991	1.458	1.887	1.717
Aantal opgenomen diploma's	9.715	-	-	-

Service Centrum Inburgering SZW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2019	2020	2021	2022
Centrale examens	241	149	205	179
Basis Inburgeringsexamens Buitenland	24	18	22	26
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt	8	9	6	7
<b>Totaal</b>	<b>273</b>	<b>176</b>	<b>233</b>	<b>212</b>
Aantal behaalde inburgeringsdiploma's	33	19	24	19
Aantal aangevraagde leningen inburgering	15	17	24	12

*afronding op tientallen*

Wet Financieel Toezicht Financiën				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2019	2020	2021	2022
Afgenomens examens	81	44	75	86

## Klachten, bezwaarschriften, nationale ombudsman, wet dwangsom en wob

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2019	2020	2021	2022
OCW	1.354	1.437	1.790	1.377
SZW	322	228	202	190
Ministerie van Financiën	13	9	17	12
<b>Totaal</b>	<b>1.689</b>	<b>1.674</b>	<b>2.009</b>	<b>1.579</b>

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2019	2020	2021	2022
OCW	18.948	12.357	11.432	10.673
SZW	1.540	1.956	1.311	754
<b>Totaal</b>	<b>20.488</b>	<b>14.313</b>	<b>12.743</b>	<b>11.427</b>

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2019	2020	2021	2022
OCW	564	554	651	689
SZW	98	140	205	80
<b>Totaal</b>	<b>662</b>	<b>694</b>	<b>856</b>	<b>769</b>



## Klachten, bezwaarschriften, nationale ombudsman, wet dwangsom en wob

Nationale Ombudsman, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2019	2020	2021	2022
OCW	28	9	13	4
SZW	5	1	1	-
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>4</b>

Wet Dwangsom, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2019	2020	2021	2022
Aanvragen	58	26	71	64
Bezwaarschriften	17	64	54	134
<b>Totaal DUO</b>	<b>75</b>	<b>90</b>	<b>125</b>	<b>198</b>

Wet Openbaarheid Bestuur/Wet Open Overheid, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2019	2020	2021	2022
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>22</b>