



## **Kerncijfers 2017**

### 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

*Groningen, mei 2018*

## Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2014	2015	2016	2017
Baten (totaal)	290	313	321	321
Lasten (totaal)	289	313	323	326
Saldo van baten en lasten	1	0	-2	-5

Programmageden studiefinanciering				
Programmageden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2014	2015	2016	2017
Studiefinanciering	3.906,6	4.068,5	4.282,3	4.472,6
OV-Reisrecht	819,1	167,5	1.420,5	-41,3
Tegemoetkoming studiekosten	85,5	75,9	69,8	76,9
<b>Totaal</b>	<b>4.811,2</b>	<b>4.311,9</b>	<b>5.772,6</b>	<b>4.508,2</b>

Programmageden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2014	2015	2016	2017
Studiefinanciering	751,4	765,0	795,0	826,6
Tegemoetkoming schoolkosten	3,6	3,4	2,6	3,8
Les- en cursusgelden	224,4	259,2	248,5	242,0
<b>Totaal</b>	<b>979,4</b>	<b>1.027,6</b>	<b>1.046,1</b>	<b>1.072,4</b>

Programmageden lerarenbeurs (x € 1 miljoen)				
	2014	2015	2016	2017
Uitgaven	36,8	41,6	40,0	35,7
Ontvangsten	-5,8	-6,0	-4,3	-5,7
<b>Totaal</b>	<b>31,0</b>	<b>35,6</b>	<b>35,7</b>	<b>30,0</b>

Programmageden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)				
	2014	2015	2016	2017
Primair onderwijs	9.600	10.000	10.061	10.324
Voortgezet onderwijs	7.300	7.600	7.797	8.033
Middelbaar beroepsonderwijs	3.700	4.000	3.802	3.861
Hoger beroepsonderwijs	2.700	2.800	2.766	2.860
Wetenschappelijk onderwijs	4.200	4.200	4.299	4.417
Overig	1.300	1.300	123	88
<b>Totaal</b>	<b>28.800</b>	<b>29.900</b>	<b>28.849</b>	<b>29.583</b>

## Personeel

Aantallen intern personeel				
	2014	2015	2016	2017
Aantal interne medewerkers	1.918	1.946	2.092	2.306
Verhouding fte vs. aantal	92,4%	92,4%	92,6%	91,1%
Intern personeel (fte)	1.773	1.797	1.937	2.100

Ziekteverzuim				
	2014	2015	2016	2017
Ziekteverzuim (%)	4,1%	4,4%	4,8%	5,1%

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2014	2015	2016	2017
man	1.050	1.064	1.121	1.199
vrouw	868	882	971	1.107
Percentage vrouwen	45,3%	45,3%	46,4%	48,0%

Leeftijdsopbouw				
	2014	2015	2016	2017
t/m 30 jaar	42	49	101	179
31 - 40	295	285	340	396
41 - 50	782	742	728	715
51 - 60	638	686	719	783
61 en ouder	161	184	204	233
Totaal	1.918	1.946	2.092	2.306
Gemiddelde leeftijd	48,5	48,8	48,2	47,7

## Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2014	2015	2016	2017
Primair onderwijs	7.170	6.985	6.893	6.807
Voortgezet onderwijs	655	651	648	652
Middelbaar beroepsonderwijs	69	68	67	67
Hoger beroepsonderwijs	37	37	37	37
Wetenschappelijk onderwijs	17	17	19	19

Toelichting:

1) per 2013 Inclusief groen onderwijs

- Bronnen : OCW, DUO

- Dit betreft niet het aantal vestigingen

Onderwijsdeelnemers (x 1.000)				
	Aantallen			voorlopige gegevens
	2014	2015	2016	2017
Primair onderwijs	1.566	1.546	1.529	1.516
Voortgezet onderwijs	986	996	996	986
Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO	6	6	7	7
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (incl. Agrarisch Onderwijs)	476	472	480	486

Studenten hbo	446,4	442,6	446,6	452,7
Studenten wo	256,8	261,4	268,1	280,1
<b>Totaal</b>	<b>703,2</b>	<b>704,0</b>	<b>714,8</b>	<b>732,8</b>

Eerstejaars hbo-studenten	98,5	90,2	95,2	100,5
Eerstejaars wo-studenten	55,6	56,7	61,1	67,0
<b>Totaal</b>	<b>154,2</b>	<b>146,8</b>	<b>156,2</b>	<b>167,4</b>

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	70	66	53	51
Lesgeldplichtigen	231	232	231	221

Toelichting:

- Gebaseerd op 1 cijfer HO 2017, waarbij de cijfers van 2016 geactualiseerd zijn naar de definitieve stand.

- Bron: DUO, Leerlingentellingen, m.u.v. 2017: referentieraming OCW

## Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1.000)					
<b>Self Service kanalen</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Internet	Bezoeken Website	16.379	17.564	19.043	19.572
	Bezoeken MijnDUO	8.047	7.294	9.186	10.418
	Digitale verwerking studiefinanciering	6.366	6.967	6.220	5.836
<b>Traditionele kanalen</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
E-mail	Verwerkt door medewerker	291	340	297	165
Telefonie	Totaal telefonie	1.979	1.933	1.818	2.045
Papier	Papier	893	822	616	518
Balie	Bezoeken	131	70	35	31
<b>Sociale media</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Aantal berichten		10	12	24	83

## Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
aantallen afgehandeld / verwerkt	Realisatie			
	2014	2015	2016	2017
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	125.585	130.042	104.648	133.820

Examens Voortgezet Onderwijs OCW				
Organisatie Examens (x 1.000)	Realisatie			
	2014	2015	2016	2017
Schoolexamenafnames	1.295	1.320	1.345	1.356
Staatsexamenafnames	93	89	91	107
<b>Totaal</b>	<b>1.388</b>	<b>1.409</b>	<b>1.436</b>	<b>1.463</b>

Diplomaregister OCW				
Onderwijsregisters (x 1.000)	Realisatie			
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Aantal pageviews	3.100.167	3.927.329	3.586.453	2.653.903
Aantal uittreksels	132.905	188.202	197.732	263.822
<b>Totaal</b>	<b>3.233.072</b>	<b>4.115.531</b>	<b>3.784.185</b>	<b>2.917.725</b>
aantal opgenomen diploma's	<b>Totaal</b> 7.600.000	8.500.000	8.050.370	8.459.873

Service Centrum Inburgering SZW				
Organisatie Examens	Realisatie			
	2014	2015	2016	2017
Centrale examens	74.790	69.750	103.241	195.327
Basis Inburgeringsexamens Buitenland	1.260	21.680	23.333	22.637
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt		490	2.164	5.363
<b>Totaal</b>	<b>76.050</b>	<b>91.920</b>	<b>128.738</b>	<b>223.327</b>

*afronding op tientallen*

Wet Financieel Toezicht Financiën				
aantallen	Realisatie			
	2014	2015	2016	2017
Afgenomens examens	nvt	165.746	110.668	65.831

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

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2014	2015	2016	2017
OCW	1.475	2.135	1.614	3.075
SZW	275	441	260	379
Ministerie van Financiën	79	227	56	17
<b>Totaal</b>	<b>1.829</b>	<b>2.803</b>	<b>1.930</b>	<b>3.471</b>

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2014	2015	2016	2017
OCW	21.452	21.791	16.131	17.184
SZW	147	172	279	1.069
College voor Toetsen en Examens		1	3	1
Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland		3	1	
Nationaal Archief		3	2	
Inspectie van het Onderwijs		19	15	22
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	219	139	144	117
<b>Totaal</b>	<b>21.818</b>	<b>22.128</b>	<b>16.575</b>	<b>18.393</b>

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2014	2015	2016	2017
OCW	1.195	1.296	980	891
SZW	17	56	67	106
College voor Toetsen en Examens			1	
Nationaal Archief		5	7	
Inspectie van het Onderwijs		20	11	2
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland		14	10	
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed		11	19	13
<b>Totaal</b>	<b>1.212</b>	<b>1.402</b>	<b>1.095</b>	<b>1.012</b>

Nationale Ombudsman, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2014	2015	2016	2017
OCW	34	34	19	23
SZW	3	5	3	7
Ministerie van Financiën		1		
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>22</b>	<b>30</b>

Wet Dwangsom, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2014	2015	2016	2017
Aanvragen	40	44	36	35
Bezwaarschriften	6	12	15	22
Wob-verzoeken	1	3		nvt
<b>Totaal DUO</b>	<b>47</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>57</b>

Wet Openbaarheid van Bestuur, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2014	2015	2016	2017
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>18</b>