



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Jaarbericht 2021

Dienst Uitvoering Onderwijs



Inhoud

Voorwoord	4
1. De organisatie DUO	5
Wat DUO doet	6
Waar DUO voor staat	6
Voor wie DUO werkt en wat zij verwachten	6
Wat DUO wil zijn	7
Voor wie DUO werkt	9
Het bestuur van DUO	10
Raad van Advies	10
2. DUO in 2021	11
Maatwerk: 'de geest van de wet'	12
Schulden toeslagenaffaire kwijtgescholden	13
Werk aan uitvoering	13
DUO voor iedereen digitaal toegankelijk	14
Gezocht: ict'ers	15
DUO in de pers	15
Kwaliteit bewaakt	16
Gouden oor	16
Duurzaam DUO	16
Niet eens met DUO	18
De Nationale ombudsman	18
AVG-verzoeken	19
Datalekken	19
3. Dienstverlening aan particulieren	20
Steun aan studenten tijdens corona	21
Meer aanvullende beurs	21
Jongeren goed geïnformeerd de zomer door	21
Eerder uitleg over studiefinanciering	23
Voorlichting in het Caribisch gebied	23
Sociale media en webinars	24
Jongeren denken mee	25
Mijn diploma's	25
Europese mobiliteit	26
4. Dienstverlening aan zakelijke klanten	27
Extra geld naar onderwijs vanwege corona	28
Met de scholen om tafel	28
Basisscholen aangesloten op nieuwe registers	28
Systemen voor staatsexamens gemoderniseerd	29
Beter beeld van staatsexamens	30
Snellere uitwisseling persoonsgegevens	30
Makkelijker een nieuwe school beginnen	31
Ondersteunen scholen tijdens examens	32
Financieel adviseurs blijven bij de les	32
Veilig inloggen bij DUO	33
Onderzoek naar en met kunstmatige intelligentie	33

5. Samenwerking	34
Jongeren en de digitale overheid	35
Service over de grens	35
Samenwerking met ketenpartners	36
Evenementen op het scherm	36
Manifestgroep	38
Rijksbrede benchmarkgroep	38

6. De mensen van DUO	39
Mensen in cijfers	40
Stagelopen bij DUO	41
Participatiewet	42
Ziekte en gezondheid	42
De stem van de medewerkers	42

Bijlagen

[Kerncijfers DUO 2021](#)

[Studiefinanciering in cijfers](#)

Voorwoord

Een essentiële opgave waar we als DUO voor staan, samen met andere overheidsorganisaties, is het herstellen van het vertrouwen in de overheid.

Jaarlijks keert DUO meer dan 45 miljard euro uit aan instellingen en burgers. Wij spelen een rol bij belangrijke gebeurtenissen en beslissingen in het leven van onze – vaak jonge – klanten. Vertrouwen is dan een groot goed. Dat vraagt meer dan alleen je werk goed doen. Dat vraagt zelfs meer dan wat onze betrokken en deskundige medewerkers iedere dag laten zien.

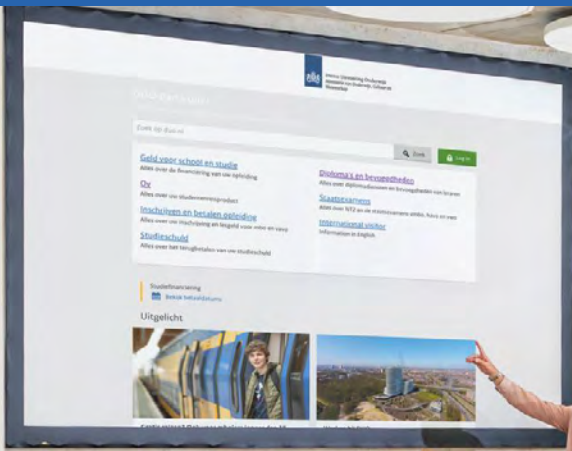
Wat nodig is, is een totaal andere benadering van ons werk als publieke dienstverlener. Zoiets realiseer je niet van de ene op de andere dag, maar tegelijk voelen we de druk om snel voor zichtbare veranderingen te zorgen. In 2021 hebben we hiervoor een aantal stappen gezet. We hebben onze voorlichting aan klanten verbeterd, bijvoorbeeld door meer samen te werken met scholen. We hebben mensen bijgestaan die problemen kregen in hun onderwijssituatie vanwege de coronacrisis. We droegen bij aan het helpen van gedupeerden van de Toeslagenaffaire. Met de Belastingdienst zorgden we voor betere gegevensuitwisseling ten behoeve van klanten met een inkomensafhankelijke regeling. We legden een basis voor meer maatwerk en het ophalen van signalen.

Dat het uitkeren van geld ondertussen goed geborgd blijft, is ook van belang. Daarom gaat ook veel van onze aandacht uit naar beheer en onderhoud van onze systemen. In dit geval zijn het geen zichtbare resultaten die tellen, maar juist het gebrek eraan. Geen bericht, goed bericht, zou je kunnen stellen.

Hierbij bied ik u namens het bestuur van DUO het jaarbericht 2021 aan. Er is nog een hoop te doen, maar DUO telt de zegeningen: een nagenoeg vlekkeloze uitvoering en deskundige en betrokken medewerkers. Een goede basis om op verder te bouwen.

Harmen Harmsma, directeur-generaal DUO

De organisatie DUO



De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is een agentschap van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en werkt ook voor enkele andere ministeries. 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, onderdeel van DUO, voor diverse opdrachtgevers taken uit op het gebied van inkoop in het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC-Noord), en housing en hosting in het Overheids Datacenter (ODC-Noord). DUO is gevestigd in Groningen (hoofdkantoor) en in Den Haag, en heeft dertien 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 het Diplomaregister, 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.

Voor wie DUO werkt en wat zij verwachten

Klant

Als klant van DUO wil ik krijgen waar ik recht op heb. In ieder geval wil ik dat DUO mij tijdig vertelt wat mijn rechten en plichten zijn.

DUO houdt daarbij rekening met mijn persoonlijke situatie en zorgt ervoor dat ik niet (verder) in de problemen kom.

In het contact met DUO wil ik behandeld worden op een manier die bij mij past: persoonlijk, behulpzaam en respectvol.

Ook wil ik dat DUO serieus omgaat met mijn signalen.

Ten slotte wil ik dat DUO transparant en verantwoord omgaat met mijn gegevens, zodat ik er op kan vertrouwen dat die in goede handen zijn.



Medewerker

Als medewerker van DUO wil ik met plezier naar mijn werk gaan en gerespecteerd worden om wie ik ben en wat ik doe. Ik wil weten wat mijn bijdrage is aan de doelen van DUO en hoe mijn werk wordt gewaardeerd, zodat ik mij kan blijven ontwikkelen. Ik werk bij DUO omdat ik zo direct een bijdrage lever aan de maatschappij. Ik wil ondersteund worden in het locatie- en tijdonafhankelijk (samen)werken. Samen met DUO kan ik mij ontwikkelen in een richting die bij mij past, waardoor ik geschikt ben en blijf voor aantrekkelijk en toekomstbestendig werk.

Opdrachtgever

Als opdrachtgever van DUO wil ik een betrouwbare en toekomstbestendige uitvoering en een proactieve bijdrage tijdens de gehele beleidscyclus. Samen werken we aan het vormgeven van begrijpelijke, uitvoerbare en doelmotiverende wet- en regelgeving. DUO implementeert volgens afspraak (gewijzigd) beleid. Tijdens de uitvoering informeert en adviseert DUO mij transparant (en tijdig), mede op basis van klantsignalen, zodat het beleid kan worden bijgesteld indien nodig.

Eigenaar

Als eigenaar van DUO wil ik dat DUO zijn mensen en middelen zo beheert, dat de continuïteit van uitvoering en dienstverlening gewaarborgd is en de belangen van alle stakeholders behartigd worden en blijven. Daarnaast wil ik dat de uitvoering en (digitale) dienstverlening van DUO doelmatig, toegankelijk, betrouwbaar en veilig zijn, zodat DUO compliant is aan algemene wet- en regelgeving.

Bestuurder

Als bestuurder van DUO wil ik dat DUO zich wendbaar, duurzaam en toekomstbestendig organiseert, zodat stakeholders van DUO tevreden zijn.

In de driehoek politiek, beleid en uitvoering stelt DUO zich zelfbewust en deskundig op en levert daarmee een constructieve bijdrage aan uitvoerbaar en doenlijk beleid.

Wat DUO wil zijn

De ambities van DUO staan in onze 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 studenten en onderwijsinstellingen, met onze ketenpartners, met politiek en ministeries, en met 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 klanten om hun 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 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 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 van examens voor de Wet op het financieel toezicht (Wft). In opdracht van JenV voert DUO print- en couverteerwerkzaamheden 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 zó 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 2021 nevenfuncties, als onbezoldigd bestuurslid van de Stichting Herenboeren Ede en als lid van de Raad voor de Plantenrassen (RvP). De RvP is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan en onderdeel van de Staat der Nederlanden, en valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit.

Raad van Advies

Sinds 2010 heeft DUO een eigen Raad van Advies, benoemd door de directeur-generaal van DUO. In 2018 en 2019 is de Raad helemaal vervangen. De leden zitten vier jaar in de Raad, een termijn die één keer met vier jaar verlengd kan worden.

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.

Vorig jaar bestond de Raad van Advies uit Hans Mulder (voorzitter), Annemarie Macnack-van Gaal, Jos ter Avest, Ruth Kervezee en Frank van Hout.

DUO in 2021

2



Als een van de grotere uitvoeringsorganisaties van Nederland werkt DUO voor miljoenen mensen. We zijn een schakel tussen politiek en samenleving. Meer nog dan in andere jaren stond onze dienstverlening vorig jaar, net als die van andere uitvoeringsorganisaties, volop in de maatschappelijke belangstelling.

Maatwerk: ‘de geest van de wet’

Uitvoeringsorganisaties zoals DUO behandelen ieder mens op dezelfde manier en hanteren werkwijzen die voor iedereen gelden. Toch komt het soms voor dat klanten in de problemen komen, omdat ze door omstandigheden nét buiten alle regels vallen, of omdat er een grijs gebied bestaat tussen verschillende regels. In zulke situaties probeert DUO een oplossing te vinden door maatwerk toe te passen. Dit past bij de gedachte dat de rijksoverheid de bedoeling van een wet (‘de geest’) belangrijker vindt dan de exacte tekst ervan (‘de letter’).

De klantenteams van DUO handelen alle vragen af, ook gevallen die om maatwerk vragen. Maar bij de meer ingewikkelde individuele problemen werkt DUO met een ‘arbitrair beraad’. Daarin bespreken medewerkers situaties van allerlei soorten klanten: studenten, examenkandidaten, debiteuren, diplomahouders of inburgeraars. Het doel is een oplossing vinden voor het probleem die bovendien past binnen de wet- en regelgeving.



In totaal bespreken we vorig jaar ruim dertig klantproblemen in een arbitrair beraad. In veel gevallen vond DUO een oplossing die paste binnen de wet en die ook de klant tevredenstelde.

De resultaten van het arbitrair beraad bespreken we regelmatig met onze opdrachtgevers, de ministeries van OCW en SZW. Ook signalen van klanten komen daarbij aan bod. Het gevolg kan zijn dat het ministerie wetten of regels verandert en dat DUO vervolgens de uitvoering aanpast. Dit voorkomt toekomstige problemen.

Het arbitrair beraad heeft bovendien invloed op de bedrijfscultuur bij DUO: medewerkers krijgen meer oog voor individuele gevallen, bespreken die met elkaar en leren zo meer te handelen in de geest van de wet.

Schulden toeslagenaffaire kwijtgescholden

De toeslagenaffaire zorgde vorig jaar en ook nog dit jaar voor veel ophef in de samenleving. Veel mensen die een toeslag voor kinderopvang hadden ontvangen, kwamen buiten hun schuld in grote financiële problemen. Het kabinet besloot daarom deze gedupeerden te helpen door hun schulden bij andere overheidsorganisaties kwijt te schelden. Ook DUO kreeg daarmee te maken.

Vorig jaar begon de organisatie met het kwijtschelden van de studieschulden van mensen die gedupeerd waren door de toeslagenaffaire, en de studieschulden van hun partners. Eind 2021 hadden we bij ongeveer 4.500 mensen de schulden helemaal kwijtgescholden en bij ongeveer 2.500 mensen het overgrote deel van de schuld. Daarnaast heeft DUO bij mogelijke slachtoffers de inning van schulden stopgezet, tot er zekerheid was over hun situatie.

Het kwijtschelden kost veel tijd, ook omdat DUO afhankelijk is van de informatie van andere partijen, zoals de Belastingdienst. En het moet zorgvuldig gebeuren, want het gaat om gemeenschapsgeld. DUO heeft een speciaal team opgericht waar mensen terecht kunnen met vragen. Tien medewerkers houden zich met de kwijtschelding bezig. DUO werkt ook in 2022 nog aan de afhandeling van de toeslagenaffaire.



Werk aan uitvoering

De overheid wil de dienstverlening aan burgers verbeteren en meer rekening houden met de persoonlijke situatie van mensen. Daarom is een paar jaar geleden 'Werk aan Uitvoering' gestart. Dit is een programma waarin de hele overheid samenwerkt: ministeries, provincies, gemeenten, en grote uitvoeringsorganisaties zoals UWV, Belastingdienst, Sociale Verzekeringsbank en DUO. Ook het nieuwe kabinet vindt 'Werken aan Uitvoering' belangrijk en daarom gaan de verschillende organisaties ermee door. Hun plannen en acties moeten burgers beter helpen en grote problemen, zoals de kinderopvang-toeslagenaffaire, in de toekomst voorkomen.

DUO zet onder andere voor 'Werk aan Uitvoering' verbeteringen in het dagelijks werk in gang. We besteden bijvoorbeeld meer aandacht aan mensen die in de problemen zijn gekomen door bepaalde regels, en we zoeken we naar individuele oplossingen waar dat mogelijk is. Ook hebben we nieuwe manieren bedacht om met onze klanten in gesprek te komen, zoals een Klantenpanel, waar mensen direct kunnen aangeven hoe onze dienstverlening beter kan.



DUO voor iedereen digitaal toegankelijk

De dienstverlening van de overheid verloopt steeds meer via digitale kanalen zoals websites. Om te zorgen dat iedereen die dat wil daar gebruik van kan maken, moeten websites en applicaties voldoen aan bepaalde [wettelijke eisen](#). Mensen moeten een scherm bijvoorbeeld niet alleen met een muis kunnen bedienen, maar ook met een toetsenbord. Geschreven teksten moeten ook in gesproken vorm beschikbaar zijn.

DUO werkt eraan om de verschillende digitale kanalen van DUO allemaal goed bruikbaar te maken voor mensen met een functiebeperking. Dat geldt voor bestaande kanalen, maar ook voor nieuwe digitale onderdelen die DUO maakt. Medewerkers die nieuwe diensten ontwikkelen krijgen daarom allemaal een opleiding over digitale toegankelijkheid. Verder zijn drie medewerkers opgeleid tot specialisten op het gebied van digitale toegankelijkheid.

Het aanpassen van alle vormen van digitale dienstverlening is een langdurig proces. DUO wil dat alle sites en portalen voor iedereen met een functiebeperking bedienbaar, waarneembaar en begrijpelijk zijn. Dat geldt zowel voor klanten als voor medewerkers. De afgelopen periode is DUO begonnen met het aanpassen van de websites waar veel bezoekers komen. De websites [duo.nl/particulier](#) en [inburgeren.nl](#) zijn inmiddels grotendeels digitaal toegankelijk.

In onze [toegankelijkheidsverklaring](#) staat een overzicht van de websites en applicaties, hoe ver we zijn met de aanpassingen, en informatie over eventuele bijzonderheden.

Gezocht: ict'ers

De rol die informatie- en communicatietechniek (ict) speelt bij de dienstverlening van DUO groeit ieder jaar. Het belang van goed opgeleide ict'ers is dan ook groot. Maar net als veel andere organisaties heeft DUO last van een krappe arbeidsmarkt: voor sommige ict-functies is het moeilijk iemand te vinden. Maar DUO biedt niet alleen plek aan specialisten – ook mensen aan het begin van een ict-loopbaan zijn welkom.

In 2021 zochten we ruim 80 ict'ers, van starters tot professionals. Uiteindelijk zijn er vorig jaar 74 ict'ers ingestroomd. Het ging om architecten, security engineers, testers, functioneel beheerders en softwarebouwers. Omdat veel van deze functies schaars zijn, heeft DUO op verschillende manieren gezocht.

Ten eerste werken we samen met het ministerie van OCW en andere ministeries. Dat gebeurt in een rijksbreed programma waarbij human resource afdelingen en ict-afdelingen samen zoeken naar oplossingen. Voorbeelden hiervan zijn I-Partnerschap en Rijks I-Stages. I-Partnerschap is een structurele samenwerking tussen het hoger onderwijs en de rijksoverheid op ict-gebied. Via bijvoorbeeld innovatielabs werken studenten, onderzoekers en rijksorganisaties samen aan oplossingen voor maatschappelijke digitale vraagstukken. I-Stages is een rijksbreed initiatief voor het koppelen van ict-stageopdrachten en ict-studenten.

DUO presenteert zichzelf als een ict-gedreven organisatie waar medewerkers mogelijkheden hebben om zich te ontwikkelen of door te groeien. Ongeveer vijftig ict-collega's hebben de rol van ambassadeur op zich genomen. In het hele land geven zij gastcolleges en lezingen, of bezoeken carrièrebeurzen, en vertellen over ict-projecten en de aantrekkelijke kanten van werken bij DUO.

Daarnaast proberen we ook op andere manieren nieuwe collega's te werven. We bezoeken hogescholen en universiteiten, we werven via DUO-medewerkers, en we gebruiken sociale media zoals LinkedIn en gespecialiseerde websites.



DUO in de pers

DUO kreeg in 2021, net als in voorgaande jaren, veel vragen over allerlei soorten onderwijsdata: van aantallen studenten en leerlingen tot uitstaande leningen of nieuw opgerichte scholen... Deze gegevens gaven journalisten de nodige context voor hun artikelen of reportages.

Ook corona speelde vorig jaar een belangrijke rol in de berichtgeving over DUO. Niet alleen de verschillende tegemoetkomingsregelingen die DUO uitvoerde werden hierin belicht, ook het thuiswerken van DUO-medewerkers kwam voorbij in de media.

De roep om bij de overheid meer met de menselijke maat te werken, vond ook zijn weerklank in de berichtgeving over DUO. In de media kwamen verschillende individuele gevallen aan bod die het belang van maatwerk illustreerden.

Tenslotte kwam DUO geregeld in het nieuws naar aanleiding van aangepaste of nieuwe wet- en regelgeving. Voorbeelden hiervan zijn: de Lerarenbeurs, Mijn Diploma's, de Wet Meer ruimte voor nieuwe scholen, en de nieuwe Wet inburgering.

Kwaliteit bewaakt

Sinds 2005 heeft DUO een certificaat voor de ISO 9001. Dit is een norm voor kwaliteitsmanagementsystemen: de manier waarop we als organisatie de kwaliteit van onze diensten bewaken en verbeteren. De ISO-norm stelt dat een organisatie haar processen op een samenhangende manier moet sturen, om zo haar doelen te realiseren.

In de eerste jaren gold het certificaat alleen voor afdelingen die direct met klanten te maken hebben. Later kregen ook andere afdelingen ermee te maken. Vorig jaar was praktisch heel DUO gecertificeerd, op de ict-directie na. Onlangs, in maart 2022, is ook deze directie ISO-gecertificeerd.

Doordat DUO heeft moeten, en willen, voldoen aan de ISO-norm hebben we er de afgelopen jaren voor gezorgd dat onze werkprocessen soepeler verlopen. Daarnaast is de ISO 9001 een goede basis voor veel andere normen en richtlijnen die voor DUO ook belangrijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan richtlijnen voor informatiebeveiliging, risicomanagement, informatie- en archiefmanagement, klantfeedbackmanagement en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Gouden oor

Jaarlijks laat DUO haar dienstverlening door een onafhankelijke partij onderzoeken. Dat gebeurt in een audit: een breed onderzoek dat ten eerste kijkt welke doelen DUO heeft om klanten goed te helpen, en ten tweede of de organisatie die doelen ook haalt. We moeten laten zien hoe we luisteren naar klanten en leren van hun signalen, en hoe we vervolgens onze klantprocessen verbeteren.

Bij dit onderzoek hoort een onafhankelijke norm: de Gouden Oor standaard. Wanneer een organisatie voldoet aan de voorwaarden en de norm, krijgt ze daar punten voor. DUO steeg vorig jaar van 64 naar 65,75 punten en is daarmee opnieuw gecertificeerd voor niveau 1. Dit niveau houdt in dat we klanten centraal stellen, goed naar ze luisteren, en hun feedback gebruiken voor verbeteringen.

Volgens de onderzoekers kan DUO de dienstverlening verder verbeteren als de verschillende organisatieonderdelen hun kennis over klantprocessen nog meer met elkaar delen. Tot slot vonden ze dat de dienstverlening vorig jaar over het algemeen goed is geweest, ondanks het feit dat de meeste mensen moesten thuiswerken vanwege corona.



Duurzaam DUO

Nu de maatschappelijke zorgen om opwarming, verspilling en CO²-uitstoot steeds verder toenemen, werkt ook DUO aan het vergroten van duurzaamheid. Vorig jaar waren veel activiteiten met name gericht op inkoop en vervoer. DUO wil onder andere duurzaam inkopen, fietsgebruik stimuleren, woon-werkverkeer en dienstreizen beperken, afvalverwerking verbeteren en meer kringlooppapier gebruiken.

Inkoop

DUO regelt de inkoop voor alle bedrijfsonderdelen van het ministerie van OCW. Daarbij hanteren we zoveel mogelijk criteria die passen bij maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Dat betekent in de praktijk dat we letten op zaken als milieu, energiegebruik en mensenrechten.

Vervoer

Doordat de meeste medewerkers vorig jaar thuiswerkten, was er vanzelfsprekend minder woon-werkverkeer en dus minder uitstoot van CO². DUO blijft het gebruik van fiets en openbaar vervoer stimuleren.

Vorig jaar vond bij alle OCW-organisaties een proef plaats met elektrische fietsen (E-bikes). Bij DUO deden er 53 mensen aan mee. Zij gebruiken de auto niet langer voor woon-werk verkeer en mogen de fiets ook privé gebruiken.

Een van de veertien bedrijfswagens van DUO rijdt sinds vorig jaar 100 procent elektrisch, de overige volgen uiterlijk in 2023.

Papiergebruik

Berichten aan onze klanten printen we sinds vorig jaar op kringlooppapier. Per jaar printen we ongeveer 30 miljoen A4'tjes; zeventig procent hiervan zijn prints voor het Centraal Justitieel Incassobureau, dertig procent is voor DUO.





Niet eens met DUO

Hoewel DUO probeert zijn werk zorgvuldig te doen, zijn klanten soms niet tevreden. Iedereen die het oneens is met een officiële beslissing van DUO (studenten, ouders, inburgeraars, maar ook scholen) kan een bezwaarschrift indienen. Als DUO bij zijn beslissing blijft, is de volgende stap dat mensen in beroep kunnen gaan. Dan neemt de rechter een beslissing.

Klanten die ontevreden zijn met de dienstverlening van DUO, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat ze niet goed geholpen zijn aan de telefoon, kunnen een klacht indienen. DUO heeft vorig jaar minder bezwaarschriften verwerkt dan het jaar ervoor. In 2020 waren het er ongeveer 14.300, een jaar later was dit aantal gedaald naar 12.740.

Ruim 11.400 van de bezwaren gingen over de werkzaamheden die DUO uitvoert voor het ministerie van OCW, de rest ging over het werk voor het ministerie van SZW (inburgering). Vanwege corona kregen inburgeraars meer tijd om hun examen te doen. Door deze verlengingen kwamen er vorig jaar minder bezwaarschriften binnen op het gebied van inburgering. DUO verwerkte daarom ook minder bezwaarschriften.

Het aantal beroepzaken steeg van bijna 700 naar ruim 850. Ruim 650 van deze zaken gingen over taken die DUO voor OCW uitvoert, de rest ging over werk voor SZW. Er waren vorig jaar onder andere meer beroepzaken van buitenlandse studenten die in Nederland studeren en een minimum aantal uren moeten werken om recht te hebben op studiefinanciering.

Het aantal klachten over onze dienstverlening is gestegen. In 2020 ging het om ongeveer 1.675 klachten, vorig jaar waren dit er iets meer dan 2.000. De stijging zat met name in klachten over de dienstverlening. Over de werkzaamheden voor OCW kwamen 1.790 klachten binnen, er waren ongeveer 200 klachten over het werk voor SZW, en het aantal klachten over onze werkzaamheden voor het ministerie van Financiën (de examens voor financieel specialisten) was 17.

De Nationale ombudsman

Burgers die ontevreden zijn over dienstverlening van de overheid, kunnen terecht bij de Nationale ombudsman (No). Die kan een organisatie in bepaalde situaties vragen om het probleem opnieuw te bekijken en op te lossen. Dat heet een interventie. Vorig jaar heeft DUO tien van zulke zaken ontvangen. In totaal handelden we in 2021 veertien zaken af, omdat er ook nog vier zaken uit 2020 waren.

De meeste interventies van de Ombudsman hadden te maken met de manier waarop DUO communiceert met klanten, bijvoorbeeld over een te late reactie op aanvragen, verzoeken of klachten, of omdat mensen een klacht hadden over het antwoord dat ze kregen.

De No was in 2019 een onderzoek begonnen naar de manier waarop DUO schulden int bij en communiceert met (oud)studenten in het buitenland. Begin 2021 verscheen hierover een eindrapport. De No concludeerde hierin dat DUO verbeteringen had doorgevoerd. Zo is er een nieuwe werkwijze voor betalingsregelingen en heeft DUO de voorlichting aan (oud) studenten verbeterd.

Eind 2020 begon de No een onderzoek naar de manier waarop DUO draagkracht berekent bij mensen die een buitenlands inkomen hebben, en de manier waarop DUO hierover met ze communiceert. Dit onderzoek liep heel 2021 en is nog niet afgerond.

Verder heeft DUO overleg gehad met de No – en met andere organisaties – over studenten in het Caribisch gebied. Hierover was de No in 2020 een onderzoek begonnen. Voorlopig is de No positief over de acties van DUO voor deze studenten. In 2022 volgt een

tussenrapport en gaan DUO en de No weer in gesprek over de verbeteringen voor deze studenten.

Tot slot heeft de No zijn zorgen geuit over de telefonische bereikbaarheid van DUO, die in de zomer niet goed was. Inmiddels is de bereikbaarheid verbeterd.



AVG-verzoeken

In 2019 kwam er een nieuwe Europese privacywet: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Net als zijn voorganger de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), geeft de AVG burgers de mogelijkheid om bij de overheid na te vragen hoe ze geregistreerd staan, of om bepaalde gegevens eventueel te laten wijzigen of verwijderen. De overheidsorganisatie die zo'n verzoek krijgt, moet hier binnen 1 maand op reageren, maar mag deze termijn één keer verlengen.

Het aantal AVG-verzoeken dat DUO ontvangt is redelijk stabiel. In 2019 waren het er 64, in 2020 73 en vorig jaar waren het er 68. Van die 68 verzoeken behandelden we er 41 binnen de wettelijke termijn, in 7 gevallen gebeurde dat niet. Dit is een daling vergeleken met 2019 (20 gevallen) en 2020 (11 gevallen). Met een nieuw administratiesysteem kunnen we de afhandelingstermijn vanaf 2022 nog beter in de gaten houden.

Verder kon DUO vorig jaar 7 vragen niet afhandelen omdat het hier meestal ging om Engelstalige, automatisch verstuurd e-mails, waarbij DUO niet kon achterhalen wie het verzoek had ingediend. In de overige 13 gevallen ging het niet om een AVG-verzoek; deze zijn door andere afdelingen binnen DUO afgehandeld.

Datalekken

DUO heeft jaarlijks miljoenen contacten met klanten, die er – terecht – op vertrouwen dat hun persoonlijke gegevens veilig zijn. Maar heel soms komen persoonsgegevens per ongeluk terecht bij iemand voor wie ze niet bedoeld zijn. In dat geval is er sprake van een datalek. Soms is de oorzaak iets technisch, maar meestal gaat het om een menselijke fout, zoals een mail versturen met een verkeerde bijlage.

Er waren vorig jaar 116 meldingen van een mogelijk datalek, 8 minder dan in 2020. Na onderzoek bleek het in 85 gevallen werkelijk te gaan om een datalek. DUO deed 26 keer een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), bijvoorbeeld wanneer het om bijzondere persoonsgegevens ging. Dit waren er 10 meer dan in 2020. Een verklaring voor de stijging is dat DUO strengere regels is gaan hanteren: als er een burgerservicenummer (BSN) is gelekt, melden we dat praktisch altijd bij de AP.

DUO besteedt regelmatig aandacht aan het voorkómen van datalekken. Nieuwe medewerkers krijgen voorlichting over privacy en belang van gegevensbescherming, en bewustwording komt ook aan bod bij afdelingen waar medewerkers direct met klanten werken.

Dienstverlening aan particulieren

3



DUO werkt voor heel verschillende groepen klanten. De groep die vaak in het oog springt zijn studenten – maar ook scholieren, ouders, examenkandidaten, leraren, inburgeraars, diplomahouders en mensen met een studieschuld hebben met enige regelmaat met DUO te maken.



Steun aan studenten tijdens corona

Net als in 2020 voerde DUO ook in 2021 verschillende maatregelen uit om studenten in coronatijd te helpen. Vaak hield dat in dat we studenten en leerlingen informatie stuurden over financiële regelingen.

Zo informeerden we studenten dat ze 50 procent korting konden krijgen op het les-, cursus- en collegegeld voor studiejaar 2021-2022, konden studenten onbeperkt bijverdienen naast hun studiefinanciering, boden we studenten extra financiële ruimte door extra leningen mogelijk te maken, en kregen meer dan een half miljoen studenten te horen dat hun reisrecht met twaalf maanden was verlengd.

Daarnaast kregen ruim 122.000 studenten met studievertraging persoonlijk bericht en ontvingen zij een tegemoetkoming van gemiddeld ongeveer € 1.100. Voor studenten die hierover belden met vragen zat een speciaal team klaar. Gemiddeld maakten 700 mensen per week hier gebruik van.

Meer aanvullende beurs

Studiefinanciering bestaat uit meerdere onderdelen en een daarvan is de aanvullende beurs. Of een student recht heeft op een aanvullende beurs hangt af van het inkomen van de ouders. Uit onderzoek is gebleken dat veel studenten die recht hebben op een aanvullende beurs, hem toch niet aanvragen. De reden is meestal onwetendheid, of angst voor een schuld. DUO kan studenten niet zomaar een aanvullende beurs toekennen. Daarom hebben we onze voorlichting aan studenten aangepast met behulp van kennis over menselijk gedrag.

We hebben voorlichtingsteksten in brieven, e-mails en het portaal Mijn DUO veranderd om studenten te stimuleren een aanvullende beurs aan te vragen. Zo legden we uit dat aanvragen eenvoudig is en benadrukten we dat DUO de beurs automatisch kan vaststellen en toekennen. Ook wezen we studenten erop dat zo'n 80 procent van de studenten de aanvullende beurs niet hoeft terug te betalen.

De actie leidde tot ongeveer 18.000 extra aanvragen, waarvan bijna 3.000 studenten inderdaad recht op een aanvullende beurs bleken te hebben. Zij ontvingen gemiddeld ruim 200 euro extra per maand en hoeven dus minder te lenen.

Jongeren goed geïnformeerd de zomer door

Veel communicatie tussen DUO en studenten verloopt via het portaal Mijn DUO. Maar om grote groepen te informeren over belangrijke veranderingen, is het soms nodig om meer, en andere middelen te gebruiken. Vorig jaar hebben we studenten via drie campagnes op de hoogte gebracht van zaken die ze zelf moesten regelen. Vaak scheelt ze dat geld. Daarbij bundelden we diverse middelen (website, sociale media, mails en de kanalen van onderwijsinstellingen), zodat ze elkaar versterkten.



Zomer

In zomermaanden verandert er veel voor studenten: ze bereiden zich voor op een studie, veranderen van studie of stoppen, en moeten dus hun studiefinanciering aanvragen of aanpassen.

De campagne 'Zomer' was bedoeld om studenten alle relevante informatie te geven. DUO maakte hiervoor een aparte pagina op de website, met onder meer een stappenplan, een vraag-en-antwoord-module en chat-functie. Studenten kregen mails met een link naar de website. De site werd 51.000 keer bezocht en er werden 220 chat-gesprekken gevoerd. De meeste vragen gingen over het wisselen van studie en het studentenreisproduct.

18-

Veel jongeren onder de 18 staan op het punt een mbo-opleiding te beginnen, maar kennen DUO niet en weten niet dat ze op tijd een studentenreisproduct moeten aanvragen. DUO wil ze hierover goed informeren. Naast een aparte pagina op de website stuurden we brieven naar ouders van aankomende minderjarige mbo'ers. Verder hebben we informatie gedeeld via sociale media en bij scholen en ov-bedrijven.

Zo'n 55 procent van de geïnformeerde jongeren vroeg in de zomer een studentenreisproduct aan. (in 2021 was dit 50,5 procent). De campagnepagina kreeg ongeveer 75.000 bezoekers. Via sociale media bereikten we ruim 41.000 jongeren en ouders. De conclusie is dat we het aanvraagproces voor deze groep nog verder moeten verbeteren.

Afgestudeerd of gestopt?

Niet alle studenten die zijn afgestudeerd of stoppen weten wat ze allemaal moeten regelen. Dat kan leiden tot onnodige schulden en dus veel werk achteraf, zowel voor de student als voor DUO. Daarom waarschuwden we bijna 86.000 ho-studenten die zich in augustus nog niet hadden ingeschreven voor het nieuwe jaar, dat ze hun studiefinanciering en reisproduct misschien moesten stopzetten. De boodschap ging ook rond op sociale media en de kanalen van onderwijsinstellingen.

Ongeveer 30 procent van de aangeschreven studenten bleek met de studie te stoppen. Van deze groep zette 35 procent de 'stufi' op tijd stop, een lichte stijging met het jaar ervoor. Bijna duizend studenten was iets te laat en kregen in september nog uitbetaald. DUO onderzoekt met OCW of het mogelijk is de deadline voor stopzetten iets te verleggen. In 2021 hebben meer studenten op tijd hun studentenreisproduct stopgezet (54 procent, tegen 49,3 procent in 2020).

Ook mbo-studenten in hun laatste studiejaar kregen informatie over wat ze moesten regelen. DUO hielp met een stappenplan over wat ze moeten doen als ze hun diploma halen, stoppen met studeren, of aan een nieuwe opleiding beginnen. Bijna 40 procent van de studenten zette op tijd hun studiefinanciering stop.

Eerder uitleg over studiefinanciering

Wanneer middelbare scholieren een vervolgopleiding gaan doen, krijgen ze met veel zaken te maken. Eén daarvan is studiefinanciering. Om leerlingen hier vertrouwd mee te maken, maakt DUO gebruik van voorlichting via middelbare scholen. We bieden scholen speciale lespakketten aan die ze kunnen downloaden van de website. Docenten, mentoren of decanen kunnen zo zelf voorlichting over studiefinanciering te geven. Om de lespakketten beter te laten aansluiten op de wensen van gebruikers, heeft DUO ze vorig jaar vernieuwd. Zo bevatten ze nu meer video's en wisselen ze minder vaak tussen verschillende werkvormen. De leerlingen krijgen informatie over de hoofdpunten van studiefinanciering, over lenen, en ze leren hoe ze zelf studiefinanciering kunnen aanvragen.

Behalve voor middelbare scholen zijn de pakketten ook beschikbaar voor mbo-instellingen. Sinds vorig jaar is het gebruik ervan sterk gestegen: het aantal downloads door vo-scholen was driemaal zo hoog als een jaar eerder; bij mbo-instellingen verviervoudigde het aantal downloads.



Voorlichting in het Caribisch gebied

DUO steekt de laatste jaren extra energie in studenten uit het Caribisch gebied die in Nederland gaan studeren. Ook terugbetalers die in het Caribisch gebied wonen hebben de nodige aandacht gekregen. Uit onderzoek is gebleken dat zij hun rechten en plichten soms minder goed kennen. Daardoor hebben ze vaker dan gemiddeld problemen met het aflossen van hun studieschuld. Vorig jaar heeft DUO met zijn voorlichting in totaal ongeveer drieduizend mensen kunnen helpen.

Bezoeken aan het Caribisch gebied konden in het voorjaar van 2021, net als het jaar daarvoor, niet doorgaan vanwege corona. Daarom heeft DUO zijn voorlichting aangepast en meer onder de aandacht gebracht: webinars met uitgebreide informatie voor nieuwe studenten en terugbetalers, de mogelijkheid om te chatten met DUO-medewerkers, en persoonlijke gesprekken met terugbetalers via videobellen. Indien mogelijk kregen mensen met een betalingsachterstand een individuele betalingsregeling aangeboden.

In november 2021 waren er weer live voorlichtingsbijeenkomsten op Aruba en Curaçao mogelijk. Bewoners van de eilanden konden voor een persoonlijk gesprek terecht op een van DUO's tijdelijke servicekantoren. In april 2022 brachten onze medewerkers een bezoek aan Bonaire, Sint Maarten, Sint Eustatius en Saba, waar ook voorlichtingsbijeenkomsten werden gehouden en een tijdelijk servicekantoor werd geopend. Daarnaast blijft het mogelijk om via videobellen een medewerker van DUO te spreken of te chatten.



Sociale media en webinars

Al enige jaren hebben sociale media een vaste plek in DUO's voorlichting aan klanten. DUO is aanwezig op verschillende kanalen en platforms (zoals Facebook, Instagram, Twitter en YouTube), waar het aantal volgers en dus het bereik groeit. Ook zendt DUO regelmatig webinars uit – uitzendingen via internet – om voorlichting te geven aan specifieke klantgroepen.

DUO had vorig jaar bijna 102.000 volgers op de verschillende sociale media. Het overgrote deel wist ons te vinden op Facebook. Ruim 17.500 mensen volgden ons op Twitter, met in 2021 ruim 1,2 miljoen weergaven, 7.800 mensen volgden ons op Instagram, en bijna duizend op YouTube met ruim 60.000 videoweergaven.

In 2021 handelde DUO in totaal ruim 16.500 vragen of berichten af die klanten via een van de vier grote platforms hadden verstuurd. Voor het stellen van vragen scoort Twitter nog steeds het best, met een tweede plek voor Instagram. Het aantal vragen via Facebook neemt af. Zelf post DUO wekelijks relevante berichten, gericht op verschillende doelgroepen, op de diverse Facebook-pagina's, Instagram, Twitter en YouTube. DUO beantwoordt ook vragen met chat. Via deze directe vraag-en-antwoord oplossing vonden vorig jaar ruim 41.500 gesprekken plaats.

Vorig jaar ontvingen we zo'n 160.000 e-mails; minder dan in 2020, toen er 173.000 binnenkwamen.



In 2021 heeft DUO zijn bezoeken aan Caribisch Nederland, Aruba, Curaçao en Sint Maarten via sociale media intensief bij de doelgroepen onder de aandacht gebracht. Uit reacties achteraf bleek dat dit heeft bijgedragen aan de bekendheid van de tijdelijke servicebalies op de eilanden. Ook het nieuws over de afgelaste bezoeken aan de bovenwindse eilanden vanwege de aangescherpte coronamaatregelen, raakten zo snel bekend.

Regelmatig maakt DUO gebruik van webinars om grotere groepen klanten te informeren. Een voordeel van een webinar is dat klanten direct live kunnen kijken, maar ook op een later, zelfgekozen moment. Ze kunnen vragen stellen via e-mail, maar bij een van de webinars konden ze ook chatten, wat sneller gaat. De webinars hebben specifieke onderwerpen en richten zich op de bijbehorende klantgroepen.

In 2021 zond DUO de volgende webinars uit:

- Terugbetalen: hoe werkt het?
- Studiefinanciering aanvragen vanuit het Caribisch gebied: hoe werkt het?
- Terugbetalen vanuit het Caribisch gebied: hoe werkt het?
- Studiefinanciering hoger onderwijs: hoe werkt het?
- Studiefinanciering aanvragen vanuit het Caribisch gebied: de praktische zaken
- Studiefinanciering hoger onderwijs: de praktische zaken
- Studiefinanciering mbo: hoe werkt het?



Jongeren denken mee

De Jongerenraad, opgericht in 2017, bestaat uit mbo-studenten, ho-studenten en afgestudeerden. Zij denken mee en adviseren over met name de manier waarop DUO communiceert met zijn grootste doelgroep: studenten.

Vorig jaar heeft de Jongerenraad meegedacht over een nieuw stelsel voor studiefinanciering, de opvolger van het huidige leenstelsel. Daarnaast gaven ze feedback op DUO's dienstverlening aan verschillende speciale doelgroepen, zoals studenten met een beperking en studenten met problemen met hun ouders. Hiervoor maakte de Jongerenraad speciale journaals op Facebook, waarop kijkers konden reageren. Ook onderwerpen zoals Werken aan Uitvoering en maatwerk voor individuele probleemgevallen kwamen aan de orde.

Dankzij een basiscursus over de Wet studiefinanciering konden de leden van de Jongerenraad makkelijker meepraten over inhoudelijke onderwerpen. Een aantal bijeenkomsten verviel vanwege de hernieuwde coronamaatregelen.

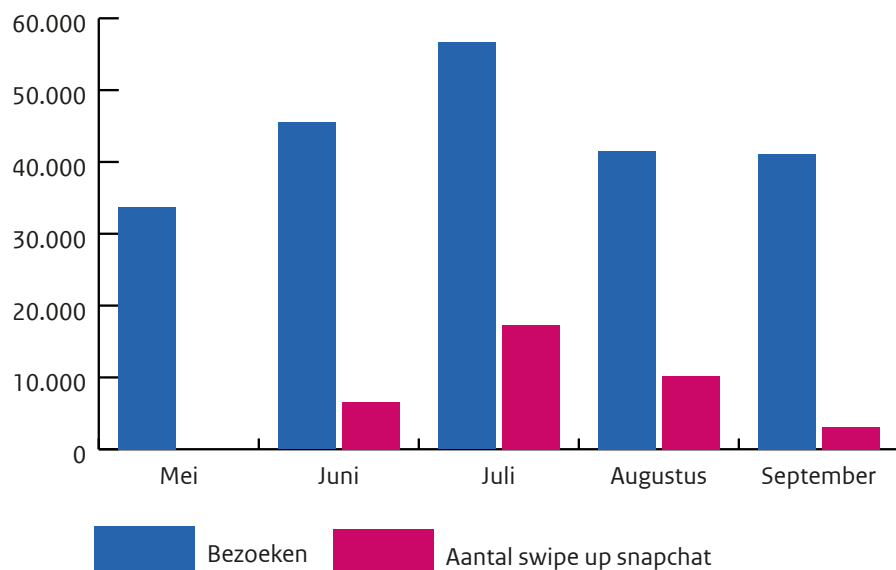
Mijn diploma's

Vorig jaar kreeg het diplomaregister van DUO een nieuwe naam: Mijn diploma's. De nieuwe naam veranderde niets aan de dienst zelf: Mijn diploma's bevat gegevens van bijna alle opleidingen die het ministerie van OCW heeft erkend: voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en hoger onderwijs, maar ook inburgeringsexamens. In totaal bevat het ongeveer 10 miljoen diploma's. Diplomahouders kunnen zelf een – beveiligd – uittreksel van hun diploma downloaden. Dat gebeurde vorig jaar ongeveer 1,8 miljoen keer.

Niet alleen diplomahouders maar ook onderwijsinstellingen maken gebruik van Mijn diploma's. Om fraude met diploma's te voorkomen, kunnen werkgevers het uittreksel op echtheid controleren.

Sinds vorig jaar is het mogelijk een Engelstalig uittreksel uit Mijn diploma's te downloaden. Steeds meer Nederlandse studenten volgen een opleiding in het buitenland, waarbij een Engelstalig uittreksel behulpzaam kan zijn. Studenten die aan een Nederlandse instelling zijn afgestudeerd, kunnen met een Engelstalig uittreksel eenvoudiger over de grens solliciteren.

Om afgestudeerden erop te wijzen dat hun diploma ook online te vinden is, heeft DUO vorige zomer campagne gevoerd op Snapchat. De advertentie richtte zich op mensen tussen de 15 en 30 jaar en leidde tot een zichtbare toename van het aantal bezoeken in de zomermaanden.



Europese mobiliteit

Al meer dan vijftien jaar is DUO het Nationaal Europass Centrum (NEC) in Nederland. Met [Europass](#) kunnen mensen persoonlijke gegevens en informatie over hun ontwikkeling, opleiding en werk vastleggen in een digitaal portfolio. Ze kunnen dit vervolgens delen met (toekomstige) werkgevers of onderwijsinstellingen. Ook kunnen ze met Europass een cv of een sollicitatiebrief maken, en het verloop van de eigen sollicitatie bijhouden. Europass heeft ook middelen om digitale vaardigheden te testen, en een informatieportaal met informatie over werken en studeren in het buitenland.

In 2021 zijn er in de hele Europese Unie bijna drie miljoen geregistreerde profielen aangemaakt en had het portaal zeven miljoen bezoekers. Eind 2021 heeft het NEC een lesmodule ontwikkeld om scholieren in het voortgezet onderwijs en studenten in het middelbaar beroepsonderwijs kennis te laten maken met Europass.

Dienstverlening aan zakelijke klanten

4



DUO's registers met onderwijsgegevens vormen onder meer de basis voor de zorgvuldige bekostiging van onderwijsinstellingen. DUO wisselt dagelijks gegevens uit met onderwijsinstellingen, maar ook met ketenpartners zoals de Belastingdienst, of met de Inspectie voor het Onderwijs. Hierbij stellen we betrouwbaarheid, (digitale) veiligheid en gebruikersgemak centraal.

Extra geld naar onderwijs vanwege corona

Net als in 2020 heeft DUO ook vorig jaar meegeholpen aan de uitvoering van het Nationaal Programma Onderwijs (NPO) van de rijksoverheid. Het NPO biedt steun aan scholen – en dus ook aan leerlingen – om de problemen en achterstanden, ontstaan door corona, te verminderen of op te lossen. De steun bestaat voor een groot deel uit extra geld: in totaal 8,5 miljard over een paar jaar.

Daarnaast hield DUO zich bezig met compensatie voor studenten, de organisatie van staatsexamens in aangepaste vorm, en extra financiering van gemeentes om onderwijsachterstanden te helpen wegwerken.

Nu corona over zijn hoogtepunt heen is, gaat het ministerie van OCW in kaart brengen welke invloed de pandemie op het onderwijs heeft gehad. En omdat het om veel geld gaat, wil OCW ook weten of de financiële steun heeft geholpen. DUO gaat hier de komende jaren bij helpen door gericht onderzoek te doen naar alle gegevens in zijn databases, bijvoorbeeld naar de studievoortgang van leerlingen en studenten.



Met de scholen om tafel

Om de dienstverlening aan onderwijsinstellingen te verbeteren, heeft DUO vorig jaar initiatieven genomen om meer in gesprek te komen met mensen die werken in het onderwijs. Klanten krijgen dan de kans om feedback te geven, zoals ervaringen, meningen en ideeën. Tegelijkertijd komt DUO sneller te weten welke behoeften scholen hebben, zodat de organisatie sneller aan verbeteringen kan werken.

DUO maakt hiervoor onder meer gebruik van een Klantenpanel. Dit is een groep vertegenwoordigers van scholen die regelmatig hun mening geven over producten, diensten en vernieuwingen waar DUO aan werkt, en die laten weten waaraan ze zelf behoefte hebben. Iedereen die werkt in het onderwijs kan zich voor het Klantenpanel aanmelden. De groep is wisselend van samenstelling, zodat er gevarieerde feedback binnenkomt.

DUO wisselt ervaringen uit met andere organisaties die ook met klantenpanels werken, zoals de Belastingdienst, UWV en de gemeente Amsterdam.

Basisscholen aangesloten op nieuwe registers

Twee belangrijke registers die DUO beheert zijn het Register Onderwijsdeelnemers (ROD) en de Registratie Instellingen en Opleidingen (RIO). Het eerste bevat alle inschrijvingen van leerlingen en studenten, van basisonderwijs tot hoger onderwijs, in het tweede staat informatie over de scholen zelf, bijvoorbeeld welke opleidingen ze aanbieden. ROD en RIO zijn nieuwe registers. De afgelopen jaren zijn scholen in het voortgezet onderwijs, het middelbaar beroepsonderwijs en hoger onderwijs eraan gekoppeld. Vorig jaar heeft DUO de gegevens van 1.300.000 leerlingen overgezet, zodat ook 6.700 basisscholen begin dit jaar over konden naar ROD.



RIO geeft scholen meer controle over hun eigen vastgelegde gegevens en het maakt het aanleveren van informatie aan onder andere de Inspectie voor het Onderwijs eenvoudiger. ROD is dé basis voor de gegevensuitwisseling tussen DUO en de onderwijsinstellingen. Het heeft als belangrijk voordeel dat de scholen hun terugkoppelingen niet meer zelf hoeven op te halen – DUO geeft ze automatisch door. Dit voorkomt verschillen tussen de gegevens in de administratie van de scholen en DUO. Ook zien scholen na het inschrijven van een leerling meteen of ze voor die leerling geld van DUO ontvangen of niet.

De basisscholen werden betrokken bij de vernieuwing, zodat DUO eventuele problemen kende en wist welke verbeteringen de scholen wilden. Ook softwareleveranciers, nodig voor het aanpassen van de pakketten voor de leerlingenadministratie, waren betrokken. De softwareleveranciers regelen voor de basisscholen de uitwisseling van gegevens tussen de scholen en DUO. In het leerlingenadministratiepakket van de softwareleverancier kunnen de scholen zien hoe hun gegevens bij DUO geregistreerd staan.

DUO heeft ook alle gegevens van de basisscholen zelf overgezet naar RIO: 930 schoolbesturen konden daarna zelf in RIO aangeven hoe ze hun onderwijs georganiseerd hebben en hoe ze zich presenteren aan de buitenwereld. Ze konden daarbij gebruik maken van een hulpmiddel en een online kennisbank.

Systemen voor staatsexamens gemoderniseerd

Bij de jaarlijkse afname van staatsexamens voor voortgezet onderwijs en Nt2 (Nederlands als tweede taal), speelt DUO een belangrijke rol: we zorgen voor het hele proces, van de inschrijving tot de vastlegging van het resultaat. Dat maakt DUO op dit gebied de grootste 'school' van Nederland.

Bepaalde onderdelen van de computersystemen en software voor examens zijn oud en voldoen niet meer aan de eisen van deze tijd. Daarom is DUO bezig ze stap voor stap te vervangen en verbeteren. Het risico dat er bij examens iets misgaat wordt zo kleiner.

Vorig jaar heeft DUO de volgende verbeteringen doorgevoerd:

Het systeem bepaalt sneller of iemand geslaagd of gezakt is, en is gebruiksvriendelijker dan vroeger. Dit bespaart examinatoren, correctoren en voorzitters van examencommissies veel werk. Ook kunnen zij makkelijker wijzigingen doorvoeren.

De resultaten van de examens zijn sneller bekend doordat ze direct bij DUO worden aangeleverd. Kandidaten hoeven niet langer verschillende certificaten in te wisselen voor een diploma. Dit bespaart de kandidaten tijd en DUO werk.

DUO heeft een portaal gemaakt waar examinatoren, correctoren en voorzitters voortaan hun gegevens kunnen beheren en hun beschikbaarheid voor roosters kunnen opgeven. In de toekomst wordt het portaal ook geschikt om declaraties mee te versturen. DUO en de tweeduizend mensen die door het hele land bezig zijn met examens, hoeven nu niet meer te communiceren via telefoon, e-mail of brieven. Dit zorgt voor meer zorgvuldigheid, meer snelheid en meer gebruiksgemak.

Beter beeld van staatsexamens

De laatste jaren neemt het aantal staatsexamenkandidaten sterk toe. Veel van hen komen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso). Omdat vso-scholen door corona relatief lang en vaak gesloten waren, was het voor leerlingen van deze scholen lastiger zich voor te bereiden op hun examen.

Het ministerie van OCW wilde meer weten over staatsexamens en de mensen die ze afleggen. Daarom heeft DUO vorig jaar de [Staatsexamenmonitor](#) gemaakt, die onder meer laat zien welke leerlingen staatsexamen doen, en hoeveel. Ook scholen, gemeenten, de Inspectie van het Onderwijs en het College voor Toetsen en Examens kunnen de cijfers in de monitor gebruiken.

Vanwege corona golden er vorig jaar soepeler regels rond examens. Leerlingen mochten één vak (geen kernvak) schrappen én kregen een extra herkansing. Met behulp van de staatsexamenmonitor is te zien welke invloed dit had op de slagingspercentages, voor welke vakken leerlingen een herkansing deden, en welke vakken ze schrapten. Verder toont de monitor hoeveel leerlingen die de gemengde leerweg op het vmbo deden, via een staatsexamen alsnog een diploma voor de theoretische leerweg vmbo haalden.

In totaal deden vorig jaar 3.098 leerlingen van gewone middelbare scholen en 3.667 leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs staatsexamen. Het slagingspercentage bij het vo was 81,2 procent en bij het vso 89,9 procent.



Snellere uitwisseling persoonsgegevens

Gemeenten houden de persoonsgegevens van burgers bij in de Basisregistratie personen (BRP). DUO maakt ook gebruik van dat register, bijvoorbeeld om te kijken op welk adres iemand woont. In 2021 is de koppeling tussen DUO en het BRP verbeterd. Hierdoor kan DUO wijzigingen in de situatie van klanten – zoals een verhuizing of een huwelijk – sneller verwerken in zijn eigen computersystemen. Alle afdelingen van DUO die met klantgegevens werken kunnen van de koppeling gebruik van maken. Dagelijks krijgt DUO ongeveer tienduizend berichten binnen van klanten die een administratieve wijziging doorgeven,

zoals een verhuizing, geboorte of huwelijk. Ook de gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst en DUO is verbeterd. Daardoor weten klanten die gebruik maken van een regeling waarbij DUO hun inkomen moet weten, sneller waar ze recht op hebben. Dat zijn in totaal ongeveer 9 miljoen mensen.

Makkelijker een nieuwe school beginnen

De overheid wilde het mensen makkelijker maken om een nieuwe school op te richten. Daarvoor kwam er een nieuwe wet: Meer Ruimte voor Nieuwe Scholen, die in 2020 al inging voor middelbare scholen en in 2021 voor basisscholen. Als ouders kunnen aantonen dat er genoeg belangstelling voor is, kunnen ze bij DUO een aanvraag doen voor een nieuwe school. De school hoeft niet beslist te horen bij een geloof of een levensovertuiging. Als de nieuwe school verder aan de algemene eisen van de Inspectie van het Onderwijs voldoet, gaat DUO de school bekostigen.

DUO organiseerde bijeenkomsten, conferenties en demo's om belangstellenden en potentiële initiatiefnemers goed voor te lichten. Al in 2020 had de organisatie een portaal gemaakt waar mensen hun aanvraag kunnen doen en verklaringen indienen die de interesse van ouders aantonen.



Vorig jaar konden geïnteresseerden tot 1 juli een aanvraag voor een nieuwe school indienen. Nadat die bekend waren konden de ouderverklaringen binnenkomen. Vanwege technische storingen hadden sommige ouders hier problemen mee, waarna DUO de termijn met twee weken heeft verlengd. Onderwijs begonnen in november met het beoordelen van de aanvragen. In juni 2022 beslist de minister van OCW of een school echt mag beginnen.

Er waren 102 initiatieven voor een nieuwe school, waarvan er 56 een definitieve aanvraag indienden. Het ging om 39 basisscholen en 16 middelbare scholen. Er kwamen in totaal meer dan 10.000 geldige ouderverklaringen binnen. DUO en de Inspectie van het Onderwijs begonnen in november met het beoordelen van de aanvragen. In juni 2022 beslist de minister van OCW of een school echt mag beginnen.

Ondersteunen scholen tijdens examens

Net als in coronajaar 2020 heeft DUO ook in 2021 gezorgd dat scholen tijdens de examens minder last hadden van de maatregelen rond Covid-19.

Door de coronacrisis hadden eindexamenleerlingen in 2021 ruimere mogelijkheden om het examen af te leggen. Ze konden de centrale examens spreiden over het eerste en het tweede tijdvak en kregen een extra herkansing voor het centraal examen. Leerlingen in het middelbaar beroepsonderwijs sloten hun beroepsgerichte profielvak af met een schoolexamen in plaats van het Centraal schriftelijk en praktijk examen (cspe). Ook kregen eindexamenleerlingen de mogelijkheid om het eindcijfer van één vak (geen kernvak) niet te laten meetellen bij de uitslag.

DUO heeft, samen met de leveranciers van de leerlingenadministratiesystemen, de wijzigingen in de slaag-zakregeling verwerkt in alle mogelijke controles waarmee scholen de voorlopige uitslag bepalen.



Financieel adviseurs blijven bij de les

Nederland telde in 2021 ongeveer 91.000 financieel adviseurs. Volgens de Wet financieel toezicht (Wft) moeten die allemaal officieel bevoegd zijn. Om kwalificaties te behouden of een nieuwe kwalificatie te verkrijgen, moeten ze elke drie jaar examen doen, en slagen. DUO regelt dat voor ze, bij ongeveer tweehonderd officiële exameninstellingen in het land. Ook beheert DUO een database met alle mogelijke examenvragen, en een register waar de examenresultaten en adviesbevoegdheden in staan. Tot slot zorgt DUO dat iedereen die slaagt een gedrukt diploma of certificaat ontvangt, en dat gezakte kandidaten inzage in hun examen kunnen krijgen.

Sinds vorig jaar kunnen financieel adviseurs in het portaal 'Mijn Wft' online hun eigen gegevens bekijken, bijvoorbeeld om te zien of ze nog bevoegd zijn. Het opzoeken van diploma's of een duplicaat aanvragen is dan niet meer nodig. Ruim dertigduizend mensen maakten vorig jaar van het portaal gebruik. In totaal werden er ruim 75.000 examens afgenomen. DUO heeft ruim 47.000 diploma's en certificaten geprint. Ruim zeshonderd gezakte kandidaten kozen ervoor inzage in hun examen te krijgen.



Veilig inloggen bij DUO

Zakelijke klanten van DUO, zoals scholen en gemeenten, maken gebruik van beveiligde klantportalen. Bestaande klanten logden tot nu toe in met een DUO eigen inlogmiddel, een token. DUO is bezig dit systeem te vervangen door inloggen met eHerkenning, een soort DigiD voor bedrijven en organisaties. Die kunnen met een persoonlijke eHerkenningmiddel inloggen bij veel (overheids)organisaties waarvoor ze gemachtigd zijn, waaronder nu ook DUO.

De overgang vindt plaats vanwege de komst van de Wet digitale overheid (Wdo), die naar verwachting in 2022 of 2023 in werking treedt. Deze wet regelt het veilig en betrouwbaar inloggen bij overheidsdiensten. DUO kiest voor een degelijk beveiligingsniveau van tenminste – niveau 3 – onder andere omdat we persoonsgegevens van burgers met andere overheidsorganisaties uitwisselen.

Alle nieuwe zakelijke klanten maken direct gebruik van het nieuwe inlogmiddel. Het gaat om basisscholen, STAP-opleiders en gemeenten. Oude klanten gaan in de loop van 2022 en 2023 geleidelijk over op eHerkenning.

Om eHerkenning te kunnen gebruiken hebben nieuwe klanten eerst een account aangevraagd bij Mijn DUO en daaraan hun persoonlijke eHerkenningmiddel gekoppeld. DUO begeleidt dit proces met presentaties, brieven, handleidingen en mails. Bij de overgang naar eHerkenning werken veel verschillende partijen samen waaronder de scholen, zakelijke klanten zoals gemeenten, DUO, en zes leveranciers van eHerkenningmiddelen.

Onderzoek naar en met kunstmatige intelligentie

DUO beschikt over grote aantallen gegevens op het gebied van onderwijs. De laatste jaren onderzoekt de organisatie of het mogelijk is hier meer mee te doen. Omdat het om grote hoeveelheden complexe data gaat, bekijken we ook of kunstmatige intelligentie (*artificial intelligence*, of AI) hier een rol bij kan spelen, en hoe DUO deze techniek eventueel het best kan gebruiken.

In 2020 en 2021 liep er een project dat onderzocht of het mogelijk was om – op basis van versleutelde, niet-persoonlijke data – te voorspellen of mbo-studenten die een hbo-opleiding gingen volgen, vroegtijdig uitvielen, en welke rol de eerste studie en de vervolgstudie daarbij speelden. Het project werd uitgevoerd door mensen met verschillende achtergronden, waaronder data-wetenschappers en juridisch adviseurs.

DUO heeft de uitkomst van het onderzoek niet gebruikt, maar wel veel van het project geleerd. Een belangrijke conclusie was dat AI een geschikt middel is voor data-onderzoek. Verder vindt DUO de bescherming van privacy in dit soort onderzoek van groot belang. Daarom is het belangrijk dat zulke onderzoeken plaatsvinden in een breed samengesteld team van mensen met verschillende achtergronden, waaronder privacy experts zoals de Functionaris Gegevensbescherming.

Samenwerking

5



Als overheidsorganisatie heeft DUO te maken met allerlei maatschappelijke ontwikkelingen. Niet alleen op het gebied van onderwijs, maar ook op het gebied van informatietechnologie, internationalisering en betere dienstverlening. Samenwerken met anderen is daarbij noodzakelijk en vanzelfsprekend.

Jongeren en de digitale overheid

De meeste jongeren zijn digitaal vaardig, maar als het gaat om digitaal contact met de overheid zijn velen minder ervaren. Er zijn jongeren tussen de 15 en 18 die problemen hebben als ze – vaak voor het eerst – gebruik moeten maken van diensten van de overheid. Dat geldt bijvoorbeeld als ze minder taalvaardig zijn of geen hulp van opvoeders hebben. Om deze jongeren een steuntje in de rug te geven heeft stichting Digisterker het consortium 'Jongeren en de digitale overheid' opgericht. DUO heeft zich hier vorig jaar bij aangesloten.

Het doel van het consortium is om digitale diensten toegankelijker te maken voor jongeren, en hen beter voor te bereiden op het gebruik ervan. Dit gebeurt onder meer door middel van educatieve programma's op scholen.

Naast DUO werken Alliantie Digitaal Samenleven, Koninklijke Bibliotheek, saMBO-ICT, Stichting Digisterker, Wijzer in geldzaken en Zorgverzekeringslijn samen in het consortium.

Informatiepunten digitale overheid

Er zijn ook volwassenen die moeite hebben met dienstverlening via een website. Zij kunnen sinds een paar jaar terecht bij de meeste openbare bibliotheken, met vragen over de dienstverlening van uitvoeringsorganisaties zoals DUO of de Belastingdienst. Medewerkers van de bibliotheken beantwoorden de vragen, of helpen mensen verder.

Service over de grens

Vorig jaar heeft DUO voorlichtingsmateriaal geleverd aan twee Europese initiatieven gericht op informatievoorziening aan inwoners van de Europese Unie.

Nederlandwereldwijd.nl

Op de website nederlandwereldwijd.nl staat informatie over de diensten van de Nederlandse overheid, bijvoorbeeld over belasting en DigiD. De site geeft ook reisadviezen en informatie over wonen en werken in andere landen. DUO heeft vorig jaar informatie aangeleverd over studiefinanciering en studeren in het buitenland. Eerder bood DUO al informatie over diploma's aan. Bij nieuwe wetgeving of verouderde informatie zorgt DUO voor de noodzakelijke aanpassingen op de site. Doelgroepen zijn Nederlanders in het buitenland en niet-Nederlanders die in Nederland wonen of gewoond hebben. Bij een loket op de site kunnen mensen 24 uur per dag met vragen terecht. De loketmedewerkers beantwoorden alleen vragen waarvan het antwoord ook op de website staat. DUO beantwoordt de echte uitvoeringsvragen en persoonlijke vragen.

YourEurope.eu

DUO heeft ook informatie over studeren, studiefinanciering en beroepserkenning geleverd aan het portaal YourEurope.eu, dat vorig jaar online ging. Dit informatieportaal van de Europese Unie is onderdeel van de verordening Single Digital Gateway (SDG). Deze afspraak stelt dat alle EU-landen informatie en procedures van de overheid begrijpelijk en goed vindbaar online aanbieden. Het portaal bundelt informatie over wonen, werken en studeren in andere lidstaten. Studenten die overwegen om in een ander Europees land te

studeren, vinden in het portaal informatie over beurzen en onderwijssystemen in andere lidstaten. Europese burgers die in Nederland willen werken als leraar of in de kinderopvang, vinden in het portaal wáár ze in het land van bestemming hun buitenlandse diploma's voor die beroepen kunnen laten erkennen.



Samenwerking met ketenpartners

DUO is als uitvoeringsorganisatie een schakel in verschillende ketens en netwerken (voor OCW voor alle onderwijssectoren, voor SZW voor Inburgering en Kinderopvang). Al die organisaties hebben elkaar nodig, omdat ze afhankelijk van elkaar zijn en omdat ze vaak voor dezelfde klantgroepen werken. Samenwerken is dus nodig en vanzelfsprekend. Als we het beleid van ministeries goed willen invoeren en uitvoeren, zijn we onderdeel van een lange keten die gezamenlijk moet zorgen dat burgers goed geholpen worden.

Er zijn een paar voorbeelden te noemen van die samenwerking in het afgelopen jaar. Zo hebben we bijgedragen aan de komst van het nieuwe Register Instellingen en Opleidingen (RIO) in de verschillende onderwijssectoren, en hebben we meegewerkt aan de voorbereiding van de nieuwe STAP-regeling, de subsidie voor scholing en ontwikkeling waar burgers in 2022 gebruik van kunnen maken. Ook de komst van de nieuwe Wet inburgering, die in 2022 van kracht is geworden, vroeg vorig jaar al de nodige voorbereiding en afstemming met gemeenten en andere ketenpartners.

Bij de samenwerking in de verschillende ketens zoekt DUO altijd naar goede aansluiting op andere organisaties, zowel op inhoudelijk (juridisch en technisch) gebied als op het gebied van communicatie. De uitvoering in de hele keten verloopt voor de burger dan zo soepel mogelijk.

Evenementen op het scherm

Traditiegetrouw treffen medewerkers van DUO klanten, relaties en ketenpartners regelmatig tijdens beurzen, congressen of andere bijeenkomsten. Maar vorig jaar ging een groot aantal evenementen vanwege de coronapandemie opnieuw niet door in een live setting. Sommige werden daarom verschoven, voor andere kwam er een online alternatief. Hieronder een greep.

Informatiesessie po

DUO organiseerde een informatiesessie voor besturen en administratief medewerkers van basisscholen, over de veranderingen die de overgang naar een nieuw registratiesysteem met zich meebrengt, en wat de scholen daarvoor moesten doen.

Centrale eindtoets

Samen met het College voor Toetsen en Examen organiseerde DUO twee bijeenkomsten waar leerkrachten uit het basisonderwijs informatie kregen over alle ins en outs van de centrale eindtoets. Aan beide bijeenkomsten namen ruim driehonderd mensen deel.

Stagemarkt

De Hanzehogeschool Groningen organiseerde een stagemarkt voor studenten van de studies HBO Rechten en Sociale Juridische Dienstverlening. Ook DUO was er aanwezig, om studenten voor te lichten over stagemogelijkheden. Naast DUO waren er zo'n veertig organisaties en bedrijven uit het noorden vertegenwoordigd.



Agile congres

Het jaarlijkse Agile congres is voor en door deelnemers van Samenwerking Noord, de IT-netwerkorganisatie voor (semi-) publieke en private organisaties in Noord- Nederland. De deelnemers deelden er kennis en ervaringen op het gebied van agile werken, een manier van werken met multidisciplinaire teams die veel voorkomt in de wereld van de informatietechnologie.

PPM Vakdag

Tijdens de 'Vakdag PPM' wisselden project- en programmamanagers en ict-architecten van noordelijke overheidsorganisaties kennis en ervaring uit over werken binnen de rijksoverheid.

Software Event

Onder de naam 'Online software innovatie event' organiseerden DUO en het Overheidsdatacenter Noord (ODC-Noord) een tweedaagse bijeenkomst voor een brede doelgroep: ervaren ict'ers, ict-starters, ict-studenten en DUO-medewerkers. Op de agenda stonden technologische vernieuwingen op het gebied van cloud, front end en back end programming, security, ops engineering en geautomatiseerd testen.

Leren in uitvoering

DUO is lid van het Netwerk van Publieke Dienstverleners. Dit netwerk organiseerde het congres 'Leren in uitvoering', met het thema 'De uitvoering als (menselijk) gezicht van de overheid'. Leden van het netwerk boden workshops en webinars aan over dienstverlening met menselijke maat en dienstverlening in de toekomst. Naast DUO deden onder meer de Sociale Verzekeringsbank, de Belastingdienst, het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid mee.

OPStap naar de toekomst

Verschillende organisaties die lid zijn van Samenwerking Noord of Connect.frl, waaronder het CJIB, het UMCG, RDW en DUO, deden mee aan een OPS-conferentie. De deelnemers informeerden elkaar over de manier waarop zij ict-beheer hebben georganiseerd en waar ze tegenaan lopen. Ook kennisdelen over innovatie binnen het vakgebied kwam aan bod.

Week van de Diversiteit

Tijdens de Week van de Diversiteit organiseerden Noorderlink en Samenwerking Rijk Noord (SRN) veel online activiteiten in Noord-Nederland: workshops, kijkjes in de keuken, ervaringsverhalen. Het doel was aandacht te besteden aan de diversiteit van mensen met verschillende culturen, seksuele oriëntatie, leeftijden, gender of arbeidsvermogen.

Manifestgroep

DUO is lid van de Manifestgroep, een samenwerkingsverband van de grotere uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst en UWV. De Manifestgroep is onderdeel van het Netwerk Publieke Dienstverlening (NPD).

Zowel de Manifestgroep als het NPD zijn platforms om kennis uit te wisselen en om concrete activiteiten uit te voeren. Zo doet de Manifestgroep mee aan het initiatief om bij openbare bibliotheken overal in het land Informatiepunten Digitale Overheid in te richten. Acht organisaties zijn hierbij betrokken, waaronder de Belastingdienst, het SVB, het CAK en UWV. Ze werken samen met de Koninklijke Bibliotheek.

Ook zorgt de Manifestgroep ervoor dat uitvoeringsorganisaties zich gezamenlijk goed laten horen in de politiek. Dat gebeurde bijvoorbeeld met een reactie op het coalitieakkoord aan de formateur. Daarin benadrukte de groep dat het belangrijk is dat uitvoeringsorganisaties betrokken worden bij beleid, en dat er ruimte en geld komt voor de uitvoering.

De Manifestgroep is een sterke partner in programma Werk aan Uitvoering (WAU) en heeft zich vorig jaar ingezet om te zorgen dat departementen en uitvoerders geld krijgen voor het versterken van de overheidsdienstverlening. Dit is voor een deel gelukt.

Rijksbrede benchmarkgroep

De Rijksbrede Benchmark Groep (RBB-Groep) is een leernetwerk van 45 uitvoeringsorganisaties met publieke taken. DUO is al sinds de oprichting aangesloten bij dit leernetwerk.

De RBB-groep dankt zijn naam aan een 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 vijftien 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. In 201 heeft DUO meegedaan aan een onderzoek naar het oprichten voor een nieuw leerplatform: Compliance. Dat heeft te maken met de vraag hoe een organisatie het best kan voldoen aan allerlei wettelijke eisen en bepalingen. Met andere organisaties onderzoeken we of hier bredere belangstelling voor bestaat, en eventuele vervolgstappen.

Leden van de RBB-groep helpen elkaar ook met vragen en antwoorden. DUO heeft vorig jaar onder andere vragen beantwoord over de aanpak van fraudeherkenning en over securitybeleid.

De mensen van DUO

6



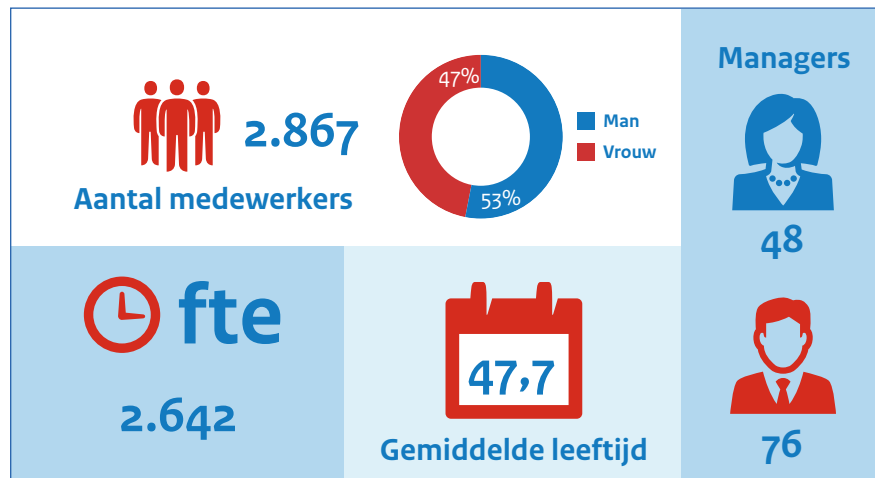
Mensen in cijfers

Eind december 2021 waren er bij DUO 2.867 interne medewerkers in vaste of tijdelijke dienst. Samen waren zij goed voor 2.642 voltijdsarbeidsplaatsen (fte). Dit is een stijging vergeleken met het jaar daarvoor; toen waren er 2.747 medewerkers in vaste dienst (2.527 voltijdsarbeidsplaatsen). Het verschil tussen het aantal mensen en het aantal fte's komt doordat DUO relatief veel parttimers in dienst heeft: vorig jaar werkten 1.186 mensen in deeltijd en 1.681 voltijd.

Het aantal mannen is hoger dan het aantal vrouwen: 1.527 tegen 1.340. Dit geldt ook voor de leidinggevende functies: van alle managers bij DUO was vorig jaar ongeveer tweederde man (76 mannen, 48 vrouwen).

De gemiddelde leeftijd van de DUO-medewerker steeg in 2021 opnieuw licht: 47,7 jaar. Een jaar eerder was dit 47,6 jaar.

Vorig jaar zijn er 269 nieuwe medewerkers begonnen (waaronder 67 ict'ers en 92 bij klantenservice), terwijl er 143 mensen zijn vertrokken. Omgerekend in voltijdsarbeidsplaatsen (fte) betekent dit dat DUO in 2021 gemiddeld is gegroeid met ongeveer 87 fte, naar gemiddeld 2.568 voltijdsarbeidsplaatsen. De groei komt voor een deel doordat een aantal externe medewerkers in vaste dienst is gekomen. Dit is goedkoper en zorgt voor meer ontwikkelmogelijkheden bij eigen personeel.



Uitzendkrachten

DUO huurt uitzendkrachten als er pieken in de werkzaamheden zijn, en als medewerkers langdurig ziek zijn. Vorig jaar werkten er gemiddeld 149 fte aan uitzendkrachten bij DUO, tegen 130 het jaar daarvoor. Dit kwam voornamelijk doordat er meer werkzaamheden waren als gevolg van corona en door het gestegen ziekteverzuim.

Externe inhuur en detachering

DUO wil minder mensen inhuren en in plaats daarvan meer interne medewerkers mensen in dienst. Hierdoor is de organisatie minder afhankelijk van externen (voornamelijk ict'ers) en krijgen eigen medewerkers meer kansen. Waar dit mogelijk is vervangen we externe medewerkers daarom door interne, en zetten we vaste medewerkers vaker in bij nieuwe taken. Ze krijgen hiervoor opleidingen aangeboden. DUO maakt ook gebruik van stages en traineeships, en van gedetacheerden via het Rijks ICT-Gilde en I-Interim Rijk. Eind 2021 had DUO nog 249 fte externen in dienst. Dit is meer dan het geplande aantal van 200. De redenen daarvoor zijn krapte op de arbeidsmarkt voor ict'ers, uitbreiding van taken, en corona, waardoor het moeilijker was om snel geschikt personeel te werven. Verder waren er eind 2021 nog 45 fte gedetacheerde medewerkers.

Stagelopen bij DUO

DUO is er voor het onderwijs, en het aanbieden van stageplaatsen aan studenten is hier een praktische invulling van. Wel was het aantal stagiairs, net als in 2020, lager dan gebruikelijk, als gevolg van de coronapandemie. Door het thuiswerken konden we studenten en scholieren vorig jaar ook geen snuffelstages, bedrijfsbezoeken of workshops aanbieden. Er waren vorig jaar geen stagiairs die doorstroomden naar een vaste baan bij DUO.

In totaal had DUO voor veertig studenten een stageplek: 4 mbo-studenten, 6 wo-studenten, en het leeuwendeel kwam van het hbo: 30. De meeste stagiairs (34) kwamen binnen doordat ze zelf DUO benaderd hadden, de rest had gereageerd op een vacature. De stages varieerden in lengte van vijf tot zes maanden. Vanwege vertraging kregen zeven stagiairs een verlenging van een of twee maanden.

Er waren verschillende soorten stages. Zo deed een stagiair onderzoek naar de manier waarop managers – op afstand – leidinggeven aan medewerkers. Een aantal studenten werkten mee aan een project over online-dienstverlening, twee rechtenstudenten liepen mee op de afdeling Compliance, er waren stages bij diverse ict-afdelingen, en er was een stage-opdracht over de relatie tussen EU-beleid en DUO's werkzaamheden voor internationale studenten.



De stagiairs werkten vanuit huis en hun begeleiding vond plaats op afstand. Online bood DUO extra ondersteuning en aanvullende activiteiten aan, zoals cursussen, workshops en een aftrapbijeenkomst voor alle stagiairs.

Participatiewet

De Participatiewet is bedoeld om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, die moeilijk aan het werk komen, toch een passende baan te bieden. Overheidsorganisaties zoals DUO proberen daarom ieder jaar zulke werkplekken te scheppen. DUO vindt het belangrijk dat ook mensen die niet zo snel een reguliere baan vinden, kunnen meedoen in het arbeidsproces. Bovendien wil de organisatie een afspiegeling zijn van de samenleving.

In 2021 zijn er 7 nieuwe arbeidsparticipanten gaan werken bij DUO. 1 arbeidsparticipant heeft ergens anders een nieuwe baan gevonden. Momenteel werken er in totaal 56 arbeidsparticipanten bij DUO.



Ziekte en gezondheid

Vorig jaar waren er meer DUO-medewerkers ziek dan het jaar daarvoor. Zowel het kort verzuim (minder dan acht dagen), als het middellang verzuim (8 tot 42 dagen) namen licht toe; het lang verzuim (meer dan 42 dagen) steeg nog wat meer. Dit komt voor een groot deel doordat de wachttijden in de gezondheidszorg langer waren door corona.

Het totaalverzuim bij DUO steeg met een half procent: in 2020 was het 5,6 procent, in 2021 6,1 procent. Het kort verzuim steeg met 0,1 procent naar 0,6; het middellang verzuim steeg eveneens met 0,1 procent, naar 1,2, en het lang verzuim steeg van 3,9 in 2020 naar 4,3 in 2021.

Thuiswerken kan leiden tot minder beweging bij medewerkers, maar ook tot psychische problemen. Daarom heeft DUO extra aandacht besteed aan lichamelijke en geestelijke gezondheid, onder andere met een vitaliteitskalender. Daarop staan iedere maand nieuwe tips en bezigheden, zoals workshops en trainingen. Ook medewerkers zelf organiseerden activiteiten.

DUO maakte vorig jaar meer gebruik van een re-integratieadviseur, vooral bij lang verzuim. Hierdoor kregen medewerkers eerder begeleiding. Daarnaast hebben de bedrijfsmaatschappelijk werkers een grotere rol gekregen bij vragen van medewerkers over mantelzorg en de overgang.

De stem van de medewerkers

DUO heeft een Ondernemingsraad (OR) die bestaat uit vijftien personen. Dit medezeggenschapsorgaan 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 leden op verschillende afdelingen werken, veel met medewerkers overleggen, en ook om de mening van mensen vragen, bijvoorbeeld met enquêtes. Daarnaast is de informatie die medewerkers zelf aandragen van groot belang.

De OR werkt met deelcommissies die georganiseerd zijn rondom thema's en directies. De Wet op de ondernemingsraden (WOR) geeft de OR bij diverse onderwerpen adviesrecht of instemmingsrecht bij veel ontwikkelingen en besluiten. Zo kan de OR, als stem van de medewerkers, invloed uitoefenen op het management en bestuur van DUO.

Ieder jaar ontvangt en bespreekt de OR verzoeken om advies of om instemming. In 2021 gingen deze verzoeken onder meer over organisatorische veranderingen bij de verschillende onderdelen van DUO, over strategische en operationele personeelsplannen, over de formatie, over mobiliteit en over opleidingen.

De corona-pandemie drukte nog een grote stempel op 2021. De OR heeft zich hard gemaakt voor medewerkers die hierdoor aangepaste behoeftes hadden. De terugkeer naar kantoor en het hybride werken zijn belangrijke onderwerpen voor de OR, want medewerkers hebben verschillende behoeftes en flexibiliteit wordt de norm.

