



## **Kerncijfers 2021**

### Dienst Uitvoering Onderwijs

Apparaat en programma 2

Personeel 4

Enkele kengetallen 5

Klantcontacten en kanalen 6

Klanten en producten 7

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

*Groningen, mei 2022*

## Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2018	2019	2020	2021
Baten (totaal)	343	337	349	390
Lasten (totaal)	342	336	346	390
Saldo van baten en lasten	1	1	3	0

Programmagelden studiefinanciering				
Programmagelden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2018	2019	2020	2021
Studiefinanciering	4.453	4.386	4.367	4.450
OV-Reisrecht	1.632	809	679	1.058
Tegemoetkoming studiekosten	78	74	67	62
<b>Totaal</b>	<b>6.162</b>	<b>5.269</b>	<b>5.113</b>	<b>5.571</b>

Programmagelden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2018	2019	2020	2021
Studiefinanciering	846	914	1.052	1.127
Tegemoetkoming schoolkosten	4	4	2	2
Les- en cursusgelden	237	246	253	205
<b>Totaal</b>	<b>1.088</b>	<b>1.164</b>	<b>1.307</b>	<b>1.334</b>

Programmagelden studiefinanciering schulden (x € 1 miljoen)				
	2018	2019	2020	2021
Kwijtschelden door overlijden/einde garantietermijn	31	34	39	40
Achterstallige schulden	498	513	537	568
Totaal aan uitstaande schulden met omzetting	29.853	31.502	33.164	34.715
Totaal aan uitstaande schulden zonder omzetting	22.049	24.113	26.033	27.648

Programmagelden lerarendomein (x € 1 miljoen)				
	2018	2019	2020	2021
Uitgaven	32	31	21	17
Ontvangsten	-4	-5	-3	-3
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>14</b>

<b>Programmagelden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Primair onderwijs</b>	10.976	11.589	11.908	12.763
<b>Voortgezet onderwijs</b>	8.528	8.817	8.729	9.535
<b>Middelbaar beroepsonderwijs</b>	4.232	4.301	4.433	4.688
<b>Hoger beroepsonderwijs</b>	3.178	3.306	3.421	4.191
<b>Wetenschappelijk onderwijs</b>	4.831	5.102	5.387	6.036
<b>Overig</b>	97	118	100	116
<b>Totaal</b>	<b>31.842</b>	<b>33.233</b>	<b>33.978</b>	<b>37.329</b>

## Personeel

Aantallen intern personeel				
	2018	2019	2020	2021
Aantal interne medewerkers	2.534	2.697	2.747	2.867
Intern personeel (fte)	2.323	2.477	2.527	2.642

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2018	2019	2020	2021
man	1.331	1.430	1.461	1.527
vrouw	1.203	1.267	1.286	1.340

Leeftijdsopbouw				
	2018	2019	2020	2021
t/m 30 jaar	213	243	223	244
31 - 40	503	565	594	645
41 - 50	704	678	668	674
51 - 60	866	905	880	986
61 en ouder	248	306	382	318
Gemiddelde leeftijd	47,1	47,1	47,6	47,7

Ziekteverzuim				
	2018	2019	2020	2021
Ziekteverzuim (%)	5,6%	6,4%	5,6%	6,1%

## Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2018	2019	2020	2021
Primair onderwijs	6.741	6.707	6.660	6.608
Voortgezet onderwijs	649	650	648	645
Middelbaar beroepsonderwijs	64	63	63	60
Hoger beroepsonderwijs	36	36	36	36
Wetenschappelijk onderwijs	21	21	21	21

Onderwijsdeelnemers (x 1.000)				
	Aantallen			
	2018	2019	2020	2021
Primair onderwijs	1.509	1.502	1.492	1.478
Voortgezet onderwijs	968	950	934	930
Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO	7	6	3	4
VAVO	9	9	7	7
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie	492	499	504	501

Studenten hbo	455	463	488	491
Studenten wo	293	305	329	342

Eerstejaars hbo-studenten	103	105	116	104
Eerstejaars wo-studenten	72	73	81	81

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	53	50	46	41
Lesgeldplichtigen	217	214	220	219

## Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1.000)		2018	2019	2020	2021
<b>Digitale kanalen</b>					
Website		19.008	18.537	18.936	21.262
MijnDUO		10.709	11.420	12.785	13.682
Chat		8	55	48	38
<b>Traditionele kanalen</b>					
E-mail	Verwerkt door medewerker	206	225	360	419
Telefonie	Totaal telefonie	2.204	1.521	1.412	1.403
Papier	Papier	639	478	370	313
Balie	Bezoeken	27	22	5	2
<b>Sociale media</b>					
Aantal berichten		55	17	20	17

## Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2018	2019	2020	2021
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	129	149	122	139

Examens Voortgezet Onderwijs OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2018	2019	2020	2021
Schoolexamenafnames	1.420	1.368	-	1.235
Staatsexamenafnames	116	93	85	95

Mijn Diplomas OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2018	2019	2020	2021
Aantal pageviews	1.120	1.059	1.207	1.223
Aantal uittreksels	441	991	1.323	1.698
Aantal opgenomen diploma's	8.999	9.715	-	-

Service Centrum Inburgering SZW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2018	2019	2020	2021
Centrale examens	279	241	149	205
Basis Inburgeringsexamens Buitenland	24	24	18	22
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt	12	8	9	6
<b>Totaal</b>	<b>314</b>	<b>273</b>	<b>176</b>	<b>233</b>
Aantal behaalde inburgeringsdiploma's	21	33	19	24
Aantal aangevraagde leningen inburgering	18	15	17	24

*afronding op tientallen*

Wet Financieel Toezicht Financiën				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2018	2019	2020	2021
Afgenomens examens	97	81	44	75

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

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2018	2019	2020	2021
OCW	2.171	1.354	1.437	1.790
SZW	539	322	228	202
Ministerie van Financiën	15	13	9	17
<b>Totaal</b>	<b>2.725</b>	<b>1.689</b>	<b>1.674</b>	<b>2.009</b>

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2018	2019	2020	2021
OCW	18.460	19.057	12.357	11.432
SZW	1.261	1.540	1.956	1.311
<b>Totaal</b>	<b>19.721</b>	<b>20.597</b>	<b>14.313</b>	<b>12.743</b>

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2018	2019	2020	2021
OCW	711	596	554	651
SZW	108	98	140	205
<b>Totaal</b>	<b>819</b>	<b>694</b>	<b>694</b>	<b>856</b>



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

Nationale Ombudsman, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2018	2019	2020	2021
OCW	56	28	9	13
SZW	8	5	1	1
<b>Totaal</b>	<b>64</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>14</b>

Wet Dwangsom, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2018	2019	2020	2021
Aanvragen	59	58	26	71
Bezwaarschriften	29	17	64	54
<b>Totaal DUO</b>	<b>88</b>	<b>75</b>	<b>90</b>	<b>125</b>

Wet Openbaarheid van Bestuur, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2018	2019	2020	2021
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>18</b>