



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Jaarbericht 2022

Dienst Uitvoering Onderwijs



Samen maken we onderwijs en ontwikkeling mogelijk

Inhoud

Voorwoord	4
1. De organisatie DUO	5
Wat DUO doet	6
Waar DUO voor staat	6
Wat DUO wil	6
Voor wie DUO werkt	8
Het bestuur van DUO	9
Raad van Advies	9
2. DUO in 2022	10
De terugkeer van de basisbeurs	11
Werk aan Uitvoering	11
Nieuwe Wet inburgering	12
Ministerraad praat met publieke dienstverleners	12
Duurzaamheid	13
Groene noodstroom op datacenter	14
De plicht om gegevens goed te beschermen	14
Gemeten kwaliteit	15
Klachten, bezwaar en beroep	15
De Nationale ombudsman	16
Aandacht van de pers	17
Gezocht: nieuwe collega's	17
3. Dienstverlening aan burgers	19
Voorlichting aan studenten verduidelijkt	20
Kortere wachttijden telefoon voor leraren	20
Campagne 'Loop geen geld mis'	21
Betere brief met Belastingdienst	22
Campagne 'Bewust lenen'	22
Congres over schulden	22
Voorlichting op maat in het Caribisch gebied	23
Sociale media en webinars	24
Europees portfolio voor werken en leren	25
4. Dienstverlening aan zakelijke klanten	26
Scholing en ontwikkeling makkelijker gemaakt	27
Inburgeringscafés	27
Scholen denken mee over (digitale) verbeteringen	27
Synthetische data	29
Nieuw portaal voor verantwoording van scholen	29
Bubbels in het onderwijs	30
Tijdelijk schoolpersoneel in beeld	30
Diplomadiensten	31
Financieel adviseurs getoetst	32

5. DUO werkt samen	33
Meerdere uitvoerders, één aanpak voor maatwerk	34
Digitale inclusie	34
Evenementen	35
Schulden in toom houden	36
Samenwerken met studenten	36
Groningen Declaration Network	37
Externe samenwerking versterkt	38
Manifestgroep	39
Rijksbrede benchmarkgroep	39
6. De mensen van DUO	40
Mensen in cijfers	41
Medewerkers: intern, extern en uitzendkracht	42
Stages	42
Banenafpraak	43
Verzuim en vitaliteit	43
Medewerkers praten mee	44
Bijlagen	
Kerncijfers DUO 2022	
Studiefinanciering in cijfers	

Voorwoord

2022 was het jaar waarin de wereld langzaam maar zeker terugkeerde naar de situatie van vóór corona. Het was een jaar waarin we elkaar weer vaker in levenden lijve konden ontmoeten, thuis, op de sportvereniging of in het café, en natuurlijk op het werk. We vonden onze draai weer – de een wat sneller, een ander had wat meer tijd nodig.

Voor DUO was het afgelopen jaar er een waarin we ‘gewoon’ weer ons best hebben gedaan voor onze vele klanten: de scholieren en de studenten, de instellingen en de inburgeraars, de examenkandidaten en de leraren... kortom, iedereen die zich ontwikkelt, die onderwijs volgt of daaraan een bijdrage levert. Want dat is waar we ons voor inzetten: samen onderwijs en ontwikkeling mogelijk maken.

Onze samenleving is ingewikkeld – tenminste, veel mensen ervaren dat zo. Wereldwijd volgen ingrijpende gebeurtenissen elkaar op, gebeurtenissen die vaak invloed hebben op ons dagelijks leven. En ook dichterbij huis voelen veel mensen onrust of ongemak. Door gestegen prijzen, door bureaucratie, of door een overheid die niet altijd een snel en adequaat antwoord heeft op de problemen van deze tijd.

Als publieke dienstverlener wil DUO in dienst staan van de burger, van scholen, van iedereen die van onze dienstverlening gebruik maakt. We willen ons werk zo goed mogelijk doen, zodat mensen vertrouwen in ons hebben, en houden. Ieder jaar proberen we onze dienstverlening daarom beter te maken – voor ál onze klanten. Dat betekent dat we er ook willen zijn voor mensen met hardnekkige problemen, mensen die in de knel zitten. Voor iedereen zoeken we een passende oplossing.

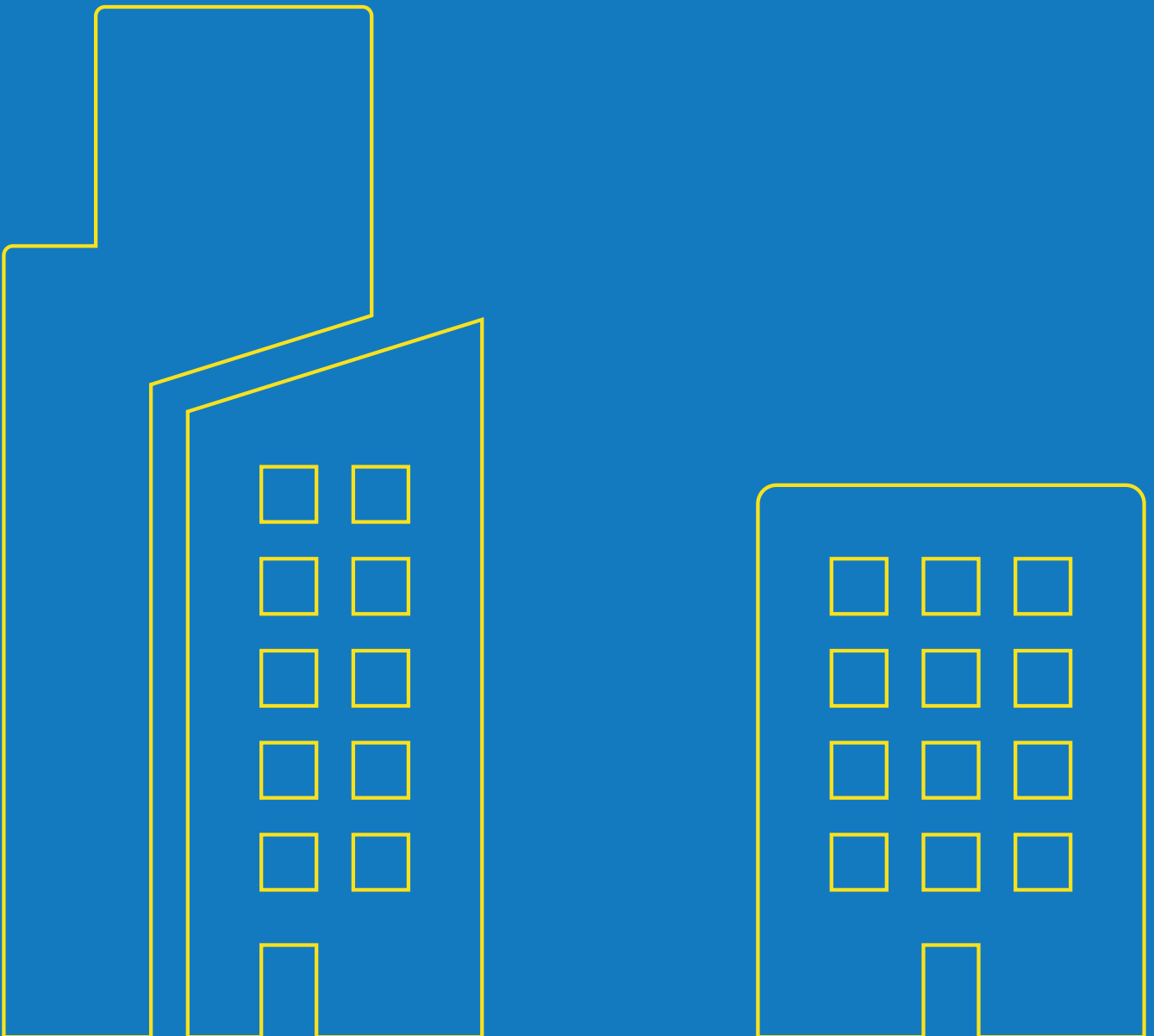
Deze mensgerichte blik zie je bij de overheid steeds meer en steeds vaker. Dat is ook te danken aan de betere samenwerking tussen de politiek en publieke dienstverleners zoals DUO, en tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties en ketenpartners in ons ‘ingewikkelde land’. Zo is DUO het afgelopen jaar nauw betrokken geweest bij een grote verandering in het onderwijs: de terugkeer van de basisbeurs. Door samen te werken vinden we sneller goede oplossingen en – beter nog – voorkomen we problemen in de toekomst.

Hierbij bieden we u, ook namens alle medewerkers van DUO, ons Jaarbericht 2022 aan. Het schetst een beeld van ons werk en van de verbeteringen waar we het afgelopen jaar aan hebben gewerkt. Veel leesplezier.



Bestuur DUO; Harmen Harmsma, Wim Westerbeek en Rudi Snijders

1 De organisatie DUO



De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is een agentschap van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), dat ook voor enkele andere ministeries werkt. Voor het ministerie van OCW voert DUO een groot aantal onderwijswetten en -regelingen uit. Daarnaast vervult DUO voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) taken voor de Wet Inburgering, en beheert het twee registers op het gebied van kinderopvang. Voor het ministerie van Financiën voert DUO werkzaamheden uit op het gebied van examens voor de Wet op het financieel toezicht (Wft). Verder voert de organisatie taken uit voor het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). Tot slot verzorgt de Shared Service Organisatie (SSO) Noord, die onderdeel is van DUO, voor diverse opdrachtgevers taken op het gebied van inkoop in het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC-Noord), en housing en hosting in het Overheidsdatacenter (ODC-Noord). DUO is gevestigd in Groningen (hoofdkantoor) en in Den Haag, en heeft twaalf servicekantoren en -balies en zes toetslocaties, verspreid over het land.

Wat DUO doet

DUO voert de volgende kerntaken uit:

- Het verstrekken van studiefinanciering en tegemoetkoming van schoolkosten, het innen van lesgeld en studieschulden, en het verstrekken van leningen en vergoedingen aan inburgeraars
- Het bekostigen van onderwijsinstellingen
- Het organiseren van staats- en inburgeringsexamens, het verzorgen van logistieke taken voor het centraal examen van het voortgezet onderwijs, en het voeren van regie op het logistieke proces van examens in het kader van de Wet op het financieel toezicht
- Het verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in verschillende registraties
- Het verrijken van (onderwijs)gegevens tot informatieproducten
- Het erkennen van diploma's, het beheren van Mijn Diploma's, en het fungeren als Nationaal Europass Centrum in Nederland
- Het verstrekken van de Lerarenbeurs

Waar DUO voor staat

Als onderdeel van de rijksoverheid heeft DUO de volgende missie:

Je hele leven blijf je leren en ontwikkelen. Wat jou ook beweegt, je kunt op ons rekenen. DUO heeft oog voor je situatie, luistert en denkt mee. We maken ruimte voor een leven lang ontwikkelen, voor anderen en voor onszelf. Samen, met de klant, steeds beter. Dat is onze bijdrage aan een slim, vaardig en creatief Nederland. Zo maken we samen onderwijs en ontwikkeling mogelijk.

Wat DUO wil

De ambities van DUO staan in de visie:

In 2025 is DUO een begripvolle, toegankelijke en zelfbewuste publieke dienstverlener. Voor opdrachtgevers en ketenpartners zijn we een betrouwbare partner die niet alleen wet- en regelgeving uitvoert, maar ook zorgt dat regelingen uitvoerbaar zijn en dat klanten ermee uit de voeten kunnen. Voor klanten zijn we een steun en toeverlaat die meedenkt en zorgt voor een oplossing. We maken ontwikkeling mogelijk en willen ook zelf blijven verbeteren. Dat doen we samen met onze klanten, met ketenpartners, politiek, ministeries en andere overheidsorganisaties.

DUO helpt de klant

In 2025 helpt DUO klanten door rekening te houden met hun persoonlijke situatie. We willen voorkomen dat de klant in problemen komt. Soms vraagt dat om maatwerk. Met oog voor de bedoeling van wet- en regelgeving zoeken we samen met klanten en opdrachtgevers naar een werkbare oplossing. Ook binnen DUO helpen we elkaar op weg, werken we samen, delen we kennis en kijken we naar wat wél kan.

DUO is toegankelijk voor alle klanten

In 2025 ervaren klanten dienstverlening die aansluit bij hun persoonlijke voorkeuren. We betrekken klanten bij het ontwikkelen van onze dienstverlening, staan open voor feedback en doen daar iets mee. We werken samen met andere organisaties binnen de overheid, zo maken we het eenvoudiger voor de klant om zijn weg te vinden. Samen zijn we één overheid.

DUO levert

In 2025 levert DUO zijn diensten betrouwbaar en op tijd. Op DUO kun je rekenen. Klanten weten waar ze recht op hebben en krijgen dat ook. DUO geeft aan welke plichten daar tegenover staan, maakt duidelijk wat de consequenties zijn van keuzes van de klant en helpt de klant kiezen. Politiek en beleid weten dat ze op DUO kunnen rekenen bij het uitvoeren van bestaande wet- en regelgeving en het invoeren van nieuwe. DUO levert, afspraak is afspraak.



DUO ontwikkelt continu

In 2025 is DUO een organisatie waar verbeteren en leren centraal staan. DUO luistert, onderzoekt, leert en past zich aan. We houden nieuwe ontwikkelingen in de gaten en geven ruimte aan experimenten. DUO is een plek waar medewerkers hun talent ontwikkelen en trots zijn op hun bijdrage. Iedereen is anders; leidinggeven is erop gericht het beste in iedereen naar boven te halen.

DUO is wend- en weerbaar

In 2025 is DUO zo ingericht dat we snel en flexibel kunnen inspelen op politieke, maatschappelijke en technologische veranderingen om ons heen. Tegelijk zijn we een solide en veerkrachtige organisatie, waarin betrouwbaarheid de constante factor is. DUO heeft een heldere structuur en besturing, waarbij medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht. Onze processen, systemen en dienstverlening zijn zo ingericht dat we aanpassingen snel en goed kunnen doorvoeren. We kijken meerdere jaren vooruit en vertalen onze toekomstvisie naar duidelijke stappen voor nu.



Voor wie DUO werkt

De belangrijkste opdrachtgever van DUO is het ministerie van OCW. Andere opdrachtgevers zijn het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (SZW), het ministerie van Financiën (FIN) en het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV).

Naast het uitvoeren van de reguliere taken (studiefinanciering, bekostiging en het organiseren van examens) voert DUO ook eenmalige opdrachten uit voor OCW. Deze opdrachten hebben te maken met beleidswijzigingen of het moderniseren van uitvoeringsprocessen als gevolg van het bundelen van rijksdiensten. Deze opdrachten werkt DUO jaarlijks met het ministerie van OCW nader uit.

Voor SZW verzorgt DUO de uitvoering van de Wet inburgering, en het beheer van het Personenregister Kinderopvang (PRK) en het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Voor Financiën voert DUO werkzaamheden uit op het gebied voor examens voor de Wet op het financieel toezicht (Wft). In opdracht van JenV voert DUO print- en couverteerwerk uit voor het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB).

DUO verleent ook diensten aan externe opdrachtgevers via de Shared Service Organisatie Noord (SSO Noord). Dat zijn werkzaamheden op het gebied van ict (housing en hosting) en inkoop. Tot de opdrachtgevers van SSO Noord behoren overheden, agentschappen en zelfstandig bestuursorganen die vallen onder de ministeries van OCW, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Justitie en Veiligheid, Financiën, Economische Zaken en Klimaat, en Infrastructuur en Waterstaat.

Naast deze formele opdrachtgevers werkt DUO uiteindelijk voor de samenleving als geheel. DUO wil al zijn werkzaamheden zo goed doen dat klanten, opdrachtgevers en (keten)partners de organisatie ervaren als een goede en betrouwbare uitvoerder van publieke diensten.

Het bestuur van DUO

Een driehoofdig bestuur leidt DUO. Dit bestuur stelt de kaders vast en is verantwoordelijk voor de strategie. Directeuren en managers staan aan het hoofd van de verschillende bedrijfsonderdelen.

Harmen Harmsma sinds september 2020 directeur-generaal en eindverantwoordelijke voor DUO. Hij is voorzitter van het bestuur en het managementteam van DUO, en maakt daarnaast deel uit van het managementteam van het ministerie van OCW. Het bestuur bestaat verder uit plaatsvervangend directeur-generaal Wim Westerbeek en Rudi Snijders.

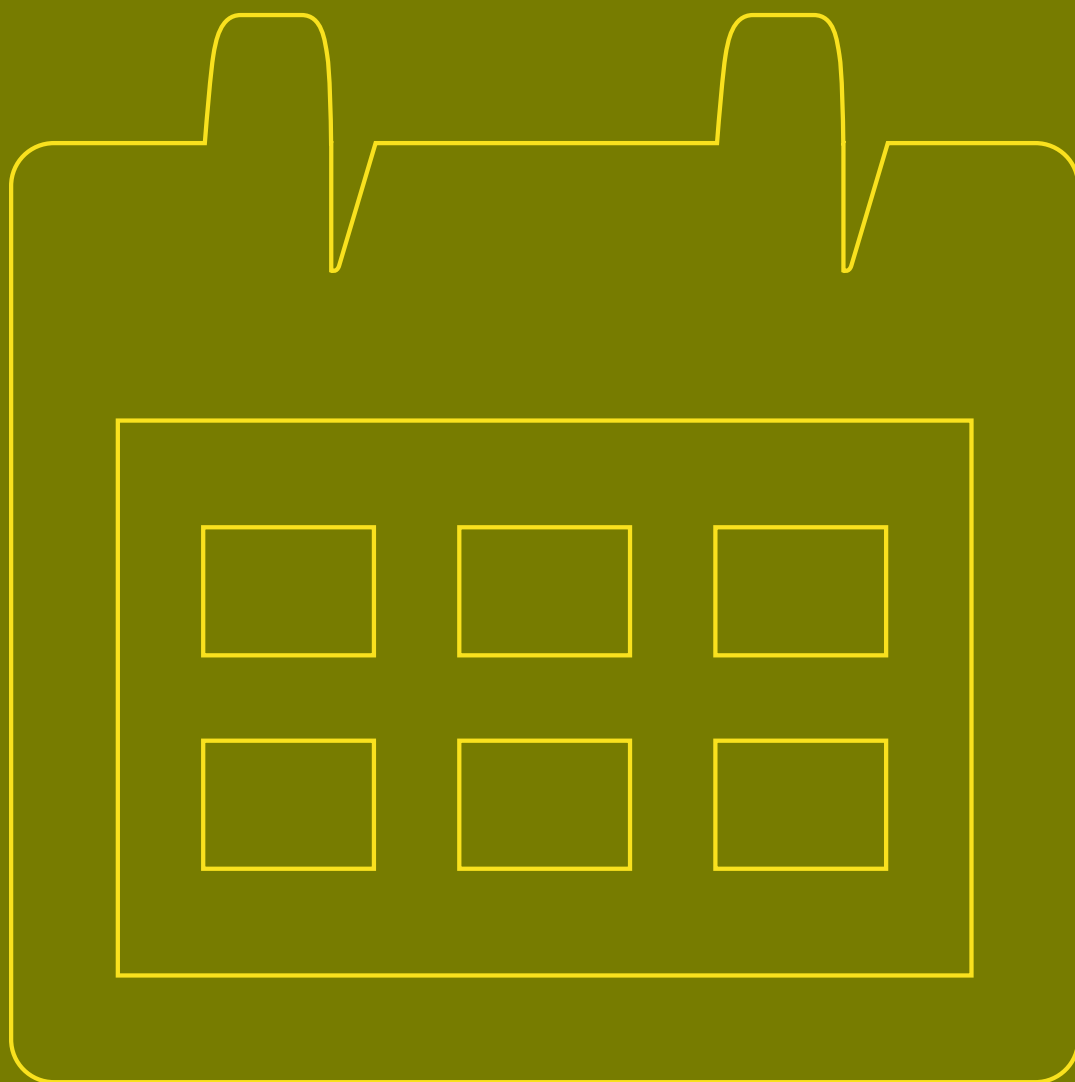
Harmen Harmsma is verantwoordelijk voor de portefeuille Externe betrekkingen en Vernieuwing, Wim Westerbeek voor de portefeuille Financiën en Services, en Rudi Snijders voor de portefeuille Uitvoering.

De leden van het bestuur zijn voor onbepaalde tijd aangesteld in een ambtelijk dienstverband. Van hen bekleedde alleen Harmen Harmsma in 2022 nevenfuncties, als onbezoldigd bestuurslid van de Stichting Herenboeren Ede en als voorzitter van de Raad voor de Plantenrassen (RvP). De RvP is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit.

Raad van Advies

De Raad van Advies is een onafhankelijk adviseur en klankbord voor het bestuur van DUO. De Raad adviseert, gevraagd en ongevraagd, over een groot aantal onderwerpen: de koers van de organisatie, financiële zaken, bedrijfsvoering, de kwaliteit van de dienstverlening, ontwikkelingen in de ICT, en de relatie met de medezeggenschap. De leden hebben allen verschillende aandachtsgebieden. De Raad vergadert drie keer per jaar, en daarnaast besteden individuele leden extra aandacht aan onderwerpen die daar om vragen.

2 DUO in 2022



DUO is een van de grotere uitvoeringsorganisaties van Nederland. Miljoenen mensen hebben – direct of indirect – een relatie met DUO. De organisatie is bovendien een schakel tussen politiek en samenleving: (oud-)studenten, ouders, leerlingen en inburgeraars, maar ook scholen, gemeenten en tal van andere organisaties hebben met ons te maken. De organisatie voert dagelijks zijn wettelijke taken uit, maar krijgt regelmatig te maken met actuele ontwikkelingen die invloed hebben op onze werkzaamheden.

De terugkeer van de basisbeurs

Voor DUO was het kabinetsplan om in september 2023 de basisbeurs opnieuw in te voeren in het hoger onderwijs, een belangrijke gebeurtenis. Omdat er maar weinig tijd zit tussen het verwachte Eerste Kamer akkoord (zomer 2023) en de invoering van de basisbeurs in september, zijn we meteen begonnen met voorbereidingen. Die hadden voor een groot deel te maken met het aanpassen van computersystemen, maar ook met het informeren van onze verschillende klantgroepen: scholieren, studenten en ouders, maar ook onze eigen medewerkers. Zij moeten immers goede uitleg kunnen geven over de nieuwe situatie.

Daarnaast gingen we in gesprek met de twee landelijke studentenorganisaties: de Landelijke Studentenvakbond (LSVb) en het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO). Met studenten hebben we verschillende vormen en middelen van communicatie getest, om te bekijken wat het best beviel. Ook DUO's Jongerenraad deed onderzoek naar de informatiebehoefte van studenten, en adviseerde daarover. We gebruiken deze informatie om de communicatie zo goed mogelijk op onze doelgroepen af te stemmen.

Werk aan Uitvoering

De overheid wil de dienstverlening aan burgers verbeteren en meer maatwerk bieden aan mensen die extra hulp nodig hebben. Daarom is het kabinet in 2021 'Werk aan Uitvoering' (WaU) gestart. Aan dit rijksbrede, meerjarige programma doet de hele overheid mee: ministeries, provincies, gemeenten, en grote uitvoeringsorganisaties zoals UWV, Belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank en DUO. Als organisaties plannen maken om hun dienstverlening te verbeteren, krijgen ze hiervoor sinds vorig jaar geld van het programma WaU.

DUO kreeg vorig jaar ruim 5,5 miljoen euro. Dat geld besteden we aan drie grote verbeterplannen: betere dienstverlening, betere ict-oplossingen, en het opleiden en ontwikkelen van medewerkers. Het meeste geld gaat naar het verbeteren van onze dienstverlening. Concrete plannen zijn gericht op kortere telefonische wachttijden, een digitaal platform met actuele klantinformatie, betere samenwerking met andere overheidsorganisaties om burgers met meerdere problemen in één keer te helpen, maatwerk voor individuele klanten die in de regelgeving tussen wal en schip dreigen te vallen, en meer investeren in medewerkers die zich verder willen ontwikkelen op het gebied van klantenservice.

Voor de komende negen jaar is voor DUO in totaal nog ruim € 280 miljoen beschikbaar, gemiddeld zo'n 30 miljoen per jaar.

DUO maakte vorig jaar een overzicht van de knelpunten die we dagelijks tegenkomen in ons werk. Die knelpunten hadden bijvoorbeeld te maken met regelingen die soms ongunstig kunnen uitvallen voor bepaalde groepen klanten.

We hebben deze Stand van DUO naar de Tweede Kamer gestuurd, om de politiek een beeld te geven van de dagelijkse gang van zaken bij DUO.

De knelpunten in de Stand van DUO zijn verwerkt in een rijksbrede Staat van de Uitvoering. Hierin staan ook knelpunten van andere uitvoeringsorganisaties.

Nieuwe Wet inburgering

Vorig jaar ging op 1 januari de nieuwe inburgeringswet in. Daarbij hoort een nieuw stelsel voor de inburgering van nieuwkomers. In dat nieuwe stelsel werken veel organisaties samen, waaronder de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Blik op Werk, de MBO-Raad en DUO.

Omdat er zoveel verschillende organisaties ('ketenpartners') betrokken zijn bij het hele proces van inburgeren, hebben we samen een plan gemaakt. Hierin staat wat elke organisatie doet, hoe we elkaar op de hoogte houden, en vooral hoe we samenwerken om inburgeraars snel een plek in de maatschappij te geven. Een opleiding volgen en werk vinden zijn hierbij belangrijk.

Gemeenten hebben een centrale rol bij de opvang en begeleiding van nieuwkomers. Als inburgeraars een opleiding gaan doen, is dat voor asielzoekers met een verblijfsvergunning gratis. Migrantanten die bij een familielid in Nederland gaan wonen, kunnen bij DUO geld lenen voor een opleiding. Vorig jaar waren er ruim 6.300 personen die dat deden. DUO is daarnaast verantwoordelijk voor het inburgeringsexamen dat iedere inburgeraar moet doen. Daarvoor zijn er zes toetslocaties, verspreid over het land. Het examen bestaat uit verschillende onderdelen. Vorig jaar waren er ruim 42.500 mensen die een of meer examenonderdelen deden. In totaal slaagden ruim 22.000 mensen voor het inburgeringsexamen.

Ministerraad praat met publieke dienstverleners

De laatste jaren staat het werk van publieke dienstverleners zoals DUO meer in de belangstelling van de politiek. Op hun beurt delen de dienstverleners hun ervaringen graag met politici. Zo spraken de directeurs van verschillende grote uitvoeringsorganisaties – UWV, het CBR, de Belastingdienst, Rijkswaterstaat en DUO – vorig jaar met de ministerraad. Het gesprek ging over de relatie en de samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering. Ze hadden het onder andere over de vraag hoe publieke dienstverleners grote maatschappelijke problemen kunnen helpen oplossen, het liefst door ook verder te kijken dan hun eigen organisatie en hun eigen klanten.

De directeurs gaven aan dat het belangrijk is dat publieke dienstverleners al vroeg kunnen meedenken over nieuwe wet- en regelgeving, en dat ze ook betrokken willen worden bij grote veranderingen van beleid. Zo kunnen ze op tijd laten weten of nieuwe wetten of regelingen in de praktijk tot problemen zullen leiden. De herinvoering van de basisbeurs, waar DUO mee bezig is, is hiervan een goed voorbeeld. De uitvoeringsorganisaties hebben de concrete afspraak gemaakt dat ze beter gegevens gaan uitwisselen, zodat ze burgers eerder kunnen helpen als dat nodig is.

Duurzaamheid

Zorgvuldig en zuinig omgaan met het milieu is al enige jaren een speerpunt bij DUO. Vooral bij onze eigen bedrijfsvoering proberen we duurzame keuzes te maken. Die hebben onder meer te maken met het gebruik van kantoorartikelen en met bewustwording van medewerkers. Hieronder een aantal activiteiten en resultaten:

- Het Groninger kantoor van DUO kreeg nieuwe afvalbakken waarmee afval beter te scheiden is. Dat gaat vooral goed bij koffiebekers. Inmiddels zijn er herbruikbare koffiebekers bij DUO.
- Er kwam een nieuw contract voor de dertien leaseauto's: DUO heeft elektrische auto's besteld voor 2023.
- DUO houdt, samen met het ministerie van OCW, een 'CO²-prestatieladder' bij, om te zien welke activiteiten een hoge of lage uitstoot van koolstofdioxide met zich meebrengen. De organisaties staan op de derde trede (van de vijf) en behaalden hiermee een certificaat van een onafhankelijke partij. De meeste vervuiling heeft woon-werk verkeer als oorzaak, en het gebruik van een relatief oud gebouw dat DUO nog huurt. Het hoofdkantoor van DUO is klimaatneutraal.
- Een van onze cateraars biedt voedsel dat die dag over was in de kantine goedkoop aan. Ook is er meer plantaardig aanbod in de kantine en minder plastic, zijn er meer herbruikbare bekens, is er meer aandacht voor vegetarisch en zuivelvrij eten, en worden er oesterzwammen gekweekt op koffiedik.
- 360 medewerkers van DUO en OCW deden mee aan de Duurzame Spelen, waarbij verschillende initiatieven plaatsvonden om het bewustzijn over milieu en klimaat te vergroten. Er waren veertien DUO-teams.
- DUO deed mee aan de landelijke campagne 'Graadje lager': in alle DUO gebouwen ging de kachel twee graden omlaag.
- Om te zorgen voor meer variatie bij planten en dieren zijn er in de tuin bij het hoofdkantoor bijenkorven en insectenhotels geplaatst.



Groene noodstroom op datacenter

De Shared Service Organisatie Noord (SSO-Noord) van DUO bestaat uit twee onderdelen: het IUC (inkoop uitvoeringscentrum) en het ODC (overheidsdatacenter). In het datacenter hebben DUO, en veel rijksoverheden en gemeenten, hun data ondergebracht. Vorig jaar is het datacenter voor zijn noodstroomvoorziening overgegaan op groene waterstof. Het datacenter is met deze stap naar verduurzaming de eerste in zijn soort in Europa.

De waterstofmodule in het nieuwe datacenter zorgt voor een jaarlijkse besparing van tienduizenden liters diesel. Bij verbranding zou dit ruim 39.000 kilo (39 ton) CO² opleveren, ofwel twaalf auto's die een jaar lang het gemiddelde aantal kilometers van Nederlanders rijden. Als het datacenter volledig gevuld is, kan de besparing oplopen tot 78 ton CO².

Tijdens de opening van een nieuw onderdeel van het datacenter lieten studenten van het Groninger Alfa College zien wat er allemaal mogelijk is met groene waterstof. Zo konden aanwezigen rijden op een waterstoffiets, ze konden een waterstofboot bekijken waarmee de studenten in Monaco hadden geracet, en ze konden de auto bekijken waarmee de studenten een tiende plaats op het WK 'rijden op waterstof' hadden behaald.

Het datacenter investeert ook in duurzaamheid door restwarmte te delen met andere organisaties.

De plicht om gegevens goed te beschermen

Datalekken

DUO verwerkt jaarlijks miljoenen persoonsgegevens. Daarbij hoort de wettelijke plicht om die gegevens goed te beschermen, zodat de privacy van klanten verzekerd is. Toch kan het voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld terechtkomen bij iemand voor wie ze niet bedoeld zijn. Dat heet een datalek. Bij een ernstig datalek moet DUO dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Die controleert of organisaties zich houden aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming: de Europese privacywet).

In 2022 heeft DUO 126 meldingen van mogelijke datalekken gedaan, iets meer dan het jaar ervoor. Daarvan vonden er 83 plaats bij de directie die werkt voor particuliere klanten, en 32 bij de directie die werkt voor onderwijsinstellingen. Uiteindelijk bleek het in 85 gevallen echt om een datalek te gaan. DUO heeft er 25 gemeld bij de AP, en van die 25 heeft DUO in 15 gevallen ook de direct betrokkenen op de hoogte gebracht. Een paar keer deed DUO een voorlopige melding bij de AP, omdat het onderzoek niet binnen 72 uur afgerond was. DUO heeft ook zes keer een melding ingetrokken omdat deze niet bleek te kloppen.

De meeste datalekken werden veroorzaakt door een menselijke fout. Wat het meest voorkwam was een verkeerde koppeling tussen een klant en diens bewindvoerder (dat is een persoon die de administratie regelt voor iemand die dat zelf niet kan), waardoor de verkeerde bewindvoerder post ontving. Verder verstuurde DUO een paar keer een inburgeringsdiploma naar de verkeerde kandidaat.

AVG-verzoeken

Volgens de AVG moet DUO ook zorgen dat klanten gebruik kunnen maken van hun rechten op het gebied van privacy. Mensen kunnen bijvoorbeeld een verzoek indienen om hun gegevens in te zien, te corrigeren of, in bepaalde gevallen, te laten verwijderen. Vorig jaar kreeg DUO 83 van zulke verzoeken, iets meer dan in de jaren daarvoor. We hebben 71 verzoeken op tijd afgehandeld, in twaalf gevallen is dat om verschillende redenen niet

gelukt. Bij vijf verwijderingsverzoeken konden we de klant niet identificeren en dus het verzoek niet afhandelen.

Gemeten kwaliteit

DUO heeft sinds 2005 een certificaat voor ISO 9001. Dit is een norm voor kwaliteitsmanagementsystemen: DUO gebruikt het om te meten hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening én onze interne werkprocessen kunnen bewaken en verbeteren.

Tot vorig jaar waren praktisch alle onderdelen van DUO aangesloten bij het ISO 9001-stelsel, behalve de directie ict. Een onafhankelijk bureau concludeerde vorig jaar na onderzoek dat ook deze directie nu aan de eisen van de ISO-norm voldoet.

Zulke onderzoeken heten audits. Wanneer uit audits blijkt dat processen, producten en diensten niet voldoen aan gestelde eisen, moet DUO niet alleen de fouten zelf herstellen, maar ook de oorzaken weghalen. Sinds vorig jaar registreren we de conclusies uit audits, het oplossen van fouten en het wegnemen van oorzaken beter, in een speciaal register.

Een ISO 9001 certificaat is drie jaar geldig. In 2023 komt er een nieuw onafhankelijk onderzoek dat moet bepalen of DUO opnieuw een certificaat voor de komende drie jaar krijgt.

Klachten, bezwaar en beroep

Het komt voor dat klanten niet tevreden zijn over DUO. Dat kan gaan over een beslissing die DUO heeft genomen, over de snelheid waarmee DUO werkt, of over de manier waarop iemand geholpen is aan de telefoon of balie.

Mensen die het oneens zijn met een officiële beslissing kunnen een bezwaarschrift indienen. Soms krijgen ze dan alsnog gelijk, soms blijft DUO bij zijn eerste besluit. In dat geval kunnen mensen nog in beroep gaan. Dan gaat de rechter de zaak bekijken. Klanten kunnen ook een klacht indienen. Dat kan als ze ontevreden zijn over onze dienstverlening, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat ze te lang moesten wachten aan de telefoon. De klachtenfunctionaris van DUO kijkt dan of de klacht terecht is of niet. Wie niet tevreden is over de manier waarop DUO de klacht behandelt, kan naar de Nationale ombudsman gaan.

DUO heeft in 2022 minder bezwaarschriften verwerkt dan het jaar ervoor. In 2021 kreeg DUO er 12.743, een jaar later waren het er ruim duizend minder: 11.427. Bijna 11.000 van de bezwaren gingen over de werkzaamheden die we uitvoeren voor het ministerie van OCW. Ongeveer 750 gingen over inburgering, een taak die we uitvoeren voor het ministerie van SZW. Vanwege corona waren er vorig jaar nog versoepelingen rond de inburgeringsexamens, waardoor er minder bezwaarschriften waren.

Het aantal beroepzaken daalde ook: in 2021 waren het er ruim 850, een jaar later waren het er 769. Bijna 700 van deze zaken gingen over taken die we voor OCW uitvoeren, 80 hadden te maken met het werk voor SZW.

Het aantal klachten over onze dienstverlening is gedaald. In 2021 kwamen er iets meer dan 2.000 binnen, vorig jaar waren het er 1.575, bijna een kwart minder. Bijna 400 klachten gingen over het terugbetalen van een schuld, ongeveer 220 gingen over het studentenreisproduct, bijna 170 gingen over de aanvullende beurs, ruim 100 over de basisbeurs en de prestatiebeurs, en bijna 70 over lesgeld.

DUO handelt ook bezwaar- en beroepzaken af voor andere organisaties die onder het ministerie van OCW vallen. Al die aantallen zijn te vinden in het cijferbestand dat hoort bij dit Jaarbericht.

De Nationale ombudsman

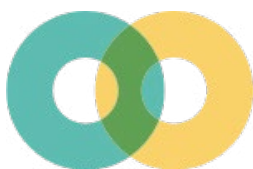
Wanneer burgers ontevreden zijn over de dienstverlening van de overheid, kunnen ze terecht bij de Nationale ombudsman (No). Wel moeten burgers een klacht altijd eerst indienen bij de overheidsinstantie waarover de klacht gaat. Vorig jaar stuurde de No 22 klachten door die nog niet eerder bij ons waren ingediend. Daarnaast heeft de No dertien andere verzoeken ingediend; zoals een verzoek om extra informatie en een coulanceverzoek. Daarbij vraag de No of DUO minder streng met de regels wil omgaan.

De No kan een organisatie vragen om een probleem opnieuw te bekijken en op te lossen. Dat heet een interventie. Vorig jaar heeft de No dit vier keer gedaan, waarna we deze zaken hebben opgelost. Drie van de vier interventies waren het gevolg van het feit dat we niet hadden gereageerd op een klacht, een uitbetaling of een aanvraag. De vierde ging over de manier waarop we een zaak rond paspoortsignalering hadden afgehandeld. In 2021 waren er nog veertien interventies van de No.

Verder heeft de No twee signalen doorgegeven. Dat zijn geen klachten, maar situaties waarbij de No aan DUO vraagt er extra goed naar te kijken. Het eerste signaal ging over de mogelijkheid om inburgeraars feedback te laten geven bij sommige inburgeringsexamens. Hierover zijn we nog in gesprek met het ministerie van SZW. Het tweede signaal had te maken met klachten van mensen die onder de nieuwe Inburgeringswet vielen in plaats van de oude, doordat ze hun verblijfsvergunning later hadden ontvangen. Omdat dit niet met de dienstverlening van DUO te maken had, hebben we deze zaak overgedragen aan de IND en SZW.

In 2022 heeft de No onderzoek gedaan naar financiële problemen bij statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning) en hun (financiële) begeleiding door gemeenten. Tijdens het onderzoek kwamen ook knelpunten naar voren die te maken hadden met DUO en andere organisaties. Daarom heeft de No die organisaties gevraagd hun samenwerking te verbeteren en beter bereikbaar te zijn voor statushouders.

Ook gingen medewerkers van de No vorig jaar in gesprek met de bestuurders van diverse uitvoeringsorganisaties, waaronder DUO. Die gesprekken gingen over dienstverlening en menselijke maat. Tot slot spraken ook de No-contactpersoon van DUO en medewerkers van de No elkaar regelmatig. Zo konden ze beter ingaan op individuele zaken en over de manier van werken.



nationale ombudsman

Aandacht van de pers

Overheidsorganisaties zoals DUO staan de laatste jaren vaker in het middelpunt van de belangstelling. Daardoor krijgen we meer aandacht van de media. Journalisten bellen dagelijks met vragen over onderwijs: over nieuwe ontwikkelingen zoals de herinvoering van de basisbeurs, over de protesten van de 'pechgeneratie,' of gewoon omdat ze op zoek zijn naar cijfers of feiten. Hieronder een kleine greep uit de onderwerpen waarover de pers vorig jaar contact met ons zocht.

Het plan voor de herinvoering van de basisbeurs zorgde het hele jaar door voor maatschappelijke discussie – en voor persvragen. Die gingen bijvoorbeeld over het aantal inschrijvingen, waarvan – ten onrechte – gedacht werd dat ze zouden dalen, omdat meer jongeren in 2022 een tussenjaar zouden nemen. De Tweede Kamer debatteerde veel over de nieuwe wet, onder meer over de hoogte van de aanvullende beurs en over de compensatie voor studenten van de 'leengeneratie'. Vanwege de inflatie en de hoge energiekosten werd de basisbeurs tijdelijk verhoogd. Onder de naam 'niet mijn schuld' riep een studentenorganisatie (oud)studenten op om wekelijks 1 cent van hun studieschuld over te maken aan DUO, om zo de dienstverlening te verstoren. In december 2022 hadden we 44.000 centen ontvangen. Naast landelijke -, lokale - en studentenmedia besteedden ook diverse tv-programma's aandacht aan de ontwikkelingen rond studiefinanciering.

Vorig jaar leidde ook de aangekondigde stijging van de rente op studiefinanciering tot veel onrust. De rente had sinds 2016 op 0 procent gestaan. Het onderwerp leidde tot veel vragen over leengedrag en studieschulden van oud-studenten, en over een 'rentetruc' waarmee sommige studenten hun schuld konden verminderen. DUO bevestigde dat het kan, maar wees ook op de risico's en hielp daarom het programma BOOS met het maken van een stroomschema over verschillende vormen van studiefinanciering. In een podcast gaf DUO ook nog antwoord op de vraag of nonnen hun studieschuld ook moeten terugbetalen.

Andere actuele onderwerpen waarover we persvragen kregen waren de invoering van het STAP-budget, waarvan DUO het opleidingsregister beheert, de financiële problemen van sommige (oud-)studenten in het Caribisch gebied, de almaar toenemende instroom van studenten uit het buitenland, diplomafraude in de zorg, de nieuwe Wet inburgering, en de vanwege corona aangepaste schoolexamens. .

Gezocht: nieuwe collega's

Net als veel andere organisaties heeft ook DUO al een paar jaar te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Voor bepaalde functies zijn moeilijk mensen te vinden, met name in de ICT. DUO heeft ongeveer 350 vacatures per jaar, waarvan er 120 lastig invulbaar zijn. Dit heeft gevolgen voor onze dienstverlening, dus doen we er alles aan om geschikte mensen te vinden. Soms kan dat door interne medewerkers op te leiden voor andere functies, maar daarnaast is het ook nodig om nieuw personeel te werven. Daarvoor bestaan allerlei initiatieven.

DUO doet mee aan verschillende rijksbrede programma's, activiteiten, producten en diensten, en overleggen. Voorbeelden hiervan zijn Samenwerking Rijk Noord, het Programma Versterking HR & ICT, het Programma Versterking Capaciteit Informatiehuishouding, I-Partnerschap, de rijksbrede Evenementenkalender en de SRN Wervingscommunity.

Vorig jaar heeft DUO meegedaan aan vijftien arbeidsmarktevenementen. Het resultaat was dat tien personen een nieuwe baan of stageplek bij DUO kregen.

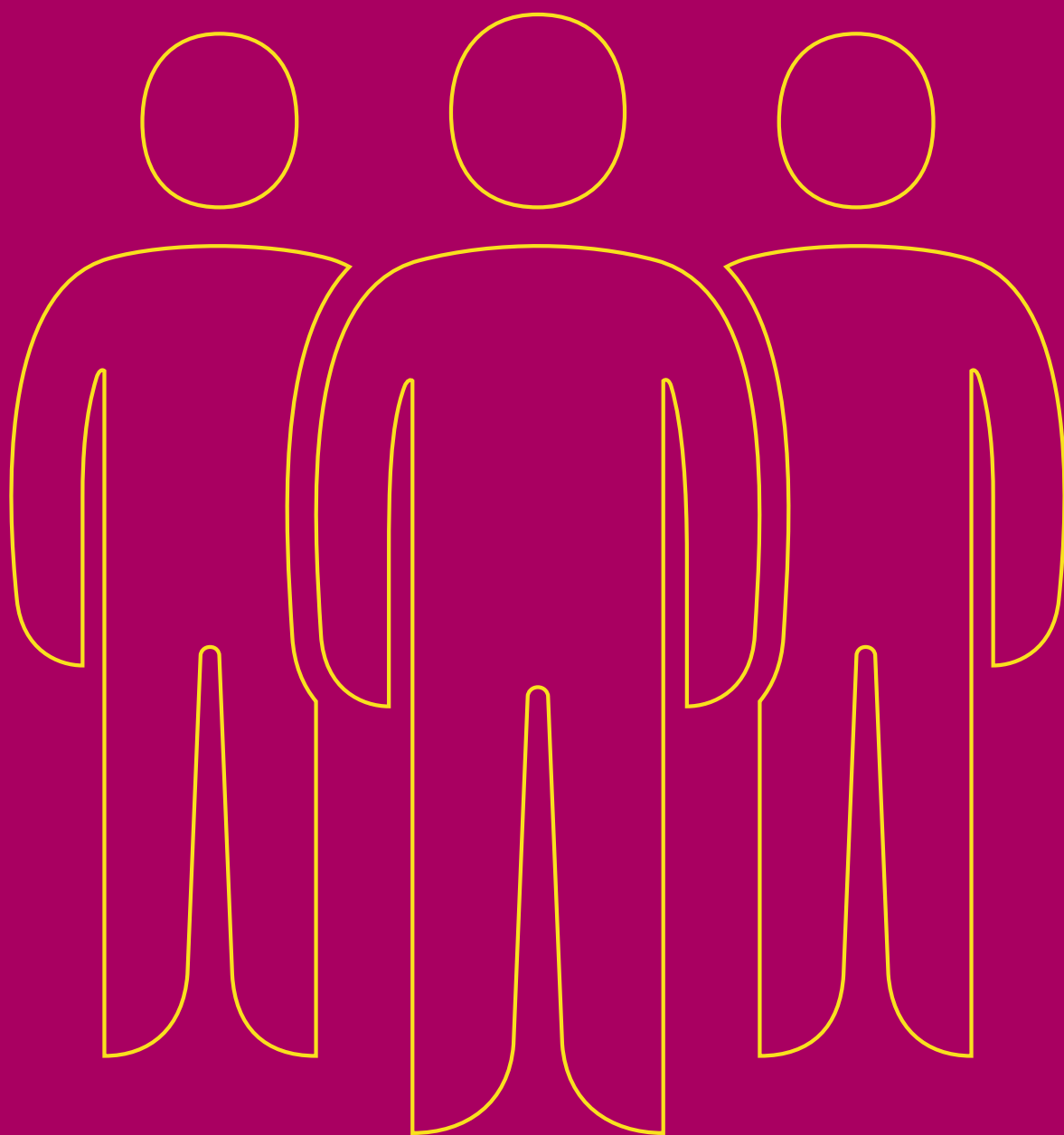
We gebruiken LinkedIn om vacatures en nieuws over DUO te delen. Vorig jaar steeg het aantal mensen dat de DUO-pagina's volgt naar bijna twintigduizend. Door bepaalde posts te plaatsen kan DUO kandidaten voor lastig invulbare vacatures ook rechtstreeks en proactief benaderen. Hierdoor zijn vorig jaar achttien mensen aangenomen.



Verder helpen ook medewerkers bij het vinden van nieuwe collega's. Vorig jaar is het proces hiervoor versimpeld; er kwamen 45 suggesties van medewerkers binnen, waarvan er zeventien leidden tot een geslaagde match (elf meer dan in 2021).

Ook op hogescholen en universiteiten zoekt DUO zoekt nieuw personeel. Er bestaan hiervoor afspraken met de instellingen, en we werken sinds vorig jaar samen met vijf studieverenigingen. Het gaat om ict-studieverenigingen en om studieverenigingen van de opleidingen Informatiekunde en Rechten. Door de activiteiten met studieverenigingen stromen er per jaar (al dan niet via een stage bij DUO) tussen de vijf en de tien nieuwe medewerkers in.

3 Dienstverlening aan burgers



Honderdduizenden studenten vertrouwen op de dienstverlening van DUO – al was het alleen maar om de maandelijkse uitbetaling van hun ‘stufi’. Maar DUO doet meer, en werkt zeker niet alleen voor studenten. Ook scholieren, ouders, inburgeraars of mensen met een studieschuld moeten op de organisatie kunnen rekenen.

Voorlichting aan studenten verduidelijkt

Voor veel studenten zijn de regelingen van studiefinanciering niet altijd eenvoudig. DUO streeft daarom naar begrijpelijke voorlichting voor iedereen, onder welke regeling iemand ook valt. Door met studenten te praten proberen we erachter te komen waar onze voorlichting beter kan. Vorig jaar heeft dat geleid tot een aantal kleine, maar nuttige verbeteringen.

Het beveiligd portaal Mijn DUO, waar studenten zelf zaken kunnen regelen en hun eigen gegevens kunnen bijhouden, bevat nu een ‘prestatiebeurs-teller’. Studenten kunnen daarmee – ook als ze niet studeren, bijvoorbeeld vanwege een tussenjaar – zien hoe lang ze nog recht hebben op een prestatiebeurs, en dus ook of ze nog recht hebben op een basisbeurs, als die in september terugkeert.

Wanneer studenten hun studiefinanciering stopzetten hebben ze ook geen – gratis – reisrecht meer. Maar ze moeten hun reisrecht nog wel zélf stopzetten bij een automaat. Sommige studenten vergeten dit, en dat kost geld. Daarom verschijnt er voortaan, als waarschuwing, een pop-up in Mijn DUO voor het stopzetten van het reisrecht na het stopzetten van studiefinanciering.

Studenten met alleen een studentenreisproduct krijgen voortaan ook informatie over het stopzetten, en kunnen nu ook via Mijn DUO hun studiefinanciering stopzetten. Mbo-studenten onder de 18 krijgen nog geen studiefinanciering, maar wel een studentenreisproduct. Dat zorgt soms voor onduidelijkheid. DUO heeft daarom de berichten aan deze groep – ongeveer 90.000 personen – duidelijker opgeschreven, zodat de boodschap beter aansluit op hun situatie.

EU-studenten hebben soms ook recht op studiefinanciering, maar ze moeten meer gegevens aanleveren wanneer ze een aanvraag doen. Vroeger was dit aanvraagproces grotendeels handmatig, maar we hebben het geautomatiseerd. Dat betekent minder werk voor DUO, en snellere service voor studenten. Een paar duizend studenten per jaar hebben hier profijt van.

Kortere wachttijden telefoon voor leraren

Ondanks de mogelijkheden van internet kiezen veel mensen nog steeds voor de telefoon om met DUO in contact te komen. Dat zorgt in drukke tijden voor te lange wachttijden aan de telefoon. DUO zoekt daarom naar manieren om het hele jaar door goed bereikbaar te zijn voor alle klanten. Dit geldt bijvoorbeeld voor leraren, een groep van tussen de 7.000 en 9.000 personen waarvoor verschillende regelingen bestaan, en die geholpen wordt door een specialistisch team bij DUO. Omdat de telefonische bereikbaarheid voor leraren in 2021 in drukke tijden vaak slecht was, heeft DUO een proef gedaan om dit te verbeteren.

Bij de proef kregen bellers meteen iemand aan de telefoon die beoordeelde of de vraag eenvoudig of ingewikkeld was. Eenvoudige vragen werden meteen beantwoord. Dit waren er 8.000 tot 8.500 per jaar, ruim 80 procent van het totaal aantal telefoontjes. Bij een ingewikkelde vraag werd de klant binnen twee werkdagen teruggebeld. De wachttij-

den aan de telefoon namen hierdoor af van gemiddeld bijna vijf minuten naar iets meer dan een minuut.

Het grootste deel van de telefoontjes handelt DUO voortaan meteen af, en de ingewikkelde vragen zijn voor de specialisten, die nu ook meer tijd hebben om de leraren goed te helpen.

Al tijdens de proef hield DUO bij of leraren tevreden waren met de nieuwe werkwijze. Dat waren ze: de gemiddelde waardering voor de dienstverlening was een 8,4.

Campagne 'Loop geen geld mis'

Het Nederlands budgetinstituut Nibud deed in 2021 onderzoek onder mbo-studenten. Hieruit bleek dat 10 procent van de mbo'ers de mogelijkheden van studiefinanciering niet goed kende. Sommigen wisten niet dat ze recht hadden op studiefinanciering of een tegemoetkoming, of ze vroegen geen aanvullende beurs aan terwijl ze daar mogelijk wel recht op hadden.



Daarom organiseerde DUO vorig jaar een campagne voor mbo-studenten en middelbare scholieren die nog geen studiefinanciering hadden aangevraagd. Ongeveer 650 mbo-studenten en bijna 5.000 scholieren kregen een brief met de boodschap dat ze misschien in het lopende schooljaar nog studiefinanciering konden krijgen. Ook stond in de brief wat ze daarvoor moesten doen, zodat ze geen geld zouden mislopen. Zo'n 250 mbo'ers en bijna drieduizend scholieren reageerden en vroegen studiefinanciering aan; een groot deel van hen bleek inderdaad recht te hebben op een beurs.

Naderhand hield DUO een enquête onder de jongeren. Daaruit bleek dat 60 procent van de aangeschreven mbo'ers niet wist dat ze voor een mbo-opleiding recht hadden op studiefinanciering. Van de scholieren wist de helft niet dat ze een tegemoetkoming

konden krijgen. Op de vraag hoe DUO de informatie hierover kon verbeteren, gaven de meesten aan dat ze het liefst aan het begin van het schooljaar of rond hun 18e verjaardag een brief hadden gehad. Op dit moment krijgen ze alleen rond hun 18e verjaardag een gezamenlijke brief van DUO en de Belastingdienst. Vanaf studiejaar 2022-2023 stuurt DUO jaarlijks in het voorjaar nog een extra brief naar studenten en scholieren die nog geen financiering hebben aangevraagd.

Betere brief met Belastingdienst

Elk jaar sturen DUO en de Belastingdienst samen een brief naar alle jongeren die bijna 18 worden. Voor deze groep veranderen er namelijk veel zaken op het gebied van geld en studie. De brief hebben we vorig jaar aangepast, zodat hij beter aansluit bij de wensen en verwachtingen van jongeren. In het verleden verwezen we, met linkjes, naar verschillende websites van de overheid waar jongeren mee te maken krijgen. In de nieuwe brief staat alleen een QR-code en de boodschap dat jongeren naar één website van de rijksoverheid kunnen gaan: [Rijksoverheid.nl/18jaarworden](https://rijksoverheid.nl/18jaarworden). Daar kunnen ze een persoonlijk stappenplan maken. Jongeren hebben aangegeven dat ze de brief beter waarderen, en ze maken goed gebruik van het stappenplan.

Campagne ‘Bewust lenen’

Nadat studenten door de komst van het leenstelsel in 2015 meer moesten lenen, heeft DUO hier op verschillende manieren aandacht aan besteed. Vorig jaar was er de campagne ‘Leen bewust’, speciaal gericht op studenten die voor het eerst een lening hadden aangevraagd. Van deze groep kreeg een deel na hun aanvraag een mail met de belangrijkste punten over lenen, en een ander deel niet.

Om te kijken of het nuttig is om die mail voortaan altijd te versturen, heeft DUO achteraf een enquête gehouden om te bekijken of de ene groep meer wist over lenen, of ze de rekenhulp op de DUO-site hadden gebruikt en meer over lenen hadden gelezen, of ze nog informatie misten, en of ze de mail nuttig vonden.

De conclusie was dat jongeren die de mail hadden ontvangen meer wisten over lenen, bijvoorbeeld over de voorwaarden en het rentepercentage. Ruim 85 procent vond de mail nuttig en duidelijker dan de informatie op de website. In de toekomst blijft DUO de mail dus versturen.

Congres over schulden

Hoewel de meeste mensen hun schulden probleemloos aan DUO terugbetalen, zijn er ook mensen die dat niet goed lukt. DUO vindt dat voorlichting over schulden bij onze taken hoort, dus werken we regelmatig mee aan projecten rond schulden. Vorig jaar organiseerde DUO – samen met jongeren – het congres ‘Samen opgeteld’. Verschillende organisaties die direct of indirect met schuldenproblematiek te maken hebben, deden mee: gemeenten, onderwijsinstellingen, kredietbanken, hulpverleningsinstanties, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), de Belastingdienst en een paar ministeries. Het doel van het congres was om met deze verschillende organisaties problemen te bespreken en tot oplossingen te komen. Er waren ongeveer 160 aanwezigen.

Een belangrijk thema van het congres was ‘de menselijke maat.’ Hoe kan de overheid mensen met schulden meer maatwerk bieden, hoe zorgt de overheid ervoor dat mensen echt hulp krijgen en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd?

Het congres had een gevarieerd programma, waarbij jongeren nadrukkelijk een rol speelden. Jongeren van een non-profit multimediabedrijf waren nauw betrokken bij de organisatie, en bespraken een zelfgemaakte app die op scholen gebruikt wordt. Een theatergroep van jongeren had eigen ervaringen verwerkt in een korte voorstelling. De boodschap was: laat mensen met problematische schulden niet aan hun lot over en steek energie in goede communicatie met deze groep. Gastsprekers en publiek bespraken samen hoe ze jongeren met betalingsachterstanden kunnen helpen. Een neurowetenschapper liet zien welke (blijvende) effecten schulden op de hersenen kunnen hebben. De middag werd afgesloten met een gesprek tussen de bezoekers en een panel dat bestond uit medewerkers van het Groninger Noorderpoortcollege, de Kredietbank Limburg, de gemeenten Groningen en Rotterdam, DUO, en een schuldhulpverlener/trainer.

Schuldenproblematiek raakt de hele overheid. Om te zorgen dat het onderwerp op de agenda blijft staan, organiseert het CJIB in 2023 een congres over schulden.

Voorlichting op maat in het Caribisch gebied

Ieder jaar komen jongeren uit het Caribisch gebied naar Nederland om te studeren. Voor de meesten is dat een grote stap, en daarom biedt DUO hun al enige jaren voorlichting voordat ze naar Nederland komen. Daarnaast zijn er oud-studenten die na een studie in Nederland zijn teruggegaan naar het Caribisch gebied, en die om verschillende redenen moeite hebben met het aflossen van hun studieschuld. Omdat de afstand met deze groepen letterlijk groot is, geeft DUO voorlichting ter plaatse.

Dus gingen DUO-medewerkers vorig jaar – net als eerdere jaren – naar het Caribisch gebied om aankomende studenten en hun ouders uitleg te geven over studiefinanciering en studeren in Nederland. Voor oud-studenten waren er bijeenkomsten waar ze onder meer uitleg kregen over draagkrachtmeting, lokaal terugbetalen en wat te doen bij betalingsproblemen. Bij de verschillende bijeenkomsten kwamen er ongeveer 2.500 mensen langs.

Naast voorlichtingsbijeenkomsten had DUO ook tijdelijke servicekantoren geopend. Een deel van de oud-studenten met betalingsproblemen was uitgenodigd om langs te komen en een oplossing te bespreken voor hun situatie. Ook studenten, ouders en overige oud-studenten konden zonder afspraak op deze kantoren terecht met vragen over studiefinanciering of studieschulden.

De DUO-medewerkers bezochten alle zes eilanden: Aruba, Bonaire, Curaçao, Saba, Sint Maarten en Sint Eustatius.

Sociale media en webinars

DUO gebruikt ook sociale media om klanten voor te lichten. We zijn aanwezig op verschillende kanalen en platforms: Facebook, Instagram, Twitter en YouTube. Het aantal volgers steeg de afgelopen jaren sterk, al nam de groei vorig jaar wat af.

Ook zendt DUO regelmatig webinars uit – uitzendingen via internet – om voorlichting te geven aan specifieke klantgroepen.

DUO had vorig jaar bijna 100.000 volgers op de verschillende sociale media. Het overgrote deel wist ons te vinden op Facebook. Er waren ruim 17.500 volgers op Twitter, 8.800 mensen volgden ons op Instagram, en 1.100 op YouTube, met ruim 59.000 videoweergaven.

In 2022 handelde DUO in totaal 6.456 vragen of berichten af die klanten via een van de vier grote platforms hadden gesteld. Twitter scoorde hierbij het best, met een tweede plek voor Instagram. Het aantal vragen via Facebook nam af.

Zelf post DUO wekelijks berichten voor verschillende doelgroepen op de kanalen en platforms. We beantwoorden ook vragen met chat. Via deze directe vorm van vraag-en-antwoord vonden vorig jaar bijna 30.000 gesprekken plaats. Vorig jaar ontvingen we zo'n 150.000 vragen via e-mail; in 2021 waren dit er 160.000.

Webinars

Regelmatig maakte DUO gebruik van webinars – uitzendingen via internet – om grotere groepen te informeren. Webinars hebben het voordeel dat mensen ze meteen kunnen bekijken, maar ook op een later moment. Tijdens de webinars konden mensen vragen stellen via chat. Een aantal vragen werd direct beantwoord, de overige achteraf, via e-mail. De webinars hadden specifieke onderwerpen en richtten zich op verschillende klantgroepen.



In 2022 zond DUO de volgende webinars uit (met tussen haakjes het aantal kijkers):

- Schulden bij DUO, informatie voor schuldhulpverleners (ruim 1.200)
- Studiefinanciering aanvragen vanuit het Caribisch gebied: de praktische zaken (360)
- Studiefinanciering hoger onderwijs: de praktische zaken (ruim 7.000)
- Studiefinanciering mbo: hoe werkt het? (bijna 4.250)
- Terugbetalen: hoe werkt het? (ruim 5.000)

Luisteren naar jongeren

DUO heeft sinds 2017 een Jongerenraad. Hierin zitten studenten uit het middelbaar beroepsonderwijs en het hoger onderwijs, en afgestudeerden. Ze zijn een klankbord en brengen de leefwereld van studenten dichterbij. De Jongerenraad adviseert over onze dienstverlening, over communicatie, en over actuele onderwerpen die (oud-) studenten aangaan.

Belangrijke gespreksonderwerpen vorig jaar waren de herinvoering van de basisbeurs en de tegemoetkoming voor studenten die onder het leenstelsel vallen. De Jongerenraad hield enquêtes onder studenten, waaruit bleek dat veel van hen nog heel weinig wisten over de plannen. Ook bleek dat ze graag persoonlijke én algemene informatie wilden krijgen – het laatste vooral via sociale media. De ideeën en adviezen van de Jongerenraad kwamen ook aan bod in de gesprekken die DUO hierover met het ministerie van OCW voerde.

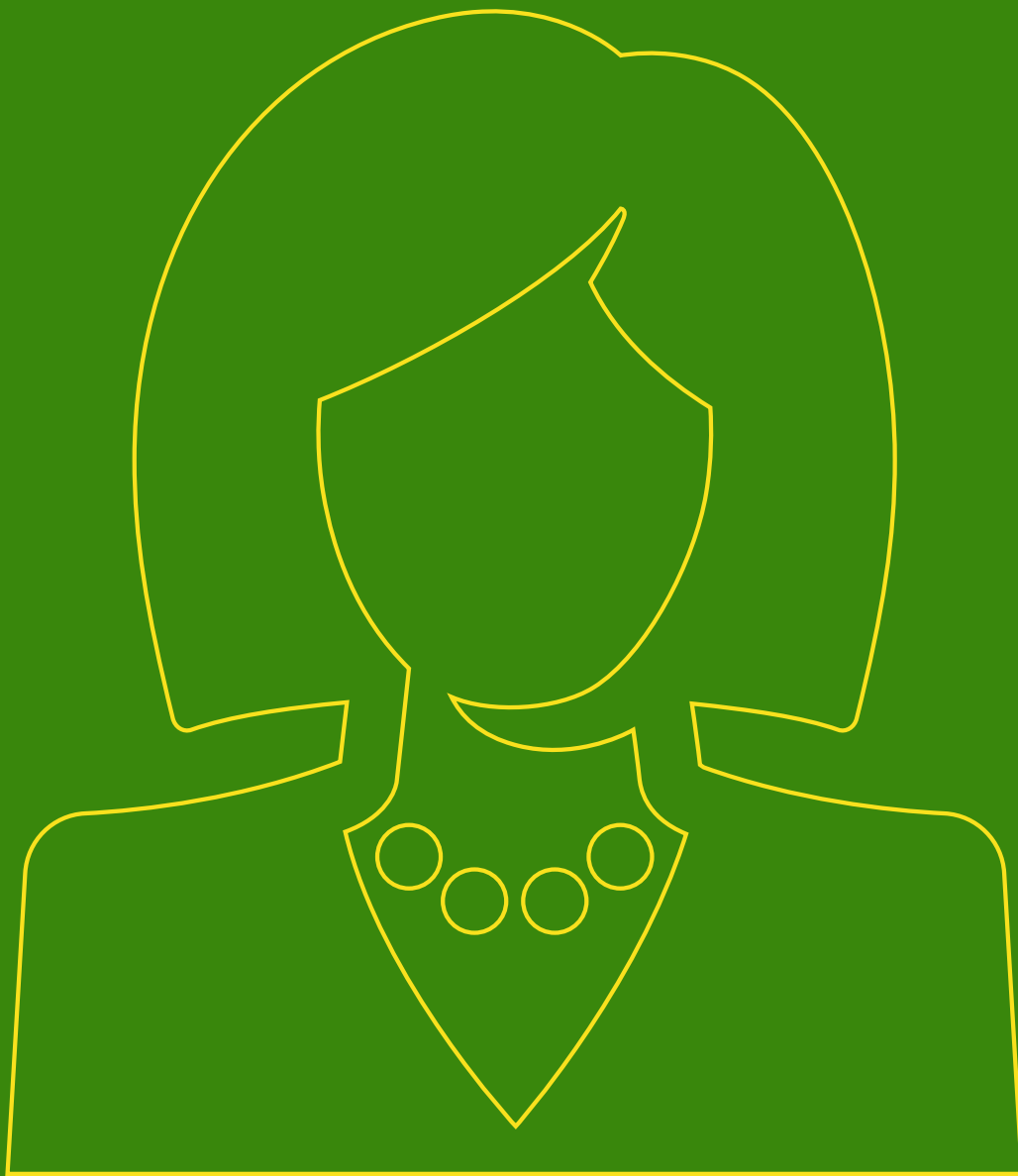
Europees portfolio voor werken en leren

Europass is een digitaal portfolio om opleidings- en werkgegevens vast te leggen. Alle EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten hebben een eigen Nationaal Europass Centrum (NEC) om Europass te promoten. In Nederland is het NEC gevestigd bij DUO. We werken hier samen met verschillende organisaties op het gebied van onderwijs en werkbemiddeling. Studenten en werkenden kunnen hun kennis en ervaring vastleggen in de verschillende digitale documenten van Europass, en ze delen met anderen.

Sinds de introductie van het nieuwe Europass portal in 2020 hebben al meer dan 4,5 miljoen personen een profiel aangemaakt. Het portaal heeft in heel Europa iedere maand zo'n 1,5 miljoen bezoekers. Vanuit Nederland zijn er maandelijks ongeveer 18.000 bezoeken aan het portaal.

Vorig jaar deed DUO samen met BiOND (een organisatie voor begeleiders van jongeren in het voortgezet - en middelbaar beroepsonderwijs) en CINOP (een onderwijskundig advies- en onderzoeksbureau) de promotie van een Europass lesmethode (leren (europass.nl)). Leerlingen in het voortgezet onderwijs en mbo-studenten konden hiermee kennismaken met Europass, en leren over zaken als solliciteren en cv's. De pagina werd vorig jaar ongeveer duizend keer bezocht.

4 Dienstverlening aan zakelijke klanten



DUO beheert registers met onderwijsgegevens van heel Nederland. De snelle en betrouwbare uitwisseling van die gegevens met onderwijsinstellingen en ketenpartners is aan de orde van de dag. Daarnaast gebruiken we de gegevens om instellingen te bekostigen. Bij de steeds verdergaande digitalisering van deze processen staan betrouwbaarheid, veiligheid en gebruiksgemak centraal.

Scholing en ontwikkeling makkelijker gemaakt

Vorig jaar kwam er een nieuwe regeling voor scholing en ontwikkeling, STAP. De afkorting staat voor Stimulering Arbeidsmarkt Positie. De regeling is bedoeld om meer mensen in staat te stellen een opleiding te doen. Hij kwam in de plaats van de regeling om scholingskosten af te trekken van de belasting, een mogelijkheid waar te weinig mensen gebruik van maakten. DUO beheert het register met opleidingen waarvoor mensen een vergoeding kunnen aanvragen, al moeten mensen hun aanvraag bij het UWV doen.

Bij STAP hoort een bedrag van maximaal 1.000 euro voor een opleiding of cursus. Dit bedrag kan iemand alleen krijgen als de te volgen opleiding in het scholingsregister staat. Dit is een onderdeel van DUO's Registratie Instellingen en Opleidingen. Het scholingsregister bevat gegevens van erkende opleiders en hun opleidingsaanbod. Het afgelopen jaar zijn er vijf aanvraagrondes voor het STAP-budget geweest; ruim 214.000 mensen deden een aanvraag. Zij kregen het geld niet zelf – dat ging naar de opleiders, die in totaal ongeveer 60 miljoen euro ontvingen.

Na kritiek op het niveau en de aard van sommige opleidingen en cursussen heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid begin 2023 de regels strenger gemaakt.

Inburgeringscafés

Onder de naam 'inburgeringscafé' organiseerden vijf organisaties, waaronder DUO, vorig jaar zeven speciale bijeenkomsten voor medewerkers van gemeenten die met inburgering te maken hebben. De deelnemers konden er informatie, tips en ervaringen uitwisselen en problemen bespreken. Onderwerpen die werden besproken waren onder meer het lange verblijf van inburgeraars in AZC's, reiskosten en wie die betaalt, het tekort aan kinderopvangplaatsen, en taalonderwijs.

In totaal bezochten zo'n 350 personen een van de inburgeringscafés. Daarvan was 90 procent tevreden over de bijeenkomst: ze vonden ze leerzaam, interactief en laagdrempelig. Ook vonden ze het prettig dat vragen direct werden beantwoord en dat er deskundigen van de verschillende ketenpartners aanwezig waren. Omdat de inburgeringscafés zo'n succes waren, volgen er meer in 2023.

Scholen denken mee over (digitale) verbeteringen

DUO steekt de laatste jaren meer energie in de verbetering van de dienstverlening aan onderwijsinstellingen. We vinden het belangrijk om de instellingen hier goed bij te betrekken. Daarom hebben we vorig jaar verschillende onderzoeken uitgevoerd onder de medewerkers van onderwijsinstellingen, om uit te vinden hoe scholen de online dienstverlening ervaren, of ze problemen hebben, en hoe we die kunnen oplossen.

Elke maand stuurt DUO de besturen van onderwijsinstellingen een overzicht waarin staat hoeveel geld ze die maand ontvangen, op basis van alle regelingen die er zijn voor de verschillende groepen leerlingen. De schoolbesturen gebruiken dat overzicht voor hun begroting, en om het geld te verdelen onder de verschillende scholen die bij hen horen.

In 2022 heeft DUO aan financiële medewerkers van tien mbo-instellingen gevraagd wat ze van de overzichten vonden. Die medewerkers hadden wel ideeën, zoals een meer overzichtelijke opmaak. DUO gaat daarom het ontwerp van het overzicht aanpassen. In 2023 krijgen scholen uit het voortgezet onderwijs de kans om op de nieuwe, verbeterde overzichten te reageren. Het primair en hoger onderwijs komen later aan bod, waarschijnlijk in 2024.



DUO heeft een helpdesk waar medewerkers van scholen terecht kunnen met vragen over wet- en regelgeving. Vorig jaar vroegen we aan ruim 250 medewerkers van verschillende onderwijsinstellingen wat ze vonden van onze bereikbaarheid via telefoon en e-mail. Scholen vonden de bereikbaarheid niet altijd voldoende. DUO heeft nu gezorgd dat de medewerkers van scholen teruggebeld worden als ze bellen en niet meteen iemand te spreken krijgen. Ook vermelden we de telefonische wachttijden op de website.

Verder deed DUO een tevredenheidsonderzoek over onze producten en (online) dienstverlening. Het gaat dan bijvoorbeeld om middelen waarmee scholen de uitwisseling van leerling- of studentgegevens of hun bekostiging kunnen controleren. Bijna 870 medewerkers van een groot aantal onderwijsinstellingen deden aan het onderzoek mee. Een van de conclusies was dat scholen op de website moeilijk de weg vinden naar onze verschillende helpdesks of informatie/producten. We gaan bekijken welke verbeteringen er mogelijk zijn, en betrekken de scholen daarbij.

Tot slot heeft DUO onderzoek gedaan naar het portaal Mijn DUO, waarmee instellingen veilig kunnen inloggen om zaken zelf te regelen. Ruim twintig medewerkers van verschil-

lende scholen deden eraan mee. De conclusie was dat er soms problemen zijn met de vindbaarheid van (informatie)producten, en met het wisselen tussen openbare informatie (op DUO's website) en beveiligde informatie (via Mijn DUO).

DUO gaat ook hier bekijken welke oplossingen en verbeteringen er zijn, en vraagt scholen ook hierbij weer om hun mening.

Synthetische data

In de registers van DUO bevinden zich eindeloze hoeveelheden data. DUO stelt deze gegevens ter beschikking aan onderzoeksinstituten, planbureaus, hogescholen en universiteiten, die ze gebruiken voor eigen onderzoek. Maar omdat de Europese privacywet AVG strenge regels stelt aan het delen van gegevens met derden, maken we steeds vaker gebruik van synthetische data. Hieraan komen geen persoonsgegevens te pas.

Synthetische – of kunstmatige – data is gebaseerd op echte, bestaande data. Het bevat vergelijkbare informatie als de originele data, maar komt op individueel niveau niet overeen. Dit betekent dat synthetische data geen privacygevoelige informatie bevat, en daarom niet onder de AVG valt. DUO heeft zelf synthetische data gemaakt voor onderzoek, bijvoorbeeld om gemeenten of onderwijsinstellingen gedetailleerdere informatie te geven over leerlingengroepen die voor hen belangrijk zijn. Daarnaast adviseert DUO andere organisaties over het toepassen van synthetische data.

Vorig jaar vond er een pilot (proef) plaats met drie synthetische datasets van DUO. Daaruit bleek dat synthetische data technisch geschikt is om (wetenschappelijk) onderzoek uit te voeren. Vervolgens hebben we de synthetische data beschikbaar gemaakt voor andere organisaties, en geleverd aan gemeenten, onderzoeksbureaus, wetenschappers en onderzoekers bij DUO zelf.

We organiseerden ook een symposium over synthetische data, met internationale sprekers en bijna vijftig niet-commerciële onderzoekers.

Nieuw portaal voor verantwoording van scholen

Onderwijsinstellingen moeten jaarlijks een verslag maken waarin staat hoe ze het geld dat ze van de overheid hebben gekregen, besteed hebben. Zo leggen de besturen van de scholen verantwoording af. Ze sturen deze jaarrekeningen op naar DUO, die controleert of ze kloppen en volledig zijn. In 2022 heeft DUO het systeem van gegevens verzamelen aangepast. Naast de financiële cijfers kunnen scholen nu ook achtergrondinformatie geven, zodat er een completer beeld ontstaat van wat ze met het geld gedaan hebben.

DUO verzamelt de jaargegevens van instellingen op een manier die de hele overheid gebruikt om financiële gegevens uit te wisselen, genaamd XBRL. De besturen kunnen hun gegevens invoeren in een speciaal portaal: het XBRL Onderwijsportaal. DUO heeft dit portaal in 2022 vernieuwd, zodat de besturen de jaarrekeningen voortaan sneller en efficiënter kunnen aanleveren.

Het nieuwe portaal ziet er anders uit en werkt anders dan de onderwijsbesturen gewend waren. Om uitleg te geven en om gebruikers er aan te laten wennen, organiseerde DUO vorig jaar drie online informatiebijeenkomsten en twee vragenuurtjes. De informatiebijeenkomsten telden gemiddeld meer dan 200 deelnemers en de bezoekers waren er blij mee. Toch bleek in de loop van het jaar dat de aangeleverde gegevens niet altijd goed en volledig waren. Daardoor moesten de meeste besturen twee of drie keer een nieuwe, betere rapportage aanleveren.

Om deze problemen in de toekomst te voorkomen, hebben we het XBRL Onderwijsportaal aangepast en de instructies verbeterd. Ook blijven we voorlichtingssessies en vragenuurtjes organiseren, en zetten we informatie op onze website. Elke jaarrapportage die we ontvangen controleren we direct, en als er iets niet klopt nemen we meteen contact op met het bestuur dat de rapportage heeft ingediend.

Bubbels in het onderwijs

Voor zijn wettelijke taken beheert DUO veel gegevens over studenten, leerlingen en instellingen. Die gegevens kunnen ook helpen om actuele ontwikkelingen in beeld te brengen, bijvoorbeeld over het gebruik van sociale media.

Sociale media (zoals Facebook, Twitter, Instagram en Whatsapp) verdelen de samenleving in bubbels. In de eigen bubbel komen mensen vooral gelijkgestemden tegen. In 2021 publiceerde het Sociaal- en Cultureel Planbureau (SCP) het rapport Samen- en gescheiden naar school. Een conclusie van het rapport was dat op scholen een tweedeling bestaat, waardoor verschillende groepen kinderen elkaar niet meer ontmoeten. DUO heeft hier vorig jaar onderzoek naar gedaan, door de gegevens van het SCP te gebruiken bij een analyse van DUO's eigen registraties.

DUO keek in het bijzonder naar leerlingen die tussen 2011 en 2017 een vmbo-t-diploma haalden en daarna doorstroomden naar de havo. Leerlingen die na de overstap op dezelfde schoolvestiging konden blijven, stroomden vaker door naar de havo (17,3 versus 14,6 procent) en haalden ook iets vaker binnen twee jaar een havo-diploma (67,3 versus 65,9 procent) dan leerlingen die naar een andere vestiging moesten. Een nog grotere rol speelde het gezin. Leerlingen met oudere broers of zussen die havo of vwo hadden gedaan, stroomden vaker door naar de havo (20,5 versus 15,0 procent) en haalden ook vaker het diploma in twee jaar (70,6 versus 65,4 procent) dan leerlingen zonder oudere broers of zussen die havo of vwo hadden gedaan.

De eerste conclusie luidt dat bubbels in het onderwijs inderdaad bestaan, en dat deze invloed hebben op de schoolloopbaan van leerlingen. Vmbo-leerlingen uit een 'havo/vwo-omgeving' hebben een grotere kans om door te stromen naar de havo en deze opleiding vlot af te ronden, dan andere vmbo-leerlingen.

De conclusies uit dit onderzoek zijn gepubliceerd in het tijdschrift *Didactief*, in het nummer van januari 2023.

Extern schoolpersoneel in beeld

Basisscholen en middelbare scholen leveren bij DUO jaarlijks gegevens aan over de mensen die bij hun in dienst zijn: zowel van onderwijzend als niet-onderwijzend personeel. Uit de financiële gegevens blijkt dat scholen ook geld uitgeven aan extern personeel, zoals gastdocenten, zzp'ers en uitzendkrachten. Vanwege het lerarentekort is dit steeds vaker het geval. Het ministerie van OCW, én de Tweede Kamer, willen graag inzicht hebben in de kosten van personeel dat niet in loondienst is. OCW heeft de regels voor het aanleveren van gegevens aangepast, en DUO heeft er een computersysteem voor gebouwd.

Scholen leveren sinds een aantal jaar ook gegevens over hun extern personeel aan DUO. Het aanleveren van gegevens is verplicht, maar nog niet alle scholen doen het. Van de scholen in het primair onderwijs leverde 37 procent gegevens aan over 2021, in het voortgezet onderwijs was dit 26 procent. Daarom heeft DUO vorig jaar via een helpdesk

uitleg aan de scholen gegeven over de nieuwe regeling en over wat ze ervoor moeten doen. Ook was er overleg met de kantoren die de salarisadministratie voor scholen doen.

Diplomadiensten

DUO voert verschillende taken uit op het gebied van binnenlandse en buitenlandse diploma's. Hiermee helpt DUO de (internationale) mobiliteit van studenten, werkenden en werkzoekenden te bevorderen, en helpt de organisatie fraude met diploma's te voorkomen.

Zo beheert DUO Mijn Diploma's, waarin de diplomagegevens staan van bijna alle opleidingen die het ministerie van OCW heeft erkend: voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en hoger onderwijs, maar ook inburgering. In totaal staan er ruim 10 miljoen diploma's in. Diplomahouders kunnen zelf een – beveiligd – uittreksel van hun diploma downloaden. Dat gebeurde vorig jaar ruim 1,7 miljoen keer – een record. Ongeveer 194.000 keer werd een Engelstalig uittreksel gedownload.

Vorig jaar is DUO gestopt met het vermelden van sekse op uittreksels uit Mijn diploma's. Hiermee lopen we vooruit op overheidsbeleid dat een einde wil maken aan onnodige seksregistratie.

Tweemaal, in juli en september, lieten we alle mbo- en ho-studenten die in die periode een diploma hadden behaald, weten dat hun diploma ook online staat. Op de dagen nadat we dit bericht verstuurd, verdubbelde het aantal downloads.



Wanneer mensen voor werk of studie naar het buitenland gaan, hebben ze vaak een gelegaliseerd diploma of een ander opleidingsdocument nodig, zoals een cijferlijst. Dankzij de legalisatie weten buitenlandse instanties dat de opleidingsdocumenten echt en erkend zijn. Sinds vorig jaar kunnen mensen hun opleidingsdocumenten laten legaliseren op ons Rotterdamse servicekantoor. Eerder kon dit alleen in Groningen, dus het scheelt reistijd. Vanaf de zomer van 2023 biedt ook het servicekantoor in Amsterdam deze service aan.

DUO wisselt ook digitaal diplomagegevens uit met verschillende organisaties en onderwijsinstellingen in binnen- en buitenland. Vorig jaar is het aantal uitgewisselde diplomagegevens met bijna 200 procent toegenomen tot ongeveer 5.000.

Financieel adviseurs getoetst

Sinds 2013 organiseert DUO de examens voor financieel adviseurs. Die moeten volgens de Wet financieel toezicht (Wft) officieel bevoegd zijn en daarvoor elke drie jaar examens doen. In Nederland werkten vorig jaar ruim 92.000 financieel adviseurs. DUO nam vorig jaar in totaal ruim 85.000 Wft-examens af (ongeveer 10.000 meer dan in 2021). Dat gebeurde bij ongeveer twintig officiële exameninstellingen.

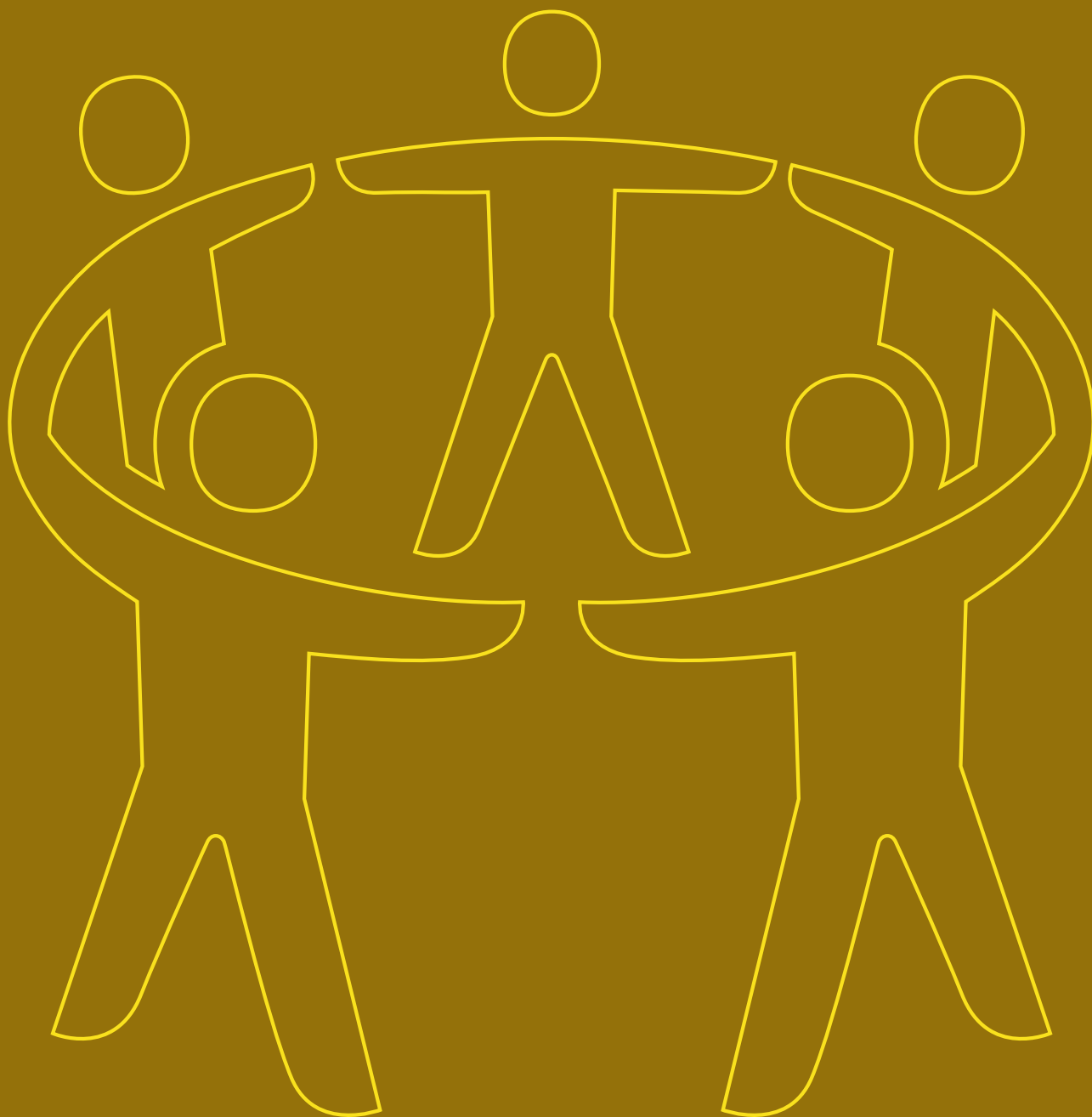
DUO beheert een database met alle mogelijke examenvragen, en een register waar de examenresultaten en adviesbevoegdheden in staan. Verder zorgt DUO dat iedereen die slaagt een op waardepapier geprint diploma of certificaat ontvangt, en dat gezakte kandidaten inzage in hun examen kunnen krijgen. Dat kan sinds vorig jaar op vier plaatsen: in Zwolle, Rijswijk, Eindhoven en Amsterdam.

DUO heeft vorig jaar bijna 63.000 diploma's en certificaten geprint. Er waren 2.100 gezakte kandidaten die ervoor kozen inzage in hun examen te krijgen.

In het portaal Mijn Wft kunnen financieel adviseurs sinds 2021 online hun persoonsgegevens bekijken en hun adviesbevoegdheden controleren. Vóór de tijd moest dit aan de hand van geprinte diploma's of duplicaten. Het portaal werd vorig jaar bijna 66.000 keer bezocht.

Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de vragen op Wft-examens, en past ze ieder jaar aan op basis van relevante ontwikkelingen.

5 DUO werkt samen



DUO wil betrokken zijn bij maatschappelijke ontwikkelingen, of het nu om onderwijs gaat, om informatietechnologie of om dienstverlening in de brede zin van het woord. Daarom zijn medewerkers ieder jaar aanwezig op allerlei bijeenkomsten waar ze klanten of ketenpartners kunnen ontmoeten: lokaal, landelijk en soms zelfs over de grens. Zo draagt de organisatie bij aan samenwerking en kennisdeling met anderen.

Meerdere uitvoerders, één aanpak voor maatwerk

Verreweg de meeste klanten van DUO passen probleemloos in de regelingen die we uitvoeren. Maar soms raken mensen knel tussen verschillende regels, en is er een bijzondere aanpak nodig om hun probleem op te lossen. Bij DUO bestaat daarvoor een Arbitrair beraad. Medewerkers van verschillende afdelingen kijken daar naar ingewikkelde situaties en zoeken een oplossing buiten de bestaande regels om. Andere grote uitvoeringsorganisaties hebben vergelijkbare manieren om 'buijkijngeschieden' te bespreken. Zo delen DUO, UWV, de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank (en nog veel andere organisaties) heel regelmatig ervaringen in een overheidsbrede 'maatwerkplaats'. Dankzij de korte lijnen die daar bestaan kunnen we informatie snel delen en problemen oplossen.

Soms vallen mensen onder de regelingen van verschillende uitvoeringsorganisaties. Naar aanleiding van zo'n geval zochten DUO en UWV elkaar vorig jaar op. Het ging om een student met een uitkering voor arbeidsongeschiktheid (Wajong), die geen studiefinanciering had aangevraagd omdat hij dacht dat hij dan gekort zou worden op zijn uitkering. Dat bleek niet (meer) te kloppen, en dankzij overleg tussen DUO en UWV kreeg de jongen alsnog studiefinanciering, ook over de voorbije jaren. UWV betaalde vervolgens de reiskostenvergoeding die de student al die jaren was misgelopen.

Digitale inclusie

Ruim twee miljoen Nederlanders hebben geen digitale basisvaardigheden, bijna 4 procent heeft thuis geen internet en 17 procent heeft geen toegang tot een digitaal apparaat omdat dit te duur is. Bovendien is een groot deel van het internet niet goed toegankelijk voor mensen met een beperking. De Alliantie Digitaal Samenleven is een samenwerkingsverband van overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties die hier iets probeert te doen, want de samenleving digitaliseert iedere dag verder.

Vorig jaar organiseerde de Alliantie voor het eerst de 'Dag van Digitale Inclusie' met als thema: Dicht de digitale kloof. Driehonderd bedrijven en organisaties bespraken met elkaar wat ervoor nodig is om die kloof te dichten. DUO ondertekende het bijbehorende manifest, waarmee we het doel van digitale inclusie ondersteunen: zorgen dat iedereen Nederland de kans krijgt om mee te doen in een wereld die steeds digitaal wordt.

DUO is bezig zijn websites digitaal toegankelijker te maken voor mensen met een beperking. Daarmee worden ze ook gebruiksvriendelijker voor iedere bezoeker. Daarnaast doen we regelmatig onderzoek onder gebruikers, zodat we de websites beter kunnen afstemmen op de behoeftes van de klant.

Evenementen

Veel contacten tussen DUO en de buitenwereld vinden plaats tijdens evenementen: beurzen, congressen, open dagen, vakbijeenkomsten... Onze medewerkers treffen klanten, ketenpartners en relaties op allerlei verschillende bijeenkomsten, die DUO vaak zelf organiseert. Vorig jaar kwamen al die evenementen wat langzaam op gang vanwege corona, maar vanaf april was er weer veel mogelijk. Hieronder een handvol voorbeelden.

HOLink-conferentie

Al jaar en dag is dit de grootste bijeenkomst die DUO – samen met Stichting Studielink – organiseert. In Papendal kwamen meer dan zeshonderd medewerkers van hogescholen en universiteiten gedurende twee dagen samen om te overleggen, bij te praten en bij te leren, workshops te volgen en ervaringen te delen. Er was een informatiemarkt met aandacht voor ontwikkelingen rondom onderwijsondersteuning en informatievoorziening. Naast onderwijsinstellingen waren studentenorganisaties, koepelorganisaties, het ministerie van OCW en Nuffic nauw betrokken bij het programma, dat dit jaar als thema 'Niemand buitenspel' had.

HOLink richt zich onder meer op medewerkers van studentenadministraties, beleidsmedewerkers, systeembeheerders, informatiemanagers, leveranciers, marketingmedewerkers, financieel medewerkers en opleidingsdirecteuren.

Vakdag Project- en Programmamanagers

Ongeveer 65 project- en programmamanagers van DUO, CJIB en I-Interim Rijk konden elkaar na corona weer fysiek ontmoeten. Bij het CJIB in Leeuwarden praatten ze elkaar bij over de nieuwste ontwikkelingen in hun vakgebied, en volgden ze verschillende workshops om hun kennis up-to-date te houden.



Overleg kinderopvang jaarverantwoording

Tijdens deze online voorlichtingssessies vertelden medewerkers van de Inspectie van het Onderwijs, VNG Naleving en DUO aan zo'n tweehonderd medewerkers van kinderopvangorganisaties waar ze allemaal aan moeten denken bij de jaarverantwoording.

MBO congres, Muntgebouw Utrecht

Ongeveer tweehonderd medewerkers van mbo-instellingen uit het hele land gingen in het Utrechtse Muntgebouw met elkaar in gesprek over het thema 'De keten verbindt'. DUO organiseerde deze bijeenkomst samen met OCW, de MBO-raad, MBO-digitaal en Beroepsonderwijs & Bedrijfsleven. De workshops van het congres waren ook online te volgen.

Informatiebijeenkomsten Centrale Eindtoets 2023

Bijna duizend mensen die werken in het basisonderwijs kregen tijdens deze online bijeenkomsten voorlichting over de Centrale Eindtoets 2023. DUO organiseerde dit evenement samen met het College voor Toetsen en Examens.

Schulden in toom houden

Mensen met problematische schulden hebben die vaak bij meerdere partijen. Soms hebben ze een schuldregeling, maar dat voorkomt niet altijd dat andere schulden verergeren. Hun aflosproblemen blijven daardoor bestaan. Het kabinet vindt dat mensen met problematische schulden altijd terecht moeten kunnen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, en dat mensen die al in de schuldhulpverlening zitten altijd hulp moeten blijven krijgen.

Om dit te onderstrepen hebben het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de NVVK (branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, én grote schuldeisers – waaronder DUO – een intentieverklaring ondertekend. Hiermee zeggen deze organisaties dat ze zullen voorkomen dat mensen in of op weg naar schuldregelingen toch in de financiële problemen komen, bijvoorbeeld door gestegen energieprijzen.

Daarnaast heeft DUO het afgelopen jaar geprobeerd te voorkomen dat schulden bij bepaalde klanten nog verder zouden oplopen. Hieronder een aantal van deze initiatieven, gericht op verschillende klantgroepen:

- Ruim 14.000 mensen met een betaalachterstand kregen een persoonlijke brief om te zorgen dat hun schuld niet werd overgedragen naar het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Van hen reageerden er ongeveer 8.100.
- Ongeveer 1.700 mensen die uit de schuldsanering kwamen, kregen een persoonlijke aanbieding om hun schuld op maat af te lossen. Bijna de helft maakte hier gebruik van.
- Ruim 12.000 mensen met betaalachterstanden in het Caribisch gebied kregen de kans om een passende oplossing te zoeken voor hun situatie. Ruim een derde maakte hiervan gebruik.

In totaal hebben we met ongeveer 60.000 debiteuren contact gezocht om een passende oplossing te vinden. In 40 procent van de gevallen lukte dat, zodat meer dan 33.000 mensen hun schuld op maat kunnen aflossen.

Samenwerken met studenten

Een speciale vorm van samenwerking is het DIT-Lab. DIT staat voor Discover Innovations of Tomorrow. In het DIT-Lab werken DUO en de Groninger Hazehogeschool samen op het gebied van innovatieve techniek. Het belangrijkste doel is kennis opdoen over innovaties die de digitale dienstverlening van DUO beter en betrouwbaarder maken.

Vorig jaar waren er dertien studenten aan het DIT-Lab verbonden; momenteel werken er tien aan verschillende opdrachten – soms ook in groepsverband. Daarnaast hebben drie docenten er stage gelopen om praktijkervaring op te doen.

De studenten doen onder meer onderzoek naar digitale identiteit, met in het bijzonder aandacht voor individuele privacy en veilige manieren van data delen. Studenten hebben ook gewerkt aan een opdracht van EBSI (European Blockchain Services Infrastructure, een initiatief van de Europese Unie). De opdracht ging over de digitale opslag en uitwisseling van diploma's via blockchain.

Samenwerking met het hoger onderwijs helpt DUO jongeren te interesseren voor een baan bij de overheid. Voor de Hazehogeschool is de samenwerking nuttig omdat het helpt bij het maken van onderwijsprogramma's die studenten voorbereiden op de arbeidsmarkt. Het DIT-Lab is gevestigd bij de Hazehogeschool.

Groningen Declaration Network

Vorig jaar was DUO gastheer van het 10-jarig jubileum van het Groningen Declaration Network (GDN). Het jubileum vond plaats in Groningen, de stad waar dit internationale samenwerkingsverband in 2012 is opgericht. Het GDN bestaat uit organisaties uit meer dan dertig landen, die de wereldwijde mobiliteit van studenten en werknemers – én hun data – willen stimuleren. Deelnemers aan het GDN zijn met name werkzaam in het



onderwijs of bij organisaties voor arbeidsmobiliteit, immigratie en academische - en beroepserkenning. Ze komen jaarlijks samen, steeds in een andere stad, om kennis en ervaringen uit te wisselen.

In Groningen namen ruim 170 mensen deel aan een driedaagse bijeenkomst gevuld met lezingen en workshops. Het GDN introduceerde de T.R.U.S.T. Hub. Dit is een middel om wereldwijd betrouwbare partijen te zoeken die kunnen helpen te bepalen of diploma's en andere gegevens over onderwijsaanbieders betrouwbaar zijn.

Verder beschikt het netwerk tegenwoordig over een bibliotheek met beeldmateriaal van de afgelopen tien jaar, waar de leden gebruik van kunnen maken.

In 2022 heeft GDN discussiestuk gepubliceerd waarin het uitlegt hoe ze de ondersteuning van vluchtelingen ziet. Doel hiervan was om de leden van het netwerk te activeren zich (nog) meer in te zetten om deze doelgroep te helpen op het gebied van leren en ontwikkelen.

Vorig jaar waren er vijf nieuwe ondertekenaars van de Groningen Declaration, waarmee het totaal op 114 deelnemende organisaties staat, uit in totaal 31 landen.

Tot slot vonden er vorig jaar twee belangrijke wijzigingen plaats in de organisatie. De eerste ging onder meer over het aantrekken van nieuwe sponsors, wat zorgt voor financiële onafhankelijkheid. Ten tweede kreeg de organisatie een nieuwe uitvoerend directeur. Door beide veranderingen is het GDN beter voorbereid op de toekomst.

Externe samenwerking versterkt

DUO heeft in 2022 de samenwerking met andere overheidsorganisaties in het noorden versterkt op het gebied van project- en programmamanagement. Dat gaat om het aansturen van grote, tijdelijke projecten die gericht zijn op vernieuwing of verbetering. Zulke projecten vinden bij veel organisaties plaats naast de dagelijkse dienstverlening. DUO werkte hierbij samen met onder andere de gemeente Groningen, de provincie Drenthe, het Centraal Justitieel Incassobureau, de Hanzehogeschool, de Rijkuniversiteit Groningen en de RDW. Het samenwerkingsverband heeft als doel kennisuitwisseling en -versterking. In vijf bijeenkomsten wisselden medewerkers ervaringen uit op het gebied van project management, resource management (hoe verbind je vraag en aanbod, zowel kwalitatief als kwantitatief) en strategisch portfoliomanagement (hoe zorg je voor een voorspelbare en continue hoeveelheid werkzaamheden die je in de goede volgorde kunt uitvoeren?). Ook ondersteunt het samenwerkingsverband de (tijdelijke) uitwisseling van medewerkers.

Vorig jaar heeft DUO een convenant (overeenkomst) getekend met de Rijksdienst voor Ontwikkeling, Digitalisering en Innovatie. Dit was een verlenging van een overeenkomst uit 2018, gericht op kennisinzet en -uitwisseling op het gebied van ict. De afgelopen vijf jaar gingen zeventien rijksambtenaren dankzij het convenant voor een tijdelijke opdracht bij DUO aan de slag; twee DUO-medewerkers werkten tijdelijk bij een andere rijksdienst. De overeenkomst richt zich voortaan ook op onderwerpen die niet direct met ict te maken hebben, zoals interim-management. Daarnaast hebben de deelnemende organisaties afgesproken ook advieswerk voor elkaar te gaan doen.

Manifestgroep

DUO is lid van de Manifestgroep, een samenwerkingsverband van grotere uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst en UWV. De Manifestgroep is onderdeel van het Netwerk Publieke Dienstverlening (NPD), dat tot doel heeft de dienstverlening van de overheid te verbeteren. Zowel de Manifestgroep als het NPD zijn platforms om kennis uit te wisselen en om concrete activiteiten uit te voeren, en helpen uitvoeringsorganisaties hun stem te laten horen in politiek Den Haag.

Het afgelopen jaar heeft de Manifestgroep meegewerkt aan initiatieven om de dienstverlening van overheidsorganisaties te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is de één loket-gedachte. Dit is bedoeld voor mensen die moeilijk meekomen in de (digitale) wereld van de overheid met zijn vele organisaties. Een soort hulpverlener ('case manager') helpt hen dan bijvoorbeeld gebruik te maken van regelingen van de overheid, zodat ze geen geld mislopen.

Naast het verbeteren van de dienstverlening heeft de Manifestgroep ook als doel het vereenvoudigen van wet- en regelgeving, zodat die beter uitvoerbaar is. Zo trekken de leden van de Manifestgroep samen op bij rijksbrede wetgeving, om aandacht te vragen voor de uitvoerbaarheid. Verder werkt de manifestgroep aan het onderling delen van gegevens, zodat burgers niet hun persoonlijke gegevens steeds opnieuw hoeven door te geven, het moderniseren en innoveren van ict, het zoeken naar oplossingen voor schaars personeel, en het werken aan duurzaamheid.

Rijksbrede benchmarkgroep

De Rijksbrede Benchmark Groep (RBB-Groep) is een leernetwerk van 47 uitvoeringsorganisaties met publieke taken. DUO is hier al sinds de oprichting bij aangesloten. De RBB-groep dankt zijn naam aan de benchmark waar de deelnemende organisaties jaarlijks aan meedoen. Hierbij vergelijken ze hun bedrijfsvoering, de manier waarop ze werken en hun prestaties. Ook DUO doet hier ieder jaar aan mee.

Inmiddels heeft de RBB-Groep zeventien verschillende leerplatforms. De leden van de RBB-Groep delen hier kennis en ervaringen. Hierdoor kunnen ze hun prestaties en dienstverlening verbeteren. DUO neemt deel aan twaalf platforms.

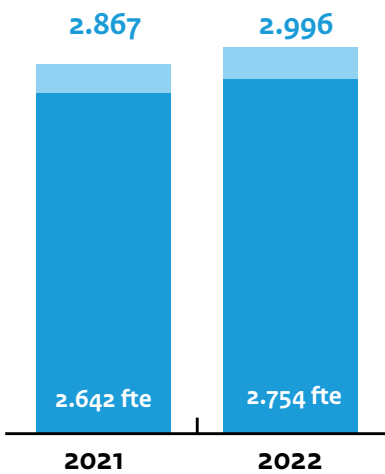
Leden van de RBB-groep helpen elkaar ook met vragen en antwoorden. DUO heeft vorig jaar onder andere aan andere organisaties uitgelegd hoe de organisatie omgaat met de feedback van mensen die studiefinanciering ontvangen.

6 De mensen van DUO

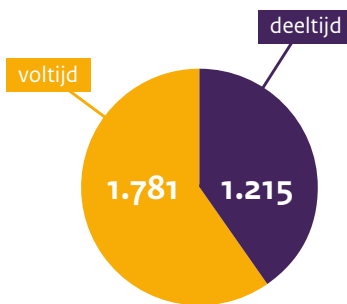


Technologie is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven en dagelijks werk. Maar de belangrijkste factor in DUO's dienstverlening is en blijft de mens.

Aantal medewerkers

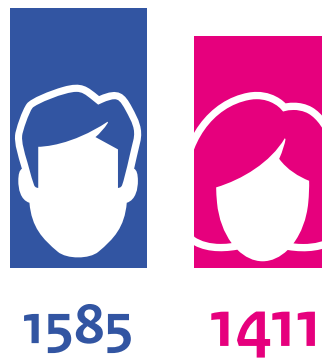


Eind december 2022 waren er bij DUO 2.996 interne medewerkers in vaste of tijdelijke dienst. Samen waren zij goed voor 2.754 voltijdsarbeidsplaatsen (fte). Dit is een stijging vergeleken met het jaar daarvoor; toen waren er 2.867 medewerkers in vaste dienst (2.642 voltijdsarbeidsplaatsen).



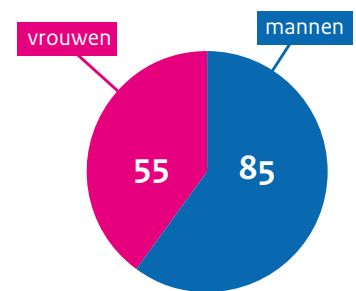
Het verschil tussen het aantal mensen en het aantal fte's komt doordat DUO relatief veel parttimers in dienst heeft: vorig jaar werkten 1.215 mensen in deeltijd en 1.781 voltijd.

Man/vrouw verhouding



Het aantal mannen is hoger dan het aantal vrouwen: 1.585 tegen 1.411. Dit geldt ook voor de leidinggevende functies: van alle managers bij DUO was vorig jaar ongeveer 60% man (83 mannen en 55 vrouwen).

Man/vrouw managers



Gemiddelde leeftijd



47,6

Medewerkers: intern, extern en uitzendkracht

Vorig jaar zijn er bij DUO 311 nieuwe medewerkers begonnen (waaronder 89 ict'ers), terwijl er 166 mensen zijn vertrokken. Omgerekend in voltijdsarbeidsplaatsen (fte) betekent dit dat DUO gemiddeld is gegroeid met ongeveer 151 fte, naar gemiddeld 2.719 voltijdsarbeidsplaatsen in 2022. De groei komt doordat DUO meer werkzaamheden is gaan uitvoeren.

Uitzendkrachten

DUO huurt uitzendkrachten in als het extra druk is en als vaste medewerkers langdurig ziek zijn. Vorig jaar werkten er gemiddeld 128 fte aan uitzendkrachten bij DUO, tegen 149 het jaar daarvoor. De daling komt voor een deel doordat er meer mensen in vaste dienst kwamen.

Externe inhuur en detachering

DUO wil minder mensen inhuren en in plaats daarvan meer vaste medewerkers in dienst nemen. Dat maakt de organisatie minder afhankelijk van externen (voornamelijk ict'ers), en het geeft eigen medewerkers meer mogelijkheden zich te ontwikkelen. Waar mogelijk vervangen we externe medewerkers daarom door interne, en zetten we vaste medewerkers in bij nieuwe taken. Ze krijgen hiervoor opleidingen aangeboden. DUO maakt ook gebruik van stagiairs en trainees, en van gedetacheerden via het Rijks ICT-Gilde en I-Interim Rijk.

Eind 2022 waren er nog 316 fte externen in dienst. Dit is meer dan het geplande aantal van 200. Dit komt doordat sommige gespecialiseerde ict'ers moeilijk te vinden zijn, en door uitbreiding van taken waarvoor we niet snel geschikte mensen konden vinden. Verder waren er eind 2022 een kleine veertig gedetacheerden: mensen die tijdelijk bij DUO werken maar die in dienst zijn bij andere organisaties.

Stages

Ieder jaar biedt DUO stagiairs van verschillende onderwijstypen de gelegenheid werker-
varing op te doen. Tijdens de coronapandemie was het aantal stagiairs nog laag, maar dit steeg in het voorjaar van 2022. DUO heeft een speciaal introductieprogramma voor stagiairs, met een feestelijke aftrapbijeenkomst, gastsprekers en workshops.

In 2022 werkten er in totaal 41 stagiairs bij onze kantoren in Groningen en Den Haag. Elf studenten kwamen van het middelbaar beroepsonderwijs, 25 van het hoger beroepsonderwijs en drie van de universiteit. Er waren ook twee stagiairs van het voortgezet speciaal onderwijs. Ze deden (afstudeer)onderzoeken, meewerkstages, of oriënteerden zich op de arbeidsmarkt. Eén hbo-stagiaire kreeg na haar stage een tijdelijk contract. De stage-opdrachten waren gevarieerd. De studenten deden onder meer onderzoek naar het proces van planning en control, en naar aanbestedingen voor datacenters. De meewerkstages vonden onder andere plaats bij de bedrijfsadministratie, de afdeling Compliance, de afdeling Internationale diensten en bij ict.

Sinds vorig jaar lopen ook leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs stage bij DUO. Deze scholieren, in de leeftijd van 15 à 16 jaar, vinden vaak moeilijk een stageplek. Voor hen is een stage vooral bedoeld om kennis te maken met de arbeidsmarkt. Ze lopen vier tot vijf uur per dag stage op onze printstraat en postkamer, een of twee dagen per week, voor een periode van drie tot zes maanden.

Verder waren er vorig jaar snuffelstages en werkbezoeken voor middelbare scholieren, en presenteerde DUO zich op de Open Dag van de studie rechten bij de Hanzehogeschool en bij een online bedrijven speeddate.

DUO werkt ook samen met andere organisaties om stagelopen te bevorderen, kennis uit te wisselen en leerprogramma's voor stagiairs te ontwikkelen.



Banenaafspraak

De Rijksoverheid streeft naar diversiteit in haar personeelsbestand. Het gaat bij diversiteit om allerlei onderdelen van iemands identiteit, zoals gender, leeftijd, opleidingsniveau en culturele achtergrond, maar ook om fysieke en mentale mogelijkheden.

Volgens de Participatiewet bestaat er bij de rijksoverheid een banenaafspraak. Dit betekent dat overheidsorganisaties ook mensen in dienst nemen die anders niet snel een gewone baan zouden vinden. Ook bij DUO werken al langere tijd mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. DUO vindt het belangrijk dat ook zij kunnen meedoen in het arbeidsproces. Bovendien wil de organisatie een afspiegeling zijn van de samenleving.

Momenteel werken er in totaal 65 medewerkers vanuit de banenaafspraak bij DUO. In 2023 hopen we werk te hebben voor bijna honderd voltijdsarbeidsplaatsen.

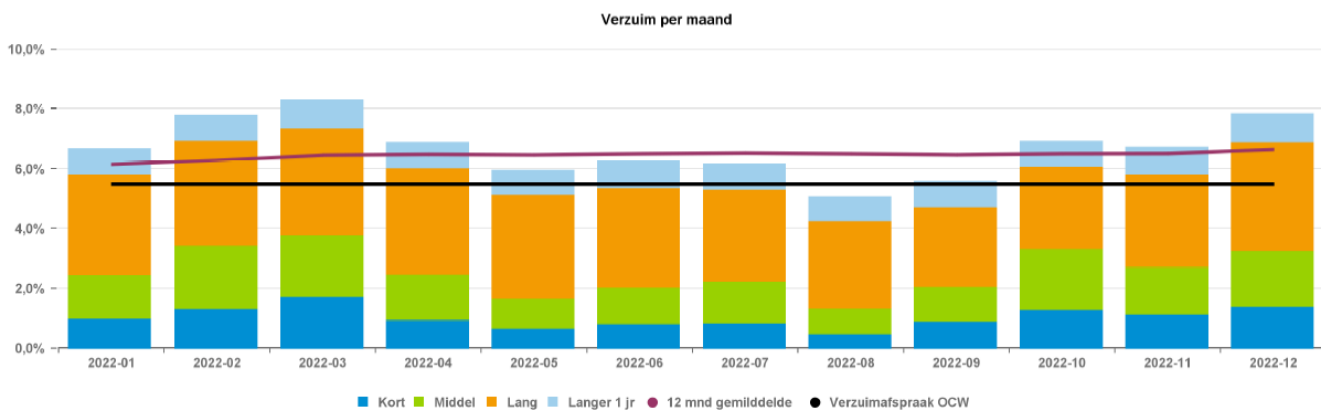
Verzuim en vitaliteit

Ziekte

Vorig jaar meldden iets meer medewerkers zich ziek dan het jaar daarvoor. Het totaalverzuim steeg naar 6,6 procent. In 2021 was dit nog 6,1 procent. Zowel het kort verzuim (minder dan 8 dagen) als het middellang verzuim (8 tot 42 dagen) nam toe, maar het lang verzuim (meer dan 42 dagen) daalde licht. Het kort verzuim was vorig jaar gemiddeld 1,1

procent (0,6 procent in 2021), het middellang verzuim steeg van gemiddeld 1,2 procent naar gemiddeld 1,5 procent, en het langverzuim (43 dagen of langer) daalde van gemiddeld 4,3 procent in 2021 naar gemiddeld 4,1 procent.

Het aantal mensen dat zich nooit ziek meldt daalde vorig jaar naar 29,1 procent. In 2021 was het aantal 'nulverzuimers' nog 44,7 procent. Het aantal mensen dat zich drie keer of vaker in een jaar ziek meldt, steeg in 2022 naar 17,9 procent.



Vitaliteit

DUO wil verzuim voorkomen en daarom meer aandacht besteden aan de periode voordat medewerkers zich ziek melden. We willen hen beter helpen hun gezondheid in de gaten te houden. Het gaat daarbij niet alleen om lichamelijke fitheid, maar ook om mentale - en sociaal-emotionele vitaliteit en om zingeving.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk, en DUO zorgt dat er middelen beschikbaar zijn: vitaliteitsactiviteiten, gezondheidscontroles, trainingen, workshops en een preventief medisch onderzoek. Dit bestaat uit een vragenlijst (over onder andere leefstijl, veiligheid en werkplezier), een gezondheidscheck (op cholesterol, bloeddruk en dergelijke) en een eindgesprek. Hiermee zien medewerkers wat ze kunnen doen om (nog) vitaler te worden.

Verder heeft DUO vorig jaar een aantal acties georganiseerd:

- maandelijkse activiteiten via de vitaliteitskalender
- extra aandacht hiervoor in de vitaliteitsweek
- nieuwsbrieven met tips en informatie over vitaliteit
- gratis fruit op verschillende locaties
- een tien-weeks leefstijlprogramma voor medewerkers
- een digitaal overzicht van hulpmiddelen zoals trainingen, workshops en e-learning.

Medewerkers praten mee

De Ondernemingsraad (OR) van DUO houdt zich bezig met zowel organisatie-brede onderwerpen als ontwikkelingen bij de verschillende directies en afdelingen. De OR is op de hoogte van ontwikkelingen binnen DUO, doordat de vijftien OR-leden op verschillende afdelingen werken, veel met medewerkers overleggen en om hun mening vragen, bijvoorbeeld met enquêtes. Daarnaast is de informatie die medewerkers zelf aandragen van groot belang.

Om de medezeggenschap te organiseren werkt de OR met deelcommissies rond thema's en directies. De Wet op de ondernemingsraden (WOR) geeft de OR adviesrecht bij diverse onderwerpen, en instemmingsrecht bij veel besluiten en ontwikkelingen. Hierdoor kan de OR, als stem van de medewerker, veel invloed uitoefenen op het management en bestuur. De OR bespreekt en beoordeelt de adviesaanvragen en instemmingsverzoeken die het bestuur van DUO indient. Zo hield de raad zich in 2021 onder meer bezig met de organisatorische veranderingen bij de verschillende onderdelen van DUO. Onderwerpen die daarnaast op de agenda stonden waren onder andere het strategisch personeelsplan, de personeelsschouw en de personeelsgesprekken, formatiebeheer, mobiliteit en verzuim.

De Covid-pandemie had ook in 2022 nog invloed. Hybride werken – een mengvorm van thuiswerken en werken op kantoor of elders – bleef het afgelopen jaar een belangrijk onderwerp. Medewerkers hebben verschillende behoeftes en flexibiliteit waar het hybride werken betreft.

Net als de meeste mensen bleven DUO-medewerkers (en dus ook de OR-leden) ook in 2022 veel thuiswerken en digitaal vergaderen. Hoewel thuiswerken en digitaal vergaderen in de voorgaande jaren wel was gaan wennen, bleef het af en toe toch lastig. Zo werkte de techniek niet altijd goed mee en was het bij discussies nuttig elkaar in het echt te zien. De OR koos daarom soms ook voor fysiek overleg.

