



Kerncijfers 2020

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 2021

Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2017	2018	2019	2020
Baten (totaal)	321	343	337	349
Lasten (totaal)	326	342	336	346
Saldo van baten en lasten	-5	1	1	3

Programmagelden studiefinanciering				
Programmagelden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2017	2018	2019	2020
Studiefinanciering	4.473	4.453	4.386	4.367
OV-Reisrecht	-41	1.632	809	679
Tegemoetkoming studiekosten	77	78	74	67
Totaal	4.508	6.162	5.269	5.113

Programmagelden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2017	2018	2019	2020
Studiefinanciering	827	846	914	1.052
Tegemoetkoming schoolkosten	4	4	4	2
Les- en cursusgelden	242	237	246	253
Totaal	1.072	1.088	1.164	1.307

Programmagelden studiefinanciering schulden (x € 1 miljoen)				
	2017	2018	2019	2020
Kwijtschelden door overlijden/einde garantietermijn	24	31	34	39
Achterstallige schulden	478	498	513	537
Totaal aan uitstaande schulden met omzetting	28.193	29.853	31.502	33.164
Totaal aan uitstaande schulden zonder omzetting	20.007	22.049	24.113	26.033

Programmagelden lerarendomein (x € 1 miljoen)				
	2017	2018	2019	2020
Uitgaven	36	32	31	21
Ontvangsten	-6	-4	-5	-3
Totaal	30	28	26	18

Programmagelden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)				
	2017	2018	2019	2020
Primair onderwijs	10.324	10.976	11.589	11.908
Voortgezet onderwijs	8.033	8.528	8.817	8.729
Middelbaar beroepsonderwijs	3.861	4.232	4.301	4.433
Hoger beroepsonderwijs	2.860	3.178	3.306	3.421
Wetenschappelijk onderwijs	4.417	4.831	5.102	5.387
Overig	88	97	118	100
Totaal	29.583	31.842	33.233	33.978

Personeel

Aantallen intern personeel				
	2017	2018	2019	2020
Aantal interne medewerkers	2.306	2.534	2.697	2.747
Intern personeel (fte)	2.100	2.323	2.477	2.527

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2017	2018	2019	2020
man	1.199	1.331	1.430	1.461
vrouw	1.107	1.203	1.267	1.286

Leeftijdsopbouw				
	2017	2018	2019	2020
t/m 30 jaar	179	213	243	223
31 - 40	396	503	565	594
41 - 50	715	704	678	668
51 - 60	783	866	905	880
61 en ouder	233	248	306	382
Gemiddelde leeftijd	47,7	47,1	47,1	47,6

Ziekteverzuim				
	2017	2018	2019	2020
Ziekteverzuim (%)	5,2%	5,6%	6,4%	5,6%

Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2017	2018	2019	2020
Primair onderwijs	6.804	6.739	6.706	6.660
Voortgezet onderwijs	652	649	650	648
Middelbaar beroepsonderwijs	67	64	63	63
Hoger beroepsonderwijs	37	36	36	36
Wetenschappelijk onderwijs	19	19	19	21

Onderwijsdeelnemers (x 1.000)				
	Aantallen			
	2017	2018	2019	2020
Primair onderwijs	1.516	1.509	1.502	1.492
Voortgezet onderwijs	986	968	957	937
Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO	7	7	6	7
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie	486	496	502	507

Studenten hbo	453	456	463	488
Studenten wo	280	295	305	329

Eerstejaars hbo-studenten	100	103	105	116
Eerstejaars wo-studenten	67	72	73	81

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	51	53	50	46
Lesgeldplichtigen	221	217	214	220

Klantcontacten en kanalen

Klantcontacten (x 1.000)					
Digitale kanalen		2017	2018	2019	2020
Website		19.572	19.008	18.537	18.936
MijnDUO		10.418	10.709	11.420	12.785
Chat		16	8	55	48
Traditionele kanalen		2017	2018	2019	2020
E-mail	Verwerkt door medewerker	234	206	225	360
Telefonie	Totaal telefonie	2.404	2.204	1.521	1.412
Papier	Papier	732	639	478	370
Balie	Bezoeken	31	27	22	5
Sociale media		2017	2018	2019	2020
Aantal berichten		83	55	17	20

Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2017	2018	2019	2020
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	134	129	149	122

Examens Voortgezet Onderwijs OCW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2017	2018	2019	2020
Schoolexamenafnames	1.426	1.420	1.368	-
Staatsexamenafnames	107	116	93	85

Service Centrum Inburgering SZW				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2017	2018	2019	2020
Centrale examens	195	279	241	149
Basis Inburgeringsexamens Buitenland	23	24	24	18
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt	5	12	8	9
Totaal	223	314	273	176
Aantal behaalde inburgeringsdiploma's	13	21	33	19
Aantal aangevraagde leningen inburgering	25	18	15	17

afronding op tientallen

Wet Financieel Toezicht Financiën				
Aantallen (x 1.000)	Realisatie			
	2017	2018	2019	2020
Afgenomens examens	66	97	81	44

Klachten, bezwaarschriften, nationale ombudsman, wet dwangsom en wob

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2017	2018	2019	2020
OCW	3.075	2.171	1.354	1.437
SZW	379	539	322	228
Ministerie van Financiën	17	15	13	9
Totaal	3.471	2.725	1.689	1.674

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2017	2018	2019	2020
OCW	17.184	18.338	18.948	12.357
SZW	1.069	1.261	1.540	1.956
Totaal	18.253	19.599	20.488	14.313

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2017	2018	2019	2020
OCW	891	684	564	554
SZW	106	108	98	140
Totaal	997	792	662	694

Nationale Ombudsman, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2017	2018	2019	2020
OCW	23	56	28	9
SZW	7	8	5	1
Totaal	30	64	33	10

Wet Dwangsom, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2017	2018	2019	2020
Aanvragen	35	59	58	26
Bezwaarschriften	22	29	17	64
Totaal DUO	57	88	75	90

Wet Openbaarheid van Bestuur, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2017	2018	2019	2020
Totaal	18	18	12	19