



Kerncijfers 2018

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 2019

Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2015	2016	2017	2018
Baten (totaal)	313	321	321	343
Lasten (totaal)	313	323	326	342
Saldo van baten en lasten	0	-2	-5	0,5

Programmageden studiefinanciering				
Programmageden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2015	2016	2017	2018
Studiefinanciering	4.068,5	4.282,3	4.472,6	4.452,7
OV-Reisrecht	167,5	1.420,5	-41,3	1.631,6
Tegemoetkoming studiekosten	75,9	69,8	76,9	78,0
Totaal	4.311,9	5.772,6	4.508,2	6.162,3

Programmageden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2015	2016	2017	2018
Studiefinanciering	765,0	795,0	826,6	846,3
Tegemoetkoming schoolkosten	3,4	2,6	3,8	4,2
Les- en cursusgelden	259,2	248,5	242,0	237,2
Totaal	1.027,6	1.046,1	1.072,4	1.087,7

Programmageden lerarenbeurs (x € 1 miljoen)				
	2015	2016	2017	2018
Uitgaven	41,6	40,0	35,7	31,8
Ontvangsten	-6,0	-4,3	-5,7	-3,7
Totaal	35,6	35,7	30,0	28,1

Programmageden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)				
	2015	2016	2017	2018
Primair onderwijs	10.000	10.061	10.324	10.976
Voortgezet onderwijs	7.600	7.797	8.033	8.528
Middelbaar beroepsonderwijs	4.000	3.802	3.861	4.232
Hoger beroepsonderwijs	2.800	2.766	2.860	3.178
Wetenschappelijk onderwijs	4.200	4.299	4.417	4.831
Overig	1.300	123	88	97
Totaal	29.900	28.849	29.583	31.842

Personeel

Aantallen intern personeel				
	2015	2016	2017	2018
Aantal interne medewerkers	1.946	2.092	2.306	2.534
Verhouding fte vs. aantal	92,4%	92,6%	91,1%	91,7%
Intern personeel (fte)	1.797	1.937	2.100	2.323

Ziekteverzuim				
	2015	2016	2017	2018
Ziekteverzuim (%)	4,5%	4,9%	5,2%	5,6%

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2015	2016	2017	2018
man	1.064	1.121	1.199	1.331
vrouw	882	971	1.107	1.203
Totaal	1.946	2.092	2.306	2.534
Percentage vrouwen	45,3%	46,4%	48,0%	47,5%

Leeftijdsopbouw				
	2015	2016	2017	2018
t/m 30 jaar	49	101	179	213
31 - 40	285	340	396	503
41 - 50	742	728	715	704
51 - 60	686	719	783	866
61 en ouder	184	204	233	248
Totaal	1.946	2.092	2.306	2.534
Gemiddelde leeftijd	48,8	48,2	47,7	47,1

Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2015	2016	2017	2018
Primair onderwijs	6.985	6.893	6.804	6.739
Voortgezet onderwijs	651	648	652	649
Middelbaar beroepsonderwijs	68	67	67	64
Hoger beroepsonderwijs	37	37	37	36
Wetenschappelijk onderwijs	17	19	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
	2015	2016	2017	2018
Primair onderwijs	1.546	1.529	1.516	1.509
Voortgezet onderwijs	996	996	986	968
Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO	6	7	7	7
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (incl. Agrarisch Onderwijs)	472	480	486	496
Studenten hbo	442,6	446,6	452,7	455,7
Studenten wo	261,4	268,1	280,0	294,8
Totaal	704,0	714,8	732,7	750,5

Eerstejaars hbo-studenten	90,2	95,2	100,5	102,6
Eerstejaars wo-studenten	56,7	61,1	67,2	71,8
Totaal	146,8	156,2	167,6	174,4

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	66	53	51	53
Lesgeldplichtigen	232	231	221	217

Toelichting:

- Gebaseerd op 1 cijfer HO 2018, waarbij de cijfers van 2017 geactualiseerd zijn naar de definitieve stand.

- Bron: DUO, Leerlingentellingen, m.u.v. 2018: referentieraming OCW

Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1.000)					
Self Service kanalen		2015	2016	2017	2018
Internet	Bezoeken Website	17.564	19.043	19.572	19.008
	Bezoeken MijnDUO	7.294	9.186	10.418	10.709
Traditionele kanalen		2015	2016	2017	2018
E-mail	Verwerkt door medewerker	340	297	165	164
Telefonie	Totaal telefonie	1.933	1.818	2.045	1.836
Papier	Papier	822	616	518	226
Balie	Bezoeken	70	35	31	27
Sociale media		2015	2016	2017	2018
Aantal berichten		12	24	83	55

Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
aantallen afgehandeld / verwerkt	Realisatie			
	2015	2016	2017	2018
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	130.042	104.648	133.820	128.863

Examens Voortgezet Onderwijs OCW				
Organisatie Examens (x 1.000)	Realisatie			
	2015	2016	2017	2018
Schoolexamenafnames	1.320	1.345	1.426	1.420
Staatsexamenafnames	89	91	107	116
Totaal	1.409	1.436	1.533	1.536

Diplomaregister OCW				
Onderwijsregisters (x 1.000)	Realisatie			
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Aantal pageviews	3.927.329	3.586.453	2.653.903	1.119.508
Aantal uittreksels	188.202	197.732	263.822	441.254
Totaal	4.115.531	3.784.185	2.917.725	1.560.762
aantal opgenomen diploma's	Totaal	8.500.000	8.050.370	8.459.873
			8.999.141	

Service Centrum Inburgering SZW				
Organisatie Examens	Realisatie			
	2015	2016	2017	2018
Centrale examens	69.750	103.241	195.327	278.713
Basis Inburgeringsexamens Buitenland	21.680	23.333	22.637	23.950
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt	490	2.164	5.363	11.669
Totaal	91.920	128.738	223.327	314.332

afrondding op tientallen

Wet Financieel Toezicht Financiën				
aantallen	Realisatie			
	2015	2016	2017	2018
Afgenomens examens	165.746	110.668	65.831	97.342

Klachten, bezwaarschriften, nationale ombudsman, wet dwangsom en wob

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2015	2016	2017	2018
OCW	2.135	1.614	3.075	2.171
SZW	441	260	379	539
Ministerie van Financiën	227	56	17	15
Totaal	2.803	1.930	3.471	2.725

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2015	2016	2017	2018
OCW	21.791	16.131	17.184	18.338
SZW	172	279	1.069	1.261
College voor Toetsen en Examens	1	3	1	1
Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland	3	1		
Nationaal Archief	3	2		
Inspectie van het Onderwijs	19	15	22	17
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	139	144	117	104
Totaal	22.128	16.575	18.393	19.721

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2015	2016	2017	2018
OCW	1.296	980	891	684
SZW	56	67	106	108
College voor Toetsen en Examens		1		2
Nationaal Archief	5	7		
Inspectie van het Onderwijs	20	11	2	14
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	14	10		3
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	11	19	13	8
Totaal	1.402	1.095	1.012	819

Nationale Ombudsman, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2015	2016	2017	2018
OCW	34	19	23	56
SZW	5	3	7	8
Ministerie van Financiën	1			-
Totaal	40	22	30	64

Wet Dwangsom, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2015	2016	2017	2018
Aanvragen	44	36	35	59
Bezwaarschriften	12	15	22	29
Wob-verzoeken	3		nvt	nvt
Totaal DUO	59	51	57	88

Wet Openbaarheid van Bestuur, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2015	2016	2017	2018
Totaal	46	33	18	18