



## **Kerncijfers 2016**

### Dienst Uitvoering Onderwijs

Apparaat en programma 2

Personeel 3

Enkele kengetallen 4

Klantcontacten en kanalen 5

Klanten en producten 6

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

Indicatoren en performances 10

*Groningen, mei 2017*

## Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2013	2014	2015	2016
Baten (totaal)	288	290	313	321
Lasten (totaal)	285	289	313	323
Saldo van baten en lasten	3	1	0	-2

Programmageden studiefinanciering				
Programmageden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2013	2014	2015	2016
Studiefinanciering	3.573,0	3.906,6	4.068,5	4.282,3
OV-Reisrecht	450,3	819,1	167,5	1.420,5
Tegemoetkoming studiekosten	88,2	85,5	75,9	69,8
<b>Totaal</b>	<b>4.111,5</b>	<b>4.811,2</b>	<b>4.311,9</b>	<b>5.772,6</b>

Programmageden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2013	2014	2015	2016
Studiefinanciering	737,4	751,4	765,0	795,0
Tegemoetkoming schoolkosten	4,7	3,6	3,4	2,6
Les- en cursusgelden	205,7	224,4	259,2	248,5
<b>Totaal</b>	<b>947,8</b>	<b>979,4</b>	<b>1.027,6</b>	<b>1.046,1</b>

Programmageden lerarenbeurs (x € 1 miljoen)				
	2013	2014	2015	2016
Uitgaven	36,2	36,8	41,6	40,0
Ontvangsten	-5,7	-5,8	-6,0	-4,3
<b>Totaal</b>	<b>30,5</b>	<b>31,0</b>	<b>35,6</b>	<b>35,7</b>

Programmageden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)				
	2013	2014	2015	2016
Primair onderwijs	10.200	9.600	10.000	10.061
Voortgezet onderwijs	7.800	7.300	7.600	7.797
Middelbaar beroepsonderwijs	3.600	3.700	4.000	3.802
Hoger beroepsonderwijs	2.800	2.700	2.800	2.766
Wetenschappelijk onderwijs	4.200	4.200	4.200	4.299
Overig	1.100	1.300	1.300	123
<b>Totaal</b>	<b>29.700</b>	<b>28.800</b>	<b>29.900</b>	<b>28.849</b>

## Personeel

Aantallen intern personeel				
	2013	2014	2015	2016
Aantal interne medewerkers	1.923	1.918	1.946	2.092
Intern personeel (fte)	1.771	1.773	1.797	1.937

Ziekteverzuim				
	2013	2014	2015	2016
Ziekteverzuim (%)	4,3%	4,1%	4,4%	4,8%

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2013	2014	2015	2016
Percentage vrouwen	45,5%	45,3%	45,3%	46,4%

## Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2013 <sup>1)</sup>	2014	2015	2016
<b>Primair onderwijs</b>	7.336	7.170	6.985	6.893
<b>Voortgezet onderwijs</b>	658	655	651	648
<b>Middelbaar beroepsonderwijs</b>	69	69	68	67
<b>Hoger beroepsonderwijs</b>	37	37	37	37
<b>Wetenschappelijk onderwijs</b>	17	17	17	19

Toelichting:

- 1) per 2013 Inclusief groen onderwijs
- Bronnen : OCW, DUO
- Dit betreft niet het aantal vestigingen

Onderwijsdeelnemers (x 1.000)				
	Aantallen			voorlopige gegevens
	2013	2014	2015	2016
<b>Primair onderwijs</b>	1.586	1.566	1.546	1.529
<b>Voortgezet onderwijs</b>	974	986	996	996
<b>Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO</b>	6	6	6	7
<b>Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (incl. Agrarisch Onderwijs)</b>	489	476	472	482
<b>Studenten hbo</b>	440,3	446,4	442,6	446,6
<b>Studenten wo</b>	251,3	256,8	261,4	268,1
<b>Totaal</b>	<b>691,6</b>	<b>703,2</b>	<b>704,0</b>	<b>714,8</b>

<b>Eerstejaars hbo-studenten</b>	102,8	98,5	90,2	95,2
<b>Eerstejaars wo-studenten</b>	55,6	55,6	56,7	61,1
<b>Totaal</b>	<b>158,5</b>	<b>154,2</b>	<b>146,8</b>	<b>156,2</b>

<b>Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten</b>	73	70	66	53
<b>Lesgeldplichtigen</b>	221	231	232	231

Toelichting:

- Gebaseerd op 1 cijfer HO 2016, waarbij de cijfers van 2015 geactualiseerd zijn naar de definitieve stand.
- Bron: DUO, Leerlingentellingen, m.u.v. 2016: referentieraming OCW

## Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1.000)					
<b>Self Service kanalen</b>		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Internet	Bezoeken Website	16.409	16.379	17.564	19.043
	Bezoeken MijnDUO	6.477	8.047	7.294	9.186
	Digitale verwerking studiefinanciering	4.619	6.366	6.967	6.220
<b>Traditionele kanalen</b>		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
E-mail	Verwerkt door medewerker	262	291	340	297
Telefonie	Totaal telefonie	1.731	1.979	1.933	1.818
Papier	Papier	1.059	893	822	616
Balie	Bezoeken	198	131	70	35
<b>Sociale media</b>		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Aantal berichten		2	10	12	24

## Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
aantallen afgehandeld / verwerkt	Realisatie			
	2013	2014	2015	2016
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	193.319	125.585	130.042	104.648

Loting OCW				
Studiejaar	Realisatie			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Aantal fixusopleidingen	102	142	172	152
Aantal wachtlijsten **	68	99	121	108
Aantal gegadigden op een wachtlijst ***	6.945	4.208	n.v.t.	n.v.t.
Aantal lotingsstudenten	54.869	58.662	61.680	54.143
Aantal lotingsstudenten met een buitenlandse vooropleiding	8.106	9.630	11.893	12.498

\*\* 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 Voortgezet Onderwijs OCW				
Organisatie Examens (x 1.000)	Realisatie			
	2013	2014	2015	2016
Schoolexamenafnames	1.279	1.295	1.320	1.345
Staatsexamenafnames	103	93	89	91
<b>Totaal</b>	<b>1.383</b>	<b>1.388</b>	<b>1.409</b>	<b>1.436</b>

Diplomaregister OCW				
Onderwijsregisters (x 1.000)	Realisatie			
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Aantal pageviews	3.990.219	3.100.167	3.927.329	3.586.453
Aantal uittreksels	135.904	132.905	188.202	197.732
<b>Totaal</b>	<b>4.126.123</b>	<b>3.233.072</b>	<b>4.115.531</b>	<b>3.784.185</b>
aantal opgenomen diploma's	<b>Totaal</b>	<b>7.600.000</b>	<b>8.500.000</b>	<b>8.050.370</b>

Service Centrum Inburgering SZW				
Organisatie Examens	Realisatie			
	2013	2014	2015	2016
Centrale examens	85.490	74.790	69.750	103.241
Basis Inburgeringsexamens Buitenland		1.260	21.680	23.333
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt			490	2.164
<b>Totaal</b>	<b>85.490</b>	<b>76.050</b>	<b>91.920</b>	<b>128.738</b>

## Klanten en producten

Wet Financieel Toezicht Financiën					
	aantallen	Realisatie			
		2013	2014	2015	2016
afgenomens examens		nvt	nvt	165.746	110.668

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

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2013	2014	2015	2016
OCW	1.356	1.475	2.135	1.614
SZW	298	275	441	260
Ministerie van Financiën	nvt	79	227	56
<b>Totaal</b>	<b>1.654</b>	<b>1.829</b>	<b>2.803</b>	<b>1.930</b>

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2013	2014	2015	2016
OCW	24.037	21.452	21.791	16.131
SZW	77	147	172	279
College voor Toetsen en Examens			1	3
Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland			3	1
Nationaal Archief			3	2
Inspectie van het Onderwijs			19	15
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	74	219	139	144
<b>Totaal</b>	<b>24.037</b>	<b>21.671</b>	<b>21.956</b>	<b>16.575</b>

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2013	2014	2015	2016
OCW	981	1.195	1.296	980
SZW	21	17	56	67
College voor Toetsen en Examens				1
Nationaal Archief			5	7
Inspectie van het Onderwijs			20	11
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland			14	10
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	7	0	11	19
<b>Totaal</b>	<b>1.009</b>	<b>1.212</b>	<b>1.402</b>	<b>1.095</b>



<b>Nationale Ombudsman, aantal zaken</b>				
	<b>(aantallen verwerkt)</b>			
<b>Dienstverlening</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>OCW</b>	19	34	34	19
<b>SZW</b>	1	3	5	3
<b>Ministerie van Financiën</b>			1	-
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>22</b>

<b>Wet Dwangsom, aantal zaken</b>				
	<b>(aantallen verwerkt)</b>			
<b>Dienstverlening</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Aanvragen</b>	16	40	44	36
<b>Bezwaarschriften</b>	5	6	12	15
<b>Wob-verzoeken</b>	0	1	3	0
<b>Totaal DUO</b>	<b>21</b>	<b>47</b>	<b>59</b>	<b>51</b>

<b>Wet Openbaarheid van Bestuur, aantal zaken</b>				
	<b>(aantallen verwerkt)</b>			
<b>Dienstverlening</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>33</b>

## Indicatoren en performances

Indicatoren en performances						
Hoofdproducten		Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Norm
		2013	2014	2015	2016	2016
Studiefinanciering	Klanttevredenheid traditionele kanalen	7,2	7,1	7,0	6,9	≥ 7
	Klanttevredenheid digitale kanalen	5,6	6,1	6,2	6,5	≥ 6
	Percentage geïnde langlopende schulden in regulier traject via automatische incasso	98,4%	98,0%	98,2%	97,8%	≥ 97,5%
	Rechtmatige toekenningen studiefinanciering	ja	ja	ja	ja	ja
Bekostiging	Klanttevredenheid	7,4	7,6	8,0	7,6	≥ 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	95%	97,6%	96%	94%	≥ 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	95%	97,6%	96%	94%	≥ 95%
Informatieproducten	Tijdigheid geleverde informatieproducten	99%	98,5%	96,5 %	100%	≥ 95%
	Tevredenheid geleverde informatieproducten	7,0	7,6	7,5	7,5	≥ 7