



Kerncijfers 2015

Dienst Uitvoering Onderwijs

Apparaat en programma 2

Personeel 3

Klantcontacten en kengetallen 4

Klantcontacten en kanalen 7

Klanten en producten 8

Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman 9

Servicecentrum Inburgering 12

Indicatoren en performances 14

Groningen, mei 2016

Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 duizend)				
	2012	2013	2014	2015
Baten (totaal)	282.526	288.181	289.525	313.222
Lasten (totaal)	280.269	284.995	289.014	313.024
Saldo van baten en lasten	2.257	3.186	511	198

Programmageden studiefinanciering				
Programmageden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2012	2013	2014	2015
Studiefinanciering	3.400,8	3.573,0	3.906,6	4.068,5
OV-Reisrecht	292,9	450,3	819,1	167,5
Tegemoetkoming studiekosten	93,3	88,2	85,5	75,9
Totaal	3.787,0	4.111,5	4.811,2	4.311,9

Programmageden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2012	2013	2014	2015
Studiefinanciering	695,0	737,4	751,4	765,0
Tegemoetkoming schoolkosten	4,6	4,7	3,6	3,4
Les- en cursusgelden	221,7	205,7	224,4	259,2
Totaal	921,3	947,8	979,4	1.027,6

Programmageden lerarenbeurs (x € 1 miljoen)				
	2012	2013	2014	2015
Uitgaven	28,3	36,2	36,8	41,6
Ontvangsten	-4,2	-5,7	-5,8	-6,0
Totaal	24,1	30,5	31,0	35,6

Programmageden onderwijsinstellingen (x € 1 miljard)				
	2012	2013	2014	2015
Primair onderwijs	9,7	10,2	9,6	10,0
Voortgezet onderwijs	7,1	7,8	7,3	7,6
Middelbaar beroepsonderwijs	3,5	3,6	3,7	4,0
Hoger beroepsonderwijs	2,5	2,8	2,7	2,8
Wetenschappelijk onderwijs	4,0	4,2	4,2	4,2
Overig	1,2	1,1	1,3	1,3
Totaal	28,0	29,7	28,8	29,9

Personeel

Aantallen intern personeel				
	2012	2013	2014	2015
Aantal interne medewerkers	1.894	1.923	1.918	1.946
Deeltijd intern personeel	91,5%	92,1%	92,4%	92,4%
Intern personeel (fte)	1.733	1.771	1.773	1.797

Ziekteverzuim Intern personeel				
	2012	2013	2014	2015
Ziekteverzuim (%)	4,6%	4,3%	4,1%	4,4%

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2012	2013	2014	2015
Man	1.018	1.048	1.050	1.064
Vrouw	876	875	868	882
Totaal	1.894	1.923	1.918	1.946
Percentage vrouwen	46,3%	45,5%	45,3%	45,3%

Leeftijdsopbouw intern personeel				
	2012	2013	2014	2015
t/m 30 jaar	46	60	42	49
31 - 40	361	327	295	285
41 - 50	802	804	782	742
51 - 60	581	608	638	686
61 en ouder	104	124	161	184
Totaal	1.894	1.923	1.918	1.946
Gemiddelde leeftijd	47,4	47,7	48,5	48,8

Klantcontacten en kengetallen

Directie Registers & Examens en Internationale diensten						
	Zakelijke dienstverlening					
	Onderwijsregisters *)		Examens		WFT	
Aantallen	2014	2015	2014	2015	nvt	2015
Beantwoorde telefoongesprekken	44.556	18.436	49.687	34.517		6.063
Telefonische aankiezingen	46.847	19.506	64.783	38.581		8.798
Afgehandelde e-mails	19.792	16.487	13.407	13.835		10.827

Bezoeken	231	82	Aantal afgenomen examens		165.746	
Infosessies / bijeenkomsten	851	192	Geslaagd		108.659	
			Gezakt		57.087	

	Inburgering		Landelijk register kinderopvang		Totaal zakelijke dienstverlening	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Beantwoorde telefoongesprekken	63.836	72.715	3.200	2.440	161.279	134.171
Telefonische aankiezingen	94.851	91.777	3.234	2.611	209.715	161.273
Afgehandelde e-mails	18.987	33.912	11.593	9.587	63.779	84.648

Bezoeken	39	6	171	81	441	169
Infosessies/bijeenkomsten	1	-	272	165	1.124	357

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

Directie Registers & Examens en Internationale diensten						
	Individuele dienstverlening					
	Internationale diensten (D&L)		Aanmelding, selectie en plaatsing		Totaal individuele dienstverlening	
Aantallen	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Beantwoorde telefoongesprekken	8.928	8.624	25.395	20.476	34.323	29.100
Telefonische aankiezingen	9.500	10.279	27.194	21.064	36.694	31.343
Afgehandelde e-mails	7.659	10.323	8.977	11.950	16.636	22.273
Diploma's opgenomen in het Diploma-register	7.600.000	8.500.000				

Directie Onderwijsinstellingen					
	productieaantallen afgehandeld / verwerkt	Realisatie			
		2012	2013	2014	2015
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	Onderwijsdiensten	n.v.t.	12.874	2.992	2.776
	Maatwerk uitvoeringsbeleid	n.v.t.	498	28	285
	Bekostiging	184.174	193.319	125.585	130.042
	totalen	184.174	206.691	128.605	133.103
Adviezen	Uitvoeringsadviezen	1)	52	64	104

Samenwerkingsverbanden (per 2014)	Primair Onderwijs			77	77
	Voortgezet Onderwijs			75	75
	Totaal			152	152

Correspondentie	317	291	189	197
Telefoongesprekken informatiecentrum onderwijs	25.845	23.584	30.116	33.896
Klachten	21	23	27	29
Afgehandelde e-mails	7.592	6.912	10.362	12.853

1) geen onderverdeling van bekend in betreffend jaar

Directie Informatieproducten				
productieaantallen afgehandeld / verwerkt	Realisatie			
	2012	2013	2014	2015
Geleverde informatieproducten	2.093	2.105	2.237	2.336

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2012	2013 *	2014	2015
Primair onderwijs	7.360	7.336	7.170	6.985
Voortgezet onderwijs	645	645	642	638
Middelbaar beroepsonderwijs	57	69	69	68
Hoger beroepsonderwijs	35	37	37	37
Wetenschappelijk onderwijs	17	18	18	19

* per 2013 Inclusief groen onderwijs

- Bronnen : OCW, DUO

- Dit betreft niet het aantal vestigingen

Besturen				
	Aantallen			
	2012	2013	2014	2015
Primair onderwijs	1.169	1.155	1.127	1.085
Voortgezet onderwijs	351	334	334	330
Middelbaar beroepsonderwijs	67	67	67	66
Hoger beroepsonderwijs	38	115	118	122
Wetenschappelijk onderwijs	17	18	18	19
Totaal	1.642	1.689	1.664	1.622

Toelichting:

- Bronnen: OCW, DUO
- Inclusief groen onderwijs
- Besturen zijn niet sectorgebonden. Als een bestuur bijvoorbeeld zowel PO-instellingen als VO-instellingen bestuurt, wordt het bij VO én PO meegeteld

Onderwijsdeelnemers (x 1000)				
	Aantallen			voorlopige gegevens
	2012	2013	2014	2015
Primair onderwijs	1.609	1.586	1.566	1.546
Voortgezet onderwijs	962	974	986	996
Voortgezet algemeen onderwijs voor volwassenen	8	6	6	6
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (incl. Agrarisch Onderwijs)	500	489	476	475

Studenten hbo	421,7	440,3	446,4	442,6
Studenten wo	241,4	251,3	256,8	261,4
Totaal	663,1	691,6	703,2	704,0

Eerstejaars hbo-studenten	97,0	102,8	98,5	90,2
Eerstejaars wo-studenten	52,0	55,6	55,6	56,7
Totaal	149,0	158,5	154,2	146,8

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	82	73	70	66
Lesgeldplichtigen	215	221	231	235

Toelichting:

- Gebaseerd op 1 cijfer HO 2015, waarbij de cijfers van 2014 geactualiseerd zijn naar de definitieve stand.
- Bron: DUO, Leerlingentellingen, m.u.v. 2015: referentieraming OCW

Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1000)					
Self Service kanalen		2012	2013	2014	2015
Internet	Bezoeken Website	14.917	16.409	16.379	17.564
	Bezoeken MijnDUO	5.888	6.477	8.047	7.294
	Digitale aanvragen studiefinanciering	149	163	175	167
	Digitale wijzigingen studiefinanciering	1.505	1.362	1.466	1.543
	Digitale Berichten studiefinanciering	2.156	3.094	4.725	5.257
	Vraag en antwoord	2.263	4.029	6.441	6.262
Traditionele kanalen		2012	2013	2014	2015
E-mail	Verwerkt door medewerker	244	262	291	342
Telefonie	Beantwoordingen medewerker	1.166	1.177	1.118	1.031
	Beantwoordingen voice response	140	137	122	102
	Aankiezingen die niet tot een gesprek leidden	673	417	739	800
	Totaal telefonie	1.979	1.731	1.979	1.933
Papier	Formulieren	856	587	414	379
	Brieven	508	472	479	443
	Totaal papier	1.364	1.059	893	822
Balie	Bezoeken	241	198	131	70
	Totaal traditionele kanalen	3.828	3.250	3.295	3.166

Klantcontacten en producten

Loting OCW				
Studiejaar	Realisatie			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Aantal fixusopleidingen	86	102	142	172
Aantal wachtlijsten **	72	68	99	121
Aantal gegadigden op een wachtlijst ***	4.668	6.945	4.208	n.v.t.
Aantal lotingsstudenten	40.983	54.869	58.662	61.680
Aantal lotingsstudenten met een buitenlandse vooropleiding	6.743	8.106	9.630	11.893

** 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 1000)	Realisatie			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Schoolexamenafnames	1.272	1.279	1.295	1.320
Staatsexamenafnames	133	103	93	89
Totaal	1.406	1.383	1.388	1.409

Diplomaregister OCW				
Onderwijsregisters (x 1000)	Realisatie			
		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Aantal pageviews		3.990.219	3.100.167	3.927.329
Aantal uittreksels		135.904	132.905	188.202
Totaal		4.126.123	3.233.072	4.112.594

Service Centrum Inburgering SZW				
Organisatie Examens	Realisatie			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Centrale examens	94.370	85.490	74.790	69.750
Korte Vrijstellingstoetsen	3.280	0	0	0
Praktijkexamens	1.690	1.680	1.600	70
Basis Inburgeringsexamens Buitenland			1.260	21.680
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt				490
Totaal	99.340	87.170	77.650	91.990

afronding op tientallen

Klachten, bezwaarschriften en nationale ombudsman

Klachten naar categorieën				
Categorieën	Aantallen verwerkt			
	2012	2013	2014	2015
Communicatie	71	96	73	66
Controles	28	27	47	26
Bereikbaarheid	66	95	132	124
Kwaliteit dienstverlening organisatie	614	518	553	398
Kwaliteit dienstverlening processen	282	285	315	1077
Onjuiste informatieverstrekking	169	153	175	265
Privacy	5	6	4	19
Onheuse bejegening	145	137	123	126
Overig	20	16	26	7

Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten	1.400	1.333	1.448	2.108
Onderwijsinstellingen	21	23	27	27
Totaal	1.421	1.356	1.475	2.135

Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid	234	298	275	441
Ministerie van Financiën	nvt	nvt	79	227
Totaal Klachten DUO	1.655	1.654	1.829	2.803

Bezwaarschriften					
		(aantallen verwerkt)			
		2012	2013	2014	2015
Bezwaarschriften Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten		24.445	23.504	21.057	21.517
Bezwaarschriften Onderwijsinstellingen:		671			
	DUO/Onderwijsinstellingen		261	327	233
	OCW		272	68	41
	Totaal Bezwaarschriften OCW	25.116	24.037	21.452	21.791
Ministerie van SZW	SZW		77	0	0
College voor Toetsen en Examens	CvTE				1
Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland	NOB				3
Nationaal Archief					3
Inspectie van het onderwijs	IvhO				19
Rijksdienst Cultureel Erfgoed	RCE		74	219	139
	Totaal Bezwaarschriften overig			219	165
	Totaal Bezwaarschriften	25.116	24.037	21.671	21.956

Beroepschriften					
		(aantallen verwerkt)			
		2012	2013	2014	2015
Beroepschriften Onderwijsvolgers, Registers & Examens en Internationale Diensten		828	925	1.139	1.312
Beroepschriften Onderwijsinstellingen :		94			
	DUO/Onderwijsinstellingen		25	29	30
	OCW		31	27	10
	Totaal Beroepschriften OCW	922	981	1.195	1.352
Ministerie van SZW	SZW		21	17	
Nationaal Archief					5
Inspectie van het onderwijs	IvhO				20
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	rvo				14
Rijksdienst v/h Cultureel Erfgoed	RCE		7	0	11
	Totaal Beroepschriften overig		28	17	50
	Totaal Beroepschriften	922	1.009	1.212	1.402

Nationale Ombudsman, Dienstverlening, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
	2012	2013	2014	2015
Onderwijsvolgers	27	18	33	33
Register & Examens	3	1	1	1
Onderwijsinstellingen	0	0	0	0
Totaal dienstverlening OCW	30	19	34	34
dienstverlening SZW	2	1	3	5
dienstverlening Ministerie van Financiën				1
Totaal DUO	30	19	34	35

Wet Dwangsom, Dienstverlening, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
	2012	2013	2014	2015
Aanvragen	15	16	40	44
Bezwaarschriften	12	5	6	12
Wob-verzoeken	3	0	1	3
Totaal DUO	30	21	47	59

Wet Openbaarheid van Bestuur, Dienstverlening, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
	2012	2013	2014	2015
Totaal behandeld	25	39	56	46
Totaal DUO	25	39	56	46

Servicecentrum Inburgering

Organisatie Centrale Examens					
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Norm
	2012	2013	2014	2015	2015
Aantal afgenomen examens	94.369	85.489	74.792	69.754	75.000
% examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	nvt	nvt	nvt	nvt
% examens dat binnen zes weken na inschrijving kan worden afgelegd	nvt	87%	95%	87%	100%
% examen-resultaten schriftelijk examen dat binnen zes weken is verwerkt en gemeld	nvt	65%	100%	92%	98%
% examen-resultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	99%	97%	nvt	nvt	nvt

Organisatie Basis Inburgeringsexamens Buitenland					
			Realisatie	Realisatie	Norm
			2014	2015	2015
Aantal afgenomen examens			1.259	21.678	18.000
% facturen dat binnen 2 weken na aanmelding is verstuurd			nvt	100%	100%
% examen-resultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld			nvt	99%	98%

Organisatie Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt					
				Realisatie	Norm
				2015	2015
Aantal afgenomen examens				487	500
% Portfolio's dat binnen 4 weken na betaling is gescreend, inclusief terugkoppeling resultaat				98%	98%
% examen-resultaten dat binnen twee weken na het eindgesprek aan de kandidaat is gemeld				99%	98%

Organisatie Praktijkexamens					
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Norm
	2012	2013	2014	2015	2015
Aantal afgenomen examens	1.689	1.673	1.595	73	0
% examens dat binnen twee maanden na inschrijving kan worden afgelegd	99%	97%	97%	nvt	nvt
% examenresultaten dat binnen twee weken is verwerkt en gemeld	99%	98%	100%	nvt	nvt

Leningen en vergoedingen					
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Norm
	2012	2013	2014	2015	2015
% bezwaarschriften binnen zes weken afgehandeld	99%	99%	94%	97%	100%
% klachten binnen vier weken afgehandeld	88%	89%	32%	7%	98%

Service Centrum Inburgering SZW				
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie
Organisatie Examens	2012	2013	2014	2015
Centrale examens	94.370	85.490	74.790	69.750
Korte Vrijstellingstoetsen	3.280	0	0	0
Praktijkexamens	1.690	1.680	1.600	70
Basis Inburgeringsexamens Buitenland			1.260	21.680
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt				490
Totaal	99.340	87.170	77.650	91.990

afronding op tientallen

Examendiensten					
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Norm
	2012	2013	2014	2015	2015
Realisatie mijlpalen productiedata examens voortgezet onderwijs	100%	100%	100%	100%	100%
Realisatie mijlpalen productiedata examens Nederlands als tweede taal	100%	100%	100%	100%	100%

Examens				
	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie
Organisatie Examens	2012	2013	2014	2015
Schoolexamenafnames	1.272	1.279	1.295	1.320
Staatsexamenafnames	133	103	93	89
Totaal	1.406	1.383	1.388	1.409

Indicatoren en performances

Indicatoren en performances						
		Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Norm
Hoofdproducten		2012	2013	2014	2015	2015
Studiefinanciering	Klanttevredenheid traditionele kanalen	7,2	7,2	7,1	7,0	≥ 7
	Klanttevredenheid digitale kanalen	n.v.t.	5,6	6,1	6,2	≥ 6
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via automatische incasso	98,1%	98,4%	98,0%	98,2%	≥ 97,5%
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via acceptgiro	68,1%	65,6%	63,4%	60,4%	nvt
	Rechtmatige Studiefinanciering	ja	ja	ja	ja	ja
Bekostiging	Klanttevredenheid	n.v.t.	7,4	7,6	8,0	≥ 7
	Rechtmatige bekostiging	ja	ja	ja	ja	ja
	Tijdige bekostiging	100%	100%	100%	100%	≥ 97%
	Tijdig afgedane bezwaarschriften Bekostiging- en OCW beschikkingen (inclusief 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.	95%	97,6%	96%	≥ 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.	95%	97,6%	96%	≥ 95%
Informatieproducten	Tijdigheid geleverde informatieproducten	100%	99%	98,5%	96,5 %	≥ 95%
	Tevredenheid geleverde informatieproducten	n.v.t.	7,0	7,6	7,5	≥ 7
Examendiensten	Realisatie mijlpalen productiedata examens voortgezet onderwijs	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata examens Nederlands als tweede taal	100%	100%	100%	100%	100%
Onderwijsregisters	Realisatie mijlpalen productiedata onderwijsnummer voortgezet onderwijs	92%	90%	100%	100%	100%
	Realisatie mijlpalen productiedata beroepsonderwijs en volwasseneducatie	100%	100%	100%	100%	100%