

## Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten

				formeel nog niet vrijgegeven
<b>Financiën</b>				
<b>Staat van baten en lasten (x duizend euro)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Baten (totaal)	254.849	264.339	282.526	288.181
Lasten (totaal)	2256.433	264.729	280.269	284.995
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.584</b>	<b>-390</b>	<b>2.257</b>	<b>3.186</b>

Programmagelden studiefinanciering

Programmagelden studiefinanciering				
Programmagelden studiefinanciering uitgaven (x 1 miljoen euro)	2010	2011	2012	2013
Studiefinanciering	3.247,6	3.240,2	3.400,8	3.573,0
OV-Reisrecht	450,8	803,2	292,9	450,3
Tegemoetkoming studiekosten	100,4	97,0	93,3	88,2
<b>Totaal</b>	<b>3.798,8</b>	<b>4.140,4</b>	<b>3.787,0</b>	<b>4.111,5</b>

Programmagelden studiefinanciering ontvangsten (x 1 miljoen euro)	2010	2011	2012	2013
Studiefinanciering	629,0	663,0	695,0	737,4
Tegemoetkoming schoolkosten	14,2	16,3	4,6	4,7
Les- en cursusgelden	202,6	207,1	221,7	205,7
<b>Totaal</b>	<b>845,8</b>	<b>886,4</b>	<b>921,3</b>	<b>947,8</b>

Programmagelden lerarenbeurs (x 1 miljoen euro)	2010	2011	2012	2013
Uitgaven	28,2	38,0	28,3	36,2
Ontvangsten	-3,5	-3,6	-4,2	-5,7
<b>Totaal</b>	<b>24,7</b>	<b>34,4</b>	<b>24,1</b>	<b>30,5</b>

Programmagelden onderwijsinstellingen

Programmagelden onderwijsinstellingen (x 1 miljard euro)	2010	2011	2012	2013
Primair onderwijs	9,4	9,5	9,7	10,2
Voortgezet onderwijs	6,9	6,9	7,1	7,8
Middelbaar beroepsonderwijs	3,5	3,5	3,5	3,6
Hoger beroepsonderwijs	2,5	2,5	2,5	2,8
Wetenschappelijk onderwijs	3,8	4,0	4,0	4,2
Overig	4,8	1,2	1,2	1,1
<b>Totaal</b>	<b>30,9</b>	<b>27,6</b>	<b>28,0</b>	<b>29,7</b>

## Klantcontacten, instellingen

Directie registers en examens en internationale diensten, individuele dienstverlening

Directie Registers & Examens en Internationale diensten	Individuele dienstverlening				Totale individuele dienstverlening	
	Internationale diensten (D&L)		Aanmelding, selectie en plaatsing			
Aantallen	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Beantwoorde telefoongesprekken	11.056	10.518	23.043	30.120	34.099	40.638
Telefonische aankiezingen	11.908	11.634	23.326	31.648	35.234	43.282
Afgehandelde e-mails	10.374	5.524	6.578	8.936	16.952	14.460

Directie registers en examens en internationale diensten, zakelijke dienstverlening

Directie Registers en Internationale diensten	Zakelijke dienstverlening			
	Onderwijsregisters *)		Basisregisteronderwijs-primair onderwijs**)	
Aantallen	2012	2013	2012	2013
Beantwoorde telefoongesprekken	26.457	23.938	16.473	15.336
Telefonische aankiezingen	27.013	25.509	17.320	16.190
Afgehandelde e-mails	6.483	6.354	5.910	4.285
Bezoeken	645	469	286	224
Infosessies/bijeenkomsten	629	345	4	15

Directie Registers & Examens en Internationale diensten	Zakelijke dienstverlening				Landelijke register kinderopvang		Totaal zakelijke dienstverlening	
	Examens		Inburgering		2012	2013	2012	2013
Aantallen	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Beantwoorde telefoongesprekken	43.553	52.973	49.806	61.780	2.139	2.217	138.428	156.244
Telefonische aankiezingen	46.403	61.817	56.786	65.175	2.217	2.366	149.739	171.057
Afgehandelde e-mails	16.477	11.878	14.899	15.974	4.335	2.972	48.104	41.463
Bezoeken	-	-	477	37	-	210	1.408	940
Infosessies/bijeenkomsten	-	-	20	-	-	159	653	519

\*) Onderwijs register: Sommige Onderwijsnummers = IPO, VSV, RMC DKD, CRIHO, SSG/CROHO en CIOP.

\*\*\*) BRON PO: In 2012 hebben alleen bestuurbezoeken plaatsgevonden en zijn geen individuele scholen meer bezocht.

Directie onderwijsinstellingen

Directie Onderwijsinstellingen	Productieaantallen afgehandeld/verwerkt	Realisatie			
		2010	2011	2012	2013
Beschikkingen hoofdproduct	Onderwijsdiensten	n.v.t	n.v.t	n.v.t	12.874
	Maatwerk uitvoeringsbeleid	n.v.t	n.v.t	n.v.t.	498
	Bekostiging	152.248	227.431	184.174	193.319
	<b>Totalen</b>	152.248	227.431	184.174	206.691
Adviezen	Uitvoeringsadviseurs	*	*	*	52
	Accountmanagers adviezen	*	*	*	87
Correspondentie		1.330	461	317	291
Telefoongesprekken informatie onderwijs		44.361	38.062	25.845	23.584
Klachten		54	70	21	23
Afgehandelde e-mails		11.113	9.754	7.592	6.912

\*) Geen onderverdeling van bekend in betreffend jaar

Directie Informatieproducten	Aantallen afgehandeld/verwerkt	Realisatie			
		2010	2011	2012	2013
Geleverde informatieproducten		1.576	1.900	2.093	2.105

Directie informatie producten

Onderwijsinstellingen

Onderwijsinstellingen bekostigd	Aantallen			
	2010	2011	2012	2013*
Primair onderwijs	7.480	7.434	7.360	7.336
Voortgezet onderwijs	646	646	645	636
Middelbaar beroepsonderwijs	58	57	57	69
Hoger beroepsonderwijs	35	35	35	37
wetenschappelijk onderwijs	12	12	17	17

\*) Per 2013 Inclusief groen onderwijs  
 - Bronnen: OCW, DUO  
 - Dit betreft niet het aantal vestigingen

Onderwijsinstellingen niet bekostigd	Aantallen			
				2013
Primair onderwijs				138
Voortgezet onderwijs				160
Middelbaar beroepsonderwijs				228
Hoger beroepsonderwijs				87
wetenschappelijk onderwijs				21

Toelichting  
 - Bronnen: OCW, DUO  
 - Geen specificatie groene instellingen bekend  
 - Dit betreft niet het aantal vestigingen

## Besturen

Besturen	Aantallen			
	2010	2011	2012	2013*
Primair onderwijs	1.212	1.191	1.169	1.155
Voortgezet onderwijs	355	352	351	334
Middelbaar beroepsonderwijs	68	67	67	55
Hoger beroepsonderwijs	38	38	38	115
wetenschappelijk onderwijs	13	13	13	27
<b>Totaal</b>	<b>1.686</b>	<b>1.661</b>	<b>1.638</b>	<b>1.686</b>

### Toelichting

- Bronnen: OCW, DUO
- Inclusief groen onderwijs
- Per 2013 zijn ook de niet-bekostigde instellingen opgenomen
- Besturen zijn niet sectorgebonden. Als een bestuur bijvoorbeeld zowel Po-onstellingen als VO-instellingen bestuurt, wordt het bij VO en PO meegeteld

## Onderwijsdeelnemers

				Voorlopige gegevens
Onderwijsdeelnemers (x 1000)	Aantallen			2013
	2010	2011	2012	
Primair onderwijs	1.647	1.629	1.609	1.586
Voortgezet onderwijs	940	950	962	974
Voortgezet algemeen onderwijs voor volwassenen	8	8	8	6
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (incl. Arabisch Onderwijs)	520	509	500	495
Studenten hbo	416,7	424,0	421,7	440,2
Studenten wo	242,3	245,4	241,1	250,1
<b>Totaal</b>	<b>659,0</b>	<b>669,4</b>	<b>663,1</b>	<b>690,3</b>
Eerstejaars hbo-studenten	100,1	99,0	97,0	102,7
Telefoongesprekken informatie onderwijs	52,4	52,8	52,0	55,4
<b>Totaal</b>	<b>152,5</b>	<b>151,8</b>	<b>149,0</b>	<b>158,1</b>
Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	282	86	82	73
Lesgeldplichtigen	203	210	215	221

- Gebaseerd op 1 cijfer HO 2013, waarbij de cijfers van 2012 geactualiseerd zijn naar de definitieve stand.
- Bron: DUO, Leerlingentellingen, m.u.v. 2012: referentieraming OCW
- Per 2011 valt de VO-populatie niet meer onder de regeling

## Klantcontacten, particulieren

Klantcontacten, servicekanalen

Klantcontacten		x 1000			
Self Service kanalen		2010	2011	2012	2013
Internet	Bezoeken Website	12.121	13.160	14.917	16.409
	Bezoeken MijnDUO	4.680	5.031	5.888	6.477
	Digitale aanvragen studiefinanciering	142	145	149	163
	Digitale wijzigingen studiefinanciering	1.060	1.665	1.681	1.558
	Digitale Berichten studiefinanciering	1.885	2.128	2.156	3.094
	Vraag en antwoord	1.820	2.273	2.263	4.029
Klantcontacten		x 1000			
Traditionele kanalen		2010	2011	2012	2013
E-mail	Verwerkt door medewerker	238	2229	224	262
Telefonie	Beantwoordingen medewerker	1.320	1.244	1.166	1.177
	Beantwoordingen voice response	146	113	140	346
	Aankiezingen die niet tot een gesprek leiden	442	422	673	417
<b>Totaal telefonie</b>		<b>1.908</b>	<b>1.779</b>	<b>1.979</b>	<b>1.940</b>
Papier	Formulieren	1.298	1.008	856	587
	Brieven	420	442	508	472
	<b>Totaal papier</b>		<b>1.718</b>	<b>1.450</b>	<b>1.364</b>
Balie	Bezoeken	316	279	241	198
<b>Totaal traditionele kanalen</b>		<b>4.180</b>	<b>3.737</b>	<b>3.829</b>	<b>3.460</b>

2013 aantallen: Door cookiewetgeving heeft DUO op de website en MijnDUO niet de juiste bezoekersaantallen kunnen meten. Vanaf november 2013 metingen weer hersteld. Op basis van november en december 2012/2013 is de prognose voor het bezoek bijgesteld op van 2012 + 10 procent.

## Klanten, producten

Loting en basisregistratie, OCW

Loting & Basisregistratie OCW				
Loting, plaatsing en selectie	Realisatie			
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Aantal aanmeldingen eerstejaars hoger onderwijs	189.641	nb*	nb*	nb*
Aantal fixusopleidingen	84	75	86	102
Aantal wachtlijsten	50	45	**72	**68
Aantal gegadigden op een wachtlijst	7.606	3.886	4.668	6.945
Aantal lotingstudenten	39.858	33.070	40.983	54.869
Aantal buitenlandse lotingstudenten met een buitenlandse vooropleiding	3.866	6.134	6.743	8.106
Studenten met een buitenlandse vooropleiding (algemeen)	22.673	nb*	nb*	nb*

\* Sinds 2011-2012 worden alleen aanmeldingen met loting geregistreerd

\*\* Opleidingen met een wachtlijst zijn hoger omdat er opleidingsloten zijn met meerdere instellingen



## Examens, OCW

Examens OCW				
Organisatie examens (x 1.000)	Realisatie			
	2010	2011	2012	2013
Schoolexamenafnames	1.270	1.262	1.272	1.279
Staatsexamenafnames	95	116	133	103
<b>Totaal</b>	<b>1.366</b>	<b>1.378</b>	<b>1.406</b>	<b>1.383</b>

## Diplomaregister, OCW

Diplomaregister OCW				
Onderwijsregister (x 1.000)	Realisatie			
				2013
Aantal pageviews				3.990.219
Aantal uittreksels				135.904
<b>Totaal</b>				<b>4.126.123</b>

## Servicecentrum inburgering, SZW

Service Centrum Inburgering SZW				
Organisatie examens	Realisatie			
	2010	2011	2012	2013
Centrale examens	126.130	122.020	94.370	85.490
Korte vrijstellingstoetsen	2.200	1.880	3.280	0
Praktijkexamens	2.690	2.050	1.690	1.680
<i>afrondding op 10-tallen</i> Totaal	<b>131.020</b>	<b>125.950</b>	<b>99.340</b>	<b>87.170</b>

## Toelichting

Centrale examens: De dalende lijn sinds 2011 heeft zich ook in 2013 verder doorgezet. Dit heeft twee oorzaken: het overgrote deel van de oorspronkelijke doelgroep (de zgn. oudkomers) heeft inmiddels de examens afgelegd. Ten tweede is in februari een start gemaakt met de afname van de nieuwe examens, met langzaam oplopende volumes.

Korte Vrijstellingstoetsen: Met ingang van 2013 is de KVT afgeschaft.

## Klachten, bezwaar en beroep

## Klachten (naar categorieën)

Klachten (naar categorieën)	Aantallen verwerkt			
	2010	2011	2012	2013
Communicatie	57	70	71	96
Controles	21	55	28	27
Bereikbaarheid	56	46	66	95
Kwaliteit dienstverlening organisatie	481	555	614	518
Kwaliteit dienstverlening processen	492	356	282	285
Onjuiste informatieverstrekking	79	82	169	153
Privacy	11	4	5	6
Onheuse bejegening	42	70	145	137
Overig	14	18	20	16
<b>Totaal Onderwijsvolgers, Registers &amp; Examens en Internationale Diensten</b>	<b>1.253</b>	<b>1.256</b>	<b>1.400</b>	<b>1.333</b>
Onderwijsinstellingen	54	70	21	23
<b>Totaal dienstverlening OCW</b>	<b>1.307</b>	<b>1.326</b>	<b>1.421</b>	<b>1.356</b>
Dienstverlening Ministerie SZW	152	164	234	298
<b>Totaal klachten DUO</b>	<b>1.459</b>	<b>1.490</b>	<b>1.655</b>	<b>1.654</b>

Nationale ombudsman

Nationale ombudsman Dienstverlening	Aantallen zaken			
	2010	2011	2012	2013
Onderwijsvolgers	59	37	27	18
Register & examens	3	1	3	1
Onderwijsinstellingen	0	1	0	0
<b>Totaal dienstverlening OCW</b>	<b>62</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>19</b>
Dienstverlening ministerie SZW	0	1	2	1
<b>Totaal DUO</b>	<b>62</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>20</b>

Bezwaar- en beroepschriften

Bezwaar- en beroepschriften					
Bezwaarschriften		Aantallen verwerkt			
		2010	2011	2012	2013
Bezwaarschriften Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten		36.545	28.035	24.445	23.504
Bezwaarschriften Onderwijsinstellingen:		611	681	671	
	DUO/Onderwijsinstellingen				261
	OCW				272
	<b>Totaal Bezwaarschriften OCW</b>	<b>37.156</b>	<b>28.716</b>	<b>25.116</b>	<b>24.037</b>
Ministerie van SZW	SZW				77
Rijksdienst Cultureel Erfgoed	RCE				74
	<b>Totaal Bezwaarschriften overig</b>				<b>151</b>
	<b>Totaal Bezwaarschriften</b>	<b>37.156</b>	<b>28.716</b>	<b>25.116</b>	<b>24.188</b>

Beroepschriften		Aantallen verwerkt			
		2010	2011	2012	2010
Beroepschriften Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten		1.470	1.172	828	925
Beroepschriften Onderwijsinstellingen:		64	84	94	
	DUO/Onderwijsinstellingen				25
	OCW				31
	<b>Totaal Beroepschriften OCW</b>	<b>1.534</b>	<b>1.256</b>	<b>922</b>	<b>981</b>
Ministerie van SZW	SZW				21
Rijksdienst Cultureel Erfgoed	RCE				7
	<b>Totaal Beroepschriften overig</b>				<b>28</b>
	<b>Totaal Beroepschriften</b>	<b>1.534</b>	<b>1.256</b>	<b>922</b>	<b>1.009</b>

Wet openbaarheid van bestuur

Wet openbaarheid van bestuur Dienstverlening	Aantal zaken			
	2010	2011	2012	2013
<b>Totaal behandeld</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>39</b>
<b>Totaal DUO</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>39</b>



Wet dwangsom Dienstverlening	Aantal zaken			
	2010	2011	2012	2013
Aanvragen	5	10	15	16
Bezwaarschriften	2	8	12	5
Wob-verzoeken	0	1	3	0
<b>Totaal DUO</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>21</b>

## Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren

Hoofdproducten	Indicatoren / Performance	Realisatie				Norm 2013
		2010	2011	2012	2013	
<b>Studiefinanciering</b>	Klanttevredenheid traditionele kanalen	n.v.t.	n.v.t.	7,2	7,2	≥ 7
	Klanttevredenheid digitale kanalen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5,6	≥ 6
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via automatische incasso	n.v.t.	97,5%	98,1%	98,4%	≥ 97,5%
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via acceptgiro	n.v.t.	69,6%	68,1%	65,6%	≥ 67,5%
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject	91,4%	92,0%	89,4%	88,9%	≥ 85%
	Rechtmatige Studiefinanciering	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Bekostiging</b>	Klanttevredenheid telefoon	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7,8	≥ 7
	Klanttevredenheid e-mail	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7,6	≥ 7
	Klanttevredenheid website	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,8	≥ 7
	Rechtmatige bekostiging	ja	ja	ja	ja	ja
	Tijdige bekostiging	100%	99%	100%	100%	≥ 97%
	Tijdig afgedane bezwaarschriften Bekostiging- en OCW beschikking (incl. Inspectie van het Onderwijs en Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed)					
	1. Nationale Ombudsman norm OCW: 90 procent binnen de wettelijke termijn afgedane bezwaarschriften t.o.v. het totaal aantal in de meetperiode afgedane bezwaarschriften voor de gehele OCW-keten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	95%	≥ 90%
	2. OCW norm voor hoofdproduct Bekostiging: 95 procent binnen de wettelijke termijn afgedane bezwaarschriften t.o.v. het totaal aantal in de meetperiode afgedane bezwaarschriften voor zover beïnvloedbaar door DUO	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	95%	≥ 95%
<b>Tijdig uitgebrachte uitvoeringstoetsen</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	90%	≥ 70%	
<b>Informatie-producten</b>	Tijdigheid geleverde Informatieproducten	100%	97%	100%	99%	≥ 95%
	Tevredenheid geleverde Informatieproducten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7	≥ 7
<b>Examendiensten</b>	Realisatie mijlpalen productiedata examen voortgezet onderwijs	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata examen Nederlands als tweede taal	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Onderwijsregisters</b>	Realisatie mijlpalen productiedata Centraal register inschrijvingen hoger onderwijs	75%	100%	100%	100%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata onderwijsnummer voortgezet onderwijs	94%	91%	92%	90%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata beroepsonderwijs en volwasseneducatie	86%	86%	100%	100%	100%



## Rechtmatigheid

	Rechtmatigheid	Realisatie				Norm 2013
		2010	2011	2012	2013	
<b>DUO</b>	<b>Goedkeurende verklaring van de Auditdienst Rijk</b> Deze verklaring heeft betrekking op de programmagelden.	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

## Service centrum inburgering

### Organisatie centrale examens

Organisatie centrale examens	Realisatie				Norm 2013
	2010	2011	2012	2013	
Aantal afgenomen examens	126.126	122.022	94.369	85.489	nvt
Percentage examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	99%	99%	nvt	nvt
Percentage examens dat binnen zes weken na inschrijving kan worden afgelegd	nvt	nvt	nvt	87%	100%
Percentage examenresultaten dat binnen zes weken is verwerkt en gemeld	nvt	nvt	nvt	65%	98%
Percentage examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	99%	91%	99%	97%	98%

### Organisatie korte vrijstellingstoetsen

Organisatie korte vrijstellingstoetsen	Realisatie				Norm 2013
	2010	2011	2012	2013	
Aantal afgenomen examens	2.204	1.875	3.283	nvt	nvt
Percentage examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	99%	99%	nvt	nvt
Percentage examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	99%	95%	99%	nvt	nvt

### Organisatie praktijkexamens

Organisatie centrale examens	Realisatie				Norm 2013
	2010	2011	2012	2013	
Aantal afgenomen examens	126.126	122.022	94.369	85.489	nvt
Percentage examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	99%	99%	nvt	nvt
Percentage examens dat binnen zes weken na inschrijving kan worden afgelegd	nvt	nvt	nvt	87%	100%
Percentage examenresultaten dat binnen zes weken is verwerkt en gemeld	nvt	nvt	nvt	65%	98%
Percentage examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	99%	91%	99%	97%	98%

## Leningen en vergoedingen

Inburgering Leningen en vergoedingen	Realisatie				Norm 2013
	2010	2011	2012	2013	
Percentage bezwaarschriften binnen zes weken afgehandeld	100%	100%	99%	99%	100%
Percentage klachten binnen vier weken afgehandeld	98%	100%	88%	89%	100%

## Organisatie examens

Organisatie centrale examens	Realisatie				Norm 2013
	2010	2011	2012	2013	
Aantal afgenomen examens	126.126	122.022	94.369	85.489	nvt
Percentage examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	99%	99%	nvt	nvt
Percentage examens dat binnen zes weken na inschrijving kan worden afgelegd	nvt	nvt	nvt	87%	100%
Percentage examenresultaten dat binnen zes weken is verwerkt en gemeld	nvt	nvt	nvt	65%	98%
Percentage examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	99%	91%	99%	97%	98%

## Personeel

### Inzet

Aantallen intern personeel	2010	2011	2012	2013
Aantal interne medewerkers	1.943	1.895	1.894	1.923
Deeltijd intern personeel	91,0%	91,1%	91,5%	92,1%
Intern personeel (fte)	1.768	1.727	1.733	1.771

### Man/vrouwverhouding

Man/vrouw-verhouding intern personeel	2010	2011	2012	2013
Man	1.023	1.006	1.018	1.048
Vrouw	920	889	876	875
<b>Totaal</b>	<b>1.943</b>	<b>1.895</b>	<b>1.894</b>	<b>1.923</b>
Percentage vrouwen	47,3%	46,9%	46,3%	45,5%

### Leeftijdsopbouw

Leeftijdsopbouw intern personeel	2010	2011	2012	2013
t/m 30 jaar	80	51	46	60
31 - 40	461	402	361	327
41 - 50	806	799	802	804
51 - 60	539	560	581	608
61 en ouder	57	83	104	124
<b>Totaal</b>	<b>1.943</b>	<b>1.895</b>	<b>1.894</b>	<b>1.923</b>
Gemiddelde leeftijd	45,7	46,8	47,4	47,7

### Ziekteverzuim

Ziekteverzuim intern personeel	2010	2011	2012	2013
Ziekteverzuim in %	5,1%	5,6%	4,6%	4,3%