



## Kerncijfers 2014

### Dienst Uitvoering Onderwijs

Apparaat en programma 2

Personeel 4

Klantcontacten en kengetallen 5

Klantcontacten en kanalen 10

Klanten en producten 11

Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman 13

Werken voor tweeden: inburgering 17

Indicatoren en performances 19

## Apparaat en programma

<b>Financiën Staat van baten en lasten</b> (x duizend euro)	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Baten (totaal)	264.339	282.526	288.181	289.525
Lasten (totaal)	264.729	280.269	284.995	289.014
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-390	2.257	3.186	511

<b>Programmagelden studiefinanciering</b>				
<b>Programmagelden studiefinanciering uitgaven</b> (x 1 miljoen euro)	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Studiefinanciering	3.240,2	3.400,8	3.573,0	3.906,6
OV-Reisrecht	803,2	292,9	450,3	819,1
Tegemoetkoming studiekosten	97,0	93,3	88,2	85,5
<b>Totaal</b>	<b>4.140,4</b>	<b>3.787,0</b>	<b>4.111,5</b>	<b>4.811,2</b>

<b>Programmagelden studiefinanciering ontvangsten</b> (x 1 miljoen euro)	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Studiefinanciering	663,0	695,0	737,4	751,4
Tegemoetkoming schoolkosten	16,3	4,6	4,7	3,6
Les- en cursusgelden	207,1	221,7	205,7	224,4
<b>Totaal</b>	<b>886,4</b>	<b>921,3</b>	<b>947,8</b>	<b>979,4</b>

<b>Programmagelden lerarenbeurs</b> (x 1 miljoen euro)	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Uitgaven	38,0	28,3	36,2	36,8
Ontvangsten	-3,6	-4,2	-5,7	-5,8

## Apparaat en programma

<b>Programmageden onderwijsinstellingen</b> (x 1 miljard euro)	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Primair onderwijs	9,5	9,7	10,2	9,6
Voortgezet onderwijs	6,9	7,1	7,8	7,3
Middelbaar beroepsonderwijs	3,5	3,5	3,6	3,7
Hoger beroepsonderwijs	2,5	2,5	2,8	2,7
Wetenschappelijk onderwijs	4,0	4,0	4,2	4,2
Overig	1,2	1,2	1,1	1,3

## Personeel

Aantallen intern personeel	2011	2012	2013	2014
Aantal interne medewerkers	1.895	1.894	1.923	1.918
Deeltijd intern personeel	91,1%	91,5%	92,1%	92,4%
Intern personeel (fte)	1.727	1.733	1.771	1.773

Ziekteverzuim intern personeel	2011	2012	2013	2014
Ziekteverzuim in %	5,6%	4,6%	4,3%	4,1%

Man/vrouw-verhouding intern personeel	2011	2012	2013	2014
Man	1.006	1.018	1.048	1.050
Vrouw	889	876	875	868
<b>Totaal</b>	1.895	1.894	1.923	1.918
Percentage vrouwen	46,9%	46,3%	45,5%	45,3%

Leeftijdsopbouw intern personeel	2011	2012	2013	2014
t/m 30 jaar	51	46	60	42
31 - 40	402	361	327	295
41 - 50	799	802	804	782
51 - 60	560	581	608	638
61 en ouder	83	104	124	161
<b>Totaal</b>	1.895	1.894	1.923	1.918
Gemiddelde leeftijd	46,8	47,4	47,7	48,5

## Klantcontacten en kengetallen

Directie Registers & Examens en Internationale diensten	Zakelijke dienstverlening			
	Onderwijsregisters *)		Examens	
Aantallen	2013	2014	2013	2014
Beantwoorde telefoongesprekken	39.274	44.556	52.973	49.687
Telefonische aankiezingen	41.699	46.847	61.817	64.783
Afgehandelde e-mails	10.639	n.n.b.	11.878	13.407
Bezoeken	693	231	-	-
Infosessies/bijeenkomsten	681	851	-	-

Directie Registers & Examens en Internationale diensten	Zakelijke dienstverlening					
	Inburgering		Landelijke register kinderopvang		Totaal zakelijke dienstverlening	
Aantallen	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Beantwoorde telefoongesprekken	61.780	63.836	2.820	3.200	156.847	161.279
Telefonische aankiezingen	65.175	94.851	2.968	3.234	171.659	209.715
Afgehandelde e-mails	15.974	n.n.b.	2.972	11.593	41.463	n.n.b.
Bezoeken	37	39	210	171	940	441
Infosessies/bijeenkomsten	-	1	159	272	840	1.124

\*) Onderwijs register: Sommatie: VSV, RMC, SSG/CROHO, BRON PO, VO, BVE en HO

## Klantcontacten en kengetallen

Directie Registers & Examens en Internationale diensten	Individuele dienstverlening				Totale individuele dienstverlening	
	Internationale diensten (D&L)		Aanmelding, selectie en plaatsing			
Aantallen	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Beantwoorde telefoongesprekken	10.518	8.928	30.120	25.395	40.638	34.323
Telefonische aankiezingen	11.634	9.500	31.648	27.194	43.282	36.694
Afgehandelde e-mails	5.524	n.n.b.	8.936	8.977	14.460	16.636
Diploma's opgenomen in het Diplomaregister	6.639.500	7.600.000				

## Klantcontacten en kengetallen

Directie Onderwijsinstellingen	Productieaantallen afgehandeld/verwerkt	Realisatie			
		2011	2012	2013	2014
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	Onderwijsdiensten	n.v.t.	n.v.t.	12.874	2.992
	Maatwerk uitvoeringsbeleid	n.v.t.	n.v.t.	498	28
	Bekostiging	227.431	184.174	193.319	125.585
	<b>Totalen</b>	227.431	184.174	206.691	128.605
Adviezen	Uitvoeringsadviseurs	1)	1)	52	64
Samenwerkingsverbanden (per 2014)	Primair onderwijs				77
	Voortgezet onderwijs				75
	<b>Totalen</b>				152
Correspondentie		461	317	291	189
Telefoongesprekken informatiecentrum onderwijs		38.062	25.845	23.584	30.116
Klachten		70	21	23	27
Afgehandelde e-mails		9.754	7.592	6.912	10.362

<sup>1)</sup> Geen onderverdeling van bekend in betreffend jaar

Directie Informatieproducten	Aantallen afgehandeld/verwerkt	Realisatie			
		2011	2012	2013	2014
Geleverde informatieproducten		1.900	2.093	2.105	2.237

## Klantcontacten en kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd	Aantallen			
	2011	2012	2013*	2014*
Primair onderwijs	7.434	7.360	7.336	7.170
Voortgezet onderwijs	646	645	645	642
Middelbaar beroepsonderwijs	57	57	69	69
Hoger beroepsonderwijs	35	35	37	37
Wetenschappelijk onderwijs	12	17	17	17

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

Besturen	Aantallen			
	2011	2012	2013	2014
Primair onderwijs	1.191	1.169	1.155	1.127
Voortgezet onderwijs	352	351	334	334
Middelbaar beroepsonderwijs	67	67	67	67
Hoger beroepsonderwijs	38	38	115	118
Wetenschappelijk onderwijs	13	13	27	27
<b>Totaal</b>	<b>1.661</b>	<b>1.638</b>	<b>1.698</b>	<b>1.673</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-instellingen als VO-instellingen bestuurt, wordt het bij VO én PO meegeteld.



## Klantcontacten en kengetallen

Onderwijsdeelnemers (× 1.000)	Aantallen			Voorlopige gegevens
	2011	2012	2013	2014
Primair onderwijs	1.629	1.609	1.586	1.493
Voortgezet onderwijs	950	962	974	986
Voortgezet algemeen onderwijs voor volwassenen	8	8	6	6
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (inclusief Agrarisch onderwijs)	509	500	489	480
Studenten hoger beroepsonderwijs	424,0	421,7	440,3	446,5
Studenten wetenschappelijk onderwijs	245,4	241,4	250,1	255,5
<b>Totaal</b>	<b>669,4</b>	<b>663,1</b>	<b>690,4</b>	<b>702,0</b>
Eerstejaars hbo-studenten	99,0	97,0	102,8	98,5
Eerstejaars wo-studenten	52,8	52,0	55,4	55,4
<b>Totaal</b>	<b>151,8</b>	<b>149,0</b>	<b>158,2</b>	<b>153,9</b>
Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	86	82	73	70
Lesgeldplichtigen	210	215	221	231

- Gebaseerd op 1 cijfer HO 2014, waarbij de cijfers van 2013 geactualiseerd zijn naar de definitieve stand.
- Bron: DUO, Leerlingentellingen, m.u.v. 2014: referentieraming OCW
- Per 2011 valt de VO-populatie niet meer onder de regeling

## Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten		x 1000			
Self Service kanalen		2011	2012	2013	2014
Internet	Bezoeken Website	13.160	14.917	16.409	16.379
	Bezoeken MijnDUO	5.031	5.888	6.477	8.047
	Digitale aanvragen studiefinanciering	145	149	163	175
	Digitale wijzigingen studiefinanciering	1.525	1.505	1.362	1.466
	Digitale Berichten studiefinanciering	2.128	2.156	3.094	4.725
	Vraag en antwoord	2.273	2.263	4.029	6.441

Klantcontacten		x 1000			
Traditionele kanalen		2011	2012	2013	2014
E-mail	Verwerkt door medewerker	229	244	262	291
Telefonie	Beantwoordingen medewerker	1.244	1.166	1.177	1.118
	Beantwoordingen voice response	113	140	137	122
	Aankiezingen die niet tot een gesprek leiden	422	673	417	739
	<b>Totaal telefonie</b>	1.779	1.979	1.731	1.979

Papier	Formulieren	1.008	856	587	414
	Brieven	442	508	472	479
	<b>Totaal papier</b>	1.450	1.364	1.059	893

Balie	Bezoeken	279	241	198	131
<b>Totaal traditionele kanalen</b>		3.737	3.829	3.250	3.295

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 en producten

Loting OCW				
Studiejaar	Realisatie			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Aantal fixusopleidingen	75	86	102	142
Aantal wachtlijsten **	45	72	68	88
Aantal gegadigden op een wachtlijst ***	3.886	4.668	6.945	4.208
Aantal lotingstudenten	33.070	40.983	54.869	62.093
Aantal lotingsstudenten met een buitenlandse vooropleiding	6.134	6.743	8.106	9.630

\*\* De wachtlijsten zijn per instelling; er kunnen daardoor meerdere wachtlijsten per fixusopleiding zijn.

\*\*\* Aantal te late aanmeldingen (= wachtlijst) sterk gedaald i.v.m. invoering studiekeuze check (aanmelden voor 1 mei)

Examens OCW				
Organisatie examens (x 1.000)	Realisatie			
	2011	2012	2013	2014
Schoolexamenafnames	1.262	1.272	1.279	1.295
Staatsexamenafnames	116	133	103	93
<b>Totaal</b>	<b>1.378</b>	<b>1.406</b>	<b>1.383</b>	<b>1.388</b>

Diplomaregister OCW				
Onderwijsregister (x 1.000)	Realisatie			
			2013	2014
Aantal pageviews			3.990.219	3.100.167
Aantal uittreksels			135.904	132.905
<b>Totaal</b>			<b>4.126.123</b>	<b>3.233.072</b>

## Klanten en producten

Service Centrum Inburgering SZW <b>Organisatie examens</b>	<b>Realisatie</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Centrale examens	122.020	94.370	85.490	74.790
Praktijkexamens	2.050	1.690	1.680	1.600
<i>afronding op 10-tallen</i> Totaal	124.070	96.060	87.170	76.390

## Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman

Klachten (naar categorieën)	Aantallen verwerkt			
	2011	2012	2013	2014
Communicatie	70	71	96	73
Controles	55	28	27	47
Bereikbaarheid	46	66	95	132
Kwaliteit dienstverlening organisatie	555	614	518	553
Kwaliteit dienstverlening processen	356	282	285	315
Onjuiste informatieverstrekking	82	169	153	175
Privacy	4	5	6	4
Onheuse bejegening	70	145	137	123
Overig	18	20	16	26
<b>Totaal Onderwijsvolgers, Registers &amp; Examens en Internationale Diensten</b>	1.256	1.400	1.333	1.448
Onderwijsinstellingen	70	21	23	27
<b>Totaal dienstverlening OCW</b>	1.326	1.421	1.356	1.475
Dienstverlening Ministerie SZW	164	234	298	275
Dienstverlening Ministerie van Financiën	nvt	nvt	nvt	79
<b>Totaal klachten DUO</b>	1.490	1.655	1.654	1.829

## Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman

Bezwaar- en beroepschriften					
Bezwaarschriften		Aantallen verwerkt			
		2011	2012	2013	2014
Bezwaarschriften Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten		28.035	24.445	23.504	21.057
Bezwaarschriften Onderwijsinstellingen:		681	671		
	DUO/Onderwijsinstellingen			261	327
	OCW			272	68
	<b>Totaal Bezwaarschriften OCW</b>	28.716	25.116	24.037	21.452
Ministerie van SZW	SZW			77	0
Rijksdienst Cultureel Erfgoed	RCE			74	219
	<b>Totaal Bezwaarschriften overig</b>			151	219
	<b>Totaal Bezwaarschriften</b>	28.716	25.116	24.188	21.671

## Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman

Bezwaar- en beroepschriften					
Beroepschriften		Aantallen verwerkt			
		2011	2012	2013	2014
Beroepschriften Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten		1.172	828	925	1.139
Beroepschriften Onderwijsinstellingen:		84	94		
	DUO/Onderwijsinstellingen			25	29
	OCW			31	27
	<b>Totaal Beroepschriften OCW</b>	1.256	922	981	1.195
Ministerie van SZW	SZW			21	17
Rijksdienst Cultureel Erfgoed	RCE			7	0
	<b>Totaal Beroepschriften overig</b>			28	17
	<b>Totaal Beroepschriften</b>	1.256	922	1.009	1.212

## Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman

Nationale ombudsman Dienstverlening	Aantallen zaken			
	2011	2012	2013	2014
Onderwijsvolgers	37	27	18	33
Register & examens	1	3	1	1
Onderwijsinstellingen	1	0	0	0
<b>Totaal dienstverlening OCW</b>	39	30	19	34
Dienstverlening ministerie SZW	1	2	1	3
<b>Totaal DUO</b>	40	32	20	37

Wet dwangsom Dienstverlening	Aantal zaken			
	2011	2012	2013	2014
Aanvragen	10	15	16	40
Bezwaarschriften	8	12	5	6
Wob-verzoeken	1	3	0	1
<b>Totaal DUO</b>	19	30	21	47

Wet openbaarheid van bestuur Dienstverlening	Aantal zaken			
	2011	2012	2013	2014
<b>Totaal behandeld</b>	29	25	39	56
<b>Totaal DUO</b>	29	25	39	56



## Werken voor tweeden: inburgering

Organisatie centrale examens	Realisatie				Norm 2014
	2011	2012	2013	2014	
Aantal afgenomen examens	122.022	94.369	85.489	74.792	nvt
Percentage examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	99%	nvt	nvt	nvt
Percentage examens dat binnen zes weken na inschrijving kan worden afgelegd	nvt	nvt	87%	95%	100%
Percentage examenresultaten dat binnen zes weken is verwerkt en gemeld	nvt	nvt	65%	100%	98%
Percentage examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	91%	99%	97%	nvt	98%

Inburgering Organisatie praktijkexamens	Realisatie				Norm 2014
	2011	2012	2013	2014	
Aantal afgenomen examens	2.054	1.689	1.673	1.595	nvt
Percentage examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	99%	97%	97%	98%
Percentage examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	92%	99%	98%	100%	96%

## Werken voor tweeden: inburgering

Inburgering Leningen en vergoedingen	Realisatie				Norm 2014
	2011	2012	2013	2014	
Percentage bezwaarschriften binnen zes weken afgehandeld	100%	99%	99%	94%	100%
Percentage klachten binnen vier weken afgehandeld	100%	88%	89%	32%	100%

Service Centrum Inburgering SZW Organisatie examens	Realisatie			
	2011	2012	2013	2014
Centrale examens	122.020	94.370	85.490	74.790
Korte Vrijstellingstoetsen	1.880	3.280	0	0
Praktijkexamens	2.050	1.690	1.680	1.600
<i>afronding op 10-tallen</i> Totaal	125.950	99.340	87.170	76.390

*Toelichting* Korte Vrijstellingstoetsen: met ingang van 2013 is de KVT afgeschaft.

## Indicatoren en performances

Hoofdproducten	Indicatoren / Performance	Realisatie				Norm 2014
		2011	2012	2013	2014	
<b>Studiefinanciering</b>	Klanttevredenheid traditionele kanalen	n.v.t.	7,2	7,2	7,1	≥ 7
	Klanttevredenheid digitale kanalen	n.v.t.	n.v.t.	5,6	6,1	≥ 6
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via automatische incasso	97,5%	98,1%	98,4%	98,0%	≥ 97,5%
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via acceptgiro	69,6%	68,1%	65,6%	63,4%	nvt
	Rechtmatige Studiefinanciering	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Bekostiging</b>	Klanttevredenheid	n.v.t.	n.v.t.	7,4	7,6	≥ 7
	Rechtmatige bekostiging	ja	ja	ja	ja	ja
	Tijdige bekostiging	99%	100%	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.	95%	97,6%	≥ 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.	95%	97,6%	≥ 95%
<b>Informatieproducten</b>	Tijdigheid geleverde Informatieproducten	97%	100%	99%	98,5%	≥ 95%
	Tevredenheid geleverde Informatieproducten	n.v.t.	n.v.t.	7,0	7,6	≥ 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	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata onderwijsnummer voortgezet onderwijs	91%	92%	90%	100%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata beroepsonderwijs en volwasseneducatie	86%	100%	100%	100%	100%

