



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur
en Wetenschap

DUO Jaarbericht 2025

Voorwoord

Als DUO zijn we in ons dagelijks werk dicht bij onze klanten. Soms is de afstand nog groot, maar we zetten al enige jaren stappen om hem te verkleinen. En dat gaat ons steeds beter af. We bespreken onze dienstverlening vaker met de mensen voor wie we het doen: studenten, medewerkers van scholen, scholieren, debiteuren, inburgeraars, noem maar op. We vragen ze wat ze van onze dienstverlening vinden, wat ze moeilijk vinden, wat goed gaat en waar het misschien anders kan, of beter. Kortom, we gaan in gesprek en hebben oog voor mensen.

We zijn trots op de inzet en betrokkenheid van DUO-medewerkers om mee te bewegen met wat onze omgeving van ons vraagt. Harmen Harmsma, die van 1 september 2020 tot aan zijn pensionering in mei 2026 directeur-generaal was van DUO, stimuleerde de ontwikkeling tot publieke dienstverlener, zowel binnen als buiten de organisatie. DUO steeds beter, zeggen we niet voor niets.

We ontwikkelen ons en laten ons leiden door een open geest en door nieuwsgierigheid.

We willen denken in wat mogelijk is en wat mensen van ons nodig hebben. We vinden dat we onze dienstverlening dan pas echt kunnen verbeteren, en werken zo aan het vertrouwen van onze klanten.

In dit Jaarbericht brengen we een aantal voorbeelden van onze dienstverlening voor het voetlicht. Het is, zoals gebruikelijk, een breed palet aan initiatieven en verbeteringen, want DUO heeft een groot takenpakket en werkt voor veel verschillende groepen klanten. Soms gaat het om complexe werkzaamheden voor vele duizenden, zoals de tegemoetkoming aan leenstelselstudenten die DUO vlekkeloos uitvoerde. Soms gaat het om bescheiden verbeteringen voor een kleine groep, zoals de nieuwe declaratiemogelijkheden voor de mensen die onopvallend maar onmisbaar werk doen bij staatsexamens. Want wie ze ook zijn, wat hun relatie met DUO ook is – iedere klant telt.

Veel leesplezier gewenst.

Mirjam Koster
Sabrina Caljouw
Rudi Snijders

Inhoud

1

De organisatie
DUO

Pagina 5

2

DUO in
2025

Pagina 8

3

Particuliere
klanten

Pagina 16

4

Zakelijke
klanten

Pagina 22

5

Samenwerken

Pagina 28

6

De mensen
van DUO

Pagina 34

Bijlage

A

Kerncijfers DUO
2025

B

Studiefinanciering
in cijfers 2025



1

De organisatie DUO

De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is een agentschap van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). DUO werkt ook voor enkele andere ministeries. Voor het ministerie van OCW voert DUO een groot aantal onderwijswetten en -regelingen uit. Daarnaast vervult DUO taken voor de Wet inburgering, eerst voor het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), tegenwoordig voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Voor SZW beheert DUO verder twee registers op het gebied van kinderopvang: het Personenregister Kinderopvang (PRK) en het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Voor het ministerie van Financiën voert DUO werkzaamheden uit op het gebied van examens voor de Wet op het financieel toezicht (Wft). Verder voert de organisatie print- en couverteerwerk uit voor het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), in opdracht van JenV. Tot slot verzorgt de Shared Service Organisatie (SSO) Noord, die onderdeel is van DUO, voor diverse opdrachtgevers taken op het gebied van inkoop in het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC-Noord), en housing en hosting in het Overheidsdatacenter (ODC-Noord).

Naast deze opdrachtgevers werkt DUO uiteindelijk voor de hele samenleving. DUO wil al zijn werkzaamheden zo goed uitvoeren dat klanten, opdrachtgevers en (keten)partners de organisatie ervaren als een goede en betrouwbare uitvoerder van publieke diensten. DUO is gevestigd in Groningen (hoofdkantoor) en in Den Haag, en had vorig jaar achttien servicekantoren en -balies en zes toetslocaties verspreid over het land.

Wat DUO doet

DUO voert de volgende kerntaken uit:

- Het verstrekken van studiefinanciering en tegemoetkoming van schoolkosten, het innen van lesgeld en studieschulden, en het verstrekken van leningen en vergoedingen aan inburgeraars
- Het bekostigen van onderwijsinstellingen
- Het verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in verschillende registraties
- Het organiseren van staats- en inburgeringsexamens, het verzorgen van logistieke taken voor het centraal examen van het voortgezet onderwijs, en het regisseren van het logistieke proces van examens in het kader van de Wet op het financieel toezicht
- Het verkrijgen van (onderwijs)gegevens tot informatieproducten
- Het erkennen van diploma's, het beheren van Mijn Diploma's, en het fungeren als Nationaal Europass Centrum in Nederland
- Het verstrekken van de Lerarenbeurs en het Levenlanglerenkrediet

Waar DUO voor staat

DUO heeft de volgende missie:

Samen maken we onderwijs en ontwikkeling mogelijk.

Als publieke dienstverlener is DUO een spil in het onderwijsveld. Wij zijn er om studenten en scholieren en hun ouders, oud-studenten, inburgeraars en (onderwijs)professionals goed te helpen. DUO richt zich op het toegankelijk maken van onderwijs. Dat doen we onder andere door het financieren van onderwijs, het organiseren van examens en het beheren en beschikbaar stellen van data. Samen met ministeries, onderwijsinstellingen, gemeenten en andere ketenpartners willen wij bijdragen aan een slim, vaardig en creatief Nederland.

Wat DUO wil

De ambities van DUO staan in de koers 2026-2030:

De Dienst Uitvoering Onderwijs is een publieke dienstverlener die zich steeds verder wil ontwikkelen. Dat doen wij door oog te hebben voor mensen en door te werken aan vertrouwen.

DUO is voor veel mensen een van de eerste contacten met de overheid. Dat brengt een extra grote verantwoordelijkheid met zich mee. Wij zijn het visitekaartje van de overheid. Een overheid die helder is, zodat burgers inzicht krijgen in wat van hen verwacht wordt en wat zij van de overheid mogen verwachten. Die mensen verder helpt. Zo'n publieke dienstverlener wil DUO zijn.

We helpen studenten en scholieren en hun ouders, oud-studenten, inburgeraars en (onderwijs)professionals door ons hoofd én ons hart te gebruiken. We staan naast hen, vooral op momenten die bepalend kunnen zijn in hun leven.

Voor onderwijsinstellingen, gemeenten en andere ketenpartners zijn we een betrouwbare, meedenkende partner. Samen zorgen we ervoor dat het contact met de overheid zo soepel en prettig mogelijk verloopt.

Het bestuur van DUO

Een driehoofdig bestuur leidt DUO. Dit bestuur stelt de kaders vast en is verantwoordelijk voor de strategie. Directeuren en managers staan aan het hoofd van de verschillende bedrijfsonderdelen.

Harmen Harmsma is sinds september 2020 directeur-generaal en eindverantwoordelijke voor DUO. Hij is voorzitter van het bestuur en het managementteam van DUO, en is daarnaast lid van de Bestuursraad van het ministerie van OCW. Het bestuur bestond in 2025 verder uit de hoofddirecteuren Sabrina Caljouw en Rudi Snijders.

Harmen Harmsma was verantwoordelijk voor de portefeuille Externe betrekkingen en Vernieuwing, Rudi Snijders voor de portefeuille Dienstverlening en Uitvoering, en Sabrina Caljouw voor de portefeuille Financiën en Services. Harmen Harmsma is op 1 mei 2026 met pensioen gegaan. Zijn opvolger is Mirjam Koster-Wentink.

Raad van Advies

DUO heeft een Raad van Advies, benoemd door de directeur-generaal. De Raad is een onafhankelijk klankbord voor het bestuur van DUO. De Raad adviseert, gevraagd en ongevraagd, over een groot aantal onderwerpen: de koers van de organisatie, financiële zaken, bedrijfsvoering, de kwaliteit van de dienstverlening, ontwikkelingen in de ICT, en de relatie met de medezeggenschap.

De leden zitten vier jaar in de Raad, een termijn die een keer met vier jaar verlengd kan worden. In 2025 bestond de Raad van Advies uit Hans Mulder (voorzitter), Annemarie Macnack-van Gaal, Jos ter Avest, Ruth Kervezee en Frank van Hout.



2

DUO in 2025

Als een van de grotere uitvoeringsorganisaties van Nederland werkt DUO voor miljoenen mensen. We zijn een schakel tussen politiek en samenleving, en zijn bezig ons verder te ontwikkelen tot publiek dienstverlener.

Werk aan uitvoering

Al een aantal jaren werkt de rijksoverheid aan betere dienstverlening, onder de naam ‘Werk aan Uitvoering’ (WaU). Allerlei overheidsorganisaties zetten zich hierbij in om hun dienstverlening beter te laten aansluiten bij de wensen en verwachtingen van burgers en ondernemers. Als grote publieke dienstverlener werkt ook DUO mee aan WaU, om te zorgen voor meer klantgerichte service met oog voor de menselijke maat.

In 2025 hebben we ruim € 42 miljoen WaU-geld besteed aan het verbeteren van onze dienstverlening aan (oud-)studenten en onderwijsinstellingen. Dat geld ging onder andere naar de volgende zaken:

- We hebben verschillende functies van MijnDUO aangepast voor gebruik op mobiele apparaten, en ze getest op digitale toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden.
 - We hebben nieuwe wizards gemaakt voor de basisbeurs en de aanvullende beurs.
 - We hebben gewerkt aan ons nieuwe klantvolgsysteem, dat een completer en actueler beeld geeft van klanten die contact met ons opnemen. We hebben het ook getest onder gebruikers.
 - We hebben – voor een proefperiode van 1 jaar – een servicekantoor geopend op Curaçao, om onze dienstverlening in het Caribisch gebied te verbeteren.
 - We hebben een succesvolle proef gedaan met signaalmanagement: een manier om klantsignalen (klachten, tips, etc.) sneller op te vangen en te zorgen dat er iets mee gebeurt.
 - We zijn begonnen met uitgebreid klantonderzoek om zeven ‘klantreizen’ in kaart te brengen. Daarmee onderzoeken we hoe klanten van begin tot eind concrete onderdelen van onze dienstverlening ervaren, en wat er beter kan.
 - We hebben onderzocht wat onze klanten van ons verwachten, door ze te vragen hoe ze onze ‘klantbeloften’ ervaren en begrijpen.
 - We hebben gevraagd welke behoeftes onze zakelijke klanten (zoals scholen) hebben op het gebied van open data, zodat we onze dienstverlening hier beter op kunnen toespitsen.
 - We hebben dashboards gemaakt waarmee we de kwaliteit van onze data vastleggen en eventueel kunnen verbeteren.
- We hebben een intern netwerk opgericht om onze kennis over en ervaringen met maatwerk meer te delen en beter te verankeren in onze dienstverlening.

Andere WaU-onderwerpen waar we – samen met andere organisaties – aan werken zijn vereenvoudiging van wet- en regelgeving, het delen van gegevens, samenwerken achter één loket, en proactieve dienstverlening. Dit zijn allemaal zaken waarmee we als overheid zowel burgers en instellingen beter kunnen helpen, als besparingen kunnen bereiken.

Open over algoritmes

De laatste jaren is er in de samenleving steeds meer aandacht voor algoritmes, en hoe organisaties die gebruiken bij hun werk. Een algoritme is een reeks opdrachten of regels waarmee een computer heel snel een berekening kan uitvoeren of een probleem kan oplossen.

Bij het gebruik van algoritmes zijn de laatste jaren zaken misgegaan. Dat gebeurde met gevoelige gegevens, maar ook met niet-persoonlijke data. Daarom heeft het kabinet Rutte-IV in 2022 besloten dat er één centrale, openbare plek moet komen met informatie over algoritmes. Dit is het Algoritmeregister, en iedereen kan het bekijken om te zien hoe de verschillende algoritmes werken. Overheidsorganisaties die met algoritmes werken, plaatsen informatie over hun algoritmes in het register.

Ook DUO gebruikt algoritmes in zijn computersystemen, bijvoorbeeld om te bepalen of en wanneer een student recht heeft op studiefinanciering, en hoeveel. Vorig jaar heeft DUO het eerste algoritme in het register gepubliceerd; de komende tijd volgen er nog meer. Hiermee sluiten we aan bij de overheidswens om meer openheid te geven over de manier waarop we werken.

Het gepubliceerde algoritme gaat over het collegegeld dat studenten in het hoger onderwijs moeten betalen. Er bestaan verschillende soorten collegegeld. Dankzij het algoritme kan DUO snel en geautomatiseerd aangeven hoeveel collegegeld een student moet betalen, en of een student recht heeft op een extra lening voor het collegegeld.

Fouten herstellen

Tussen 2012 en 2023 heeft DUO fouten gemaakt bij het controleren van studenten met een uitwonendenbeurs. Uit meerdere onafhankelijke onderzoeken bleek dat er sprake was van indirecte discriminatie bij huisbezoeken bij ruim 10.000 (oud-)studenten. Die moesten daardoor hun studiefinanciering terugbetalen en kregen bovendien vaak een boete. Onterecht, zo bleek achteraf.

De toenmalige minister van OCW heeft in 2024 zijn excuses aangeboden voor de indirecte discriminerende controles. OCW en DUO spraken af dat DUO bij alle studenten die geraakt waren door de controle, ging bekijken hoe de situatie hersteld kon worden.

Na de nodige voorbereidingen in 2024 is DUO vorig jaar met deze hersteloperatie begonnen. We willen voor iedereen maatwerk leveren en dat kost tijd. De verwachting is daarom dat het nog een paar jaar duurt voor de hele groep geholpen is.

We hebben een nieuwe directie opgericht die de herziening uitvoert. Dat gebeurt met een systeem dat alle bestaande DUO-systemen met elkaar verbindt, zodat we zeker weten dat we alle nodige informatie in beeld hebben. Daarnaast kijken we kritisch naar de manier waarop we controles uitvoeren, naar onze selectie-instrumenten en het gebruik van algoritmen, om de fout uit het verleden niet opnieuw te maken.

In 2025 heeft DUO de getroffen (oud-) studenten geïnformeerd over de aanpak, en zijn de eerste betalingen gedaan. Het gaat om terugbetaling van ten onrechte geïnde studiefinanciering, boetes en wettelijke rente; in totaal een bedrag van ruim 326.000 euro. Naast de herziening van de beurs kijken we ook naar de schade die (oud-) studenten door de controles hebben ervaren. We verwachten dat we in 2026 verder kunnen met de schadeafhandeling. Het gaat dan om het vergoeden van materiële en immateriële schade (zoals studievertraging of mentale problemen). We zijn van plan om herziening en schadeafhandeling vanaf 2027 aaneensluitend af te handelen, zodat elke (oud-)student in één keer klaar is.

Ongeveer duizend (oud-)studenten namen deel aan een feedbackpanel. Daarin gaven ze nuttige tips over de manier waarop we de herziening uitvoeren, en over onze communicatie met de (oud-)studenten. We hebben ook bijeenkomsten georganiseerd (drie keer fysiek en één keer digitaal) zodat mensen die dat wilden hun verhaal konden doen. Verder doet DUO mee in het netwerk Erkenning en Herstel, waarin we ervaringen en kennis uitwisselen met andere organisaties die te maken hebben met hersteloperaties.

Open over ict-projecten

DUO is, zoals dat zo mooi heet, een 'ict-gedreven' organisatie. Dat betekent dat ict (informatie- en communicatietechnologie) cruciaal is voor onze dienstverlening. Het betekent ook dat we permanent in ict moeten investeren, om onze computersystemen veilig, betrouwbaar en up-to-date te houden. Daardoor lopen er altijd grote ict-projecten waar veel van afhangt en waarbij de kosten vaak hoog zijn. Overheidsorganisaties zoals DUO zijn verplicht om projecten boven de 5 miljoen euro én riskante projecten te melden op het Rijks ICT Dashboard (RID). Daar kan iedereen zien wat een project inhoudt en hoe de voortgang ervan is.

In 2025 stonden er vijf DUO-projecten op het RID. Die hadden onder meer te maken met een nieuw systeem voor het bekostigen van scholen, de vernieuwing van de computersystemen bij de afdeling Examins, en een nieuw systeem voor klantaafhandeling. DUO publiceert jaarlijks een nieuwe stand van zaken, en meldt ook elke grote verandering bij een project.

De projecten op het RID worden regelmatig kritisch bekeken, om te controleren of de resultaten goed zijn, of de planning nog klopt en of de kosten niet te hoog worden. Zo kunnen we steeds bepalen of we ergens moeten bijsturen of aanpassen.

Het dashboard laat de aantallen, kosten en voortgang van grote ict-projecten zien. Die kunnen gaan over vernieuwing of over onderhoud van bestaande computersystemen. Het RID bevat onder meer een overzicht van alle activiteiten, een grafische presentatie met rijksbrede informatie en trendgegevens, en een overzicht van de meest actuele wijzigingen.

Het RID bestaat sinds 2010. Het kwam er op verzoek van de Tweede Kamer, die beter op de hoogte wilde zijn van dure ict-projecten bij de overheid. In het begin van deze eeuw waren er namelijk een aantal overheidsprojecten die veel duurder uitvielen dan gepland. Het dashboard valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Waar de uitvoering knelt

Sinds drie jaar meldt DUO de Tweede Kamer welke problemen we ervaren in onze dienstverlening. Het gaat hierbij om zaken waar vooral onze klanten last van hebben. We beschrijven deze knelpunten in een 'Knelpuntenbrief', en geven daar ook mogelijke oplossingen bij aan.

De oorzaak van de knelpunten ligt vaak in allerlei regelingen die in de loop van de tijd steeds ingewikkelder zijn geworden. Nieuw is dat we dit keer bij sommige knelpunten ook proberen te laten zien hoe ze individuele burgers kunnen raken.

Een deel van de eerder gemelde knelpunten is inmiddels opgelost, voor andere is een oplossing in de maak, en voor de rest blijven we ons inspannen om tot een oplossing te komen.

Eerder heette de Knelpuntenbrief 'Stand van DUO'. Maar de nieuwe naam past beter, omdat andere uitvoeringsorganisaties deze ook al een paar jaar gebruiken. Het ministerie van OCW heeft de Knelpuntenbrief namens DUO aan de Tweede Kamer aangeboden, tegelijk met de Stand van de Uitvoering OCW, een document dat het beleidsdepartement zelf uitbrengt.

De Knelpuntenbrief DUO 2024 en de Stand van de Uitvoering OCW zijn te lezen op onze website.

Onafhankelijk oordeel

Al jaren gebruiken we de feedback van klanten – tips, klachten of andere geluiden – om onze dienstverlening te verbeteren en ons verder te ontwikkelen als publieke dienstverlener. Onafhankelijke partijen kijken of we dat goed doen. Er zijn drie directies bij DUO waarvan de medewerkers dagelijks contact met klanten hebben.

DUO is vorig jaar weer gecertificeerd voor het Gouden Oor, een onderzoek dat kijkt hoe we omgaan met klantreacties, wat we daarvan leren, en hoe klanten dat waarderen. Net als eerdere jaren is DUO ook vorig jaar erkend met twee sterren. De onderzoekers waren onder meer positief over initiatieven die DUO ontplooit om meer in gesprek te gaan met klanten, om meer te streven naar maatwerk, en om meer gebruik te maken van data bij het verbeteren van zijn dienstverlening.

Verder is DUO nog steeds ISO9001 gecertificeerd, wat betekent dat we voldoen aan de ISO-normen op het gebied van kwaliteitsmanagement. In 2025 vond een tussentijdse audit (onderzoek) plaats, in het voorjaar van 2026 is een audit uitgevoerd om te kijken of we opnieuw gecertificeerd worden.

Bezwaar, beroep, klachten en dwangsommen

Het komt voor dat mensen ontevreden zijn over DUO of een besluit dat we hebben genomen. Wie het oneens is met een officiële beslissing van DUO kan een bezwaarschrift indienen. Als DUO toch bij zijn standpunt blijft, kan iemand in beroep gaan; dan oordeelt de rechter wie er gelijk heeft. En wie niet tevreden is over onze dienstverlening kan een klacht indienen.

Bezwaarschriften

DUO werkt voor drie ministeries: OCW, SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) en Financiën. We nemen dus ook beslissingen in naam van die ministeries. Bezwaarschriften over SZW gaan over inburgering; deze aantallen zijn veel lager dan die over bijvoorbeeld studiefinanciering (OCW). Vorig jaar daalde het aantal OCW-bezwaarschriften licht en bleef het aantal bezwaarschriften over SZW-zaken praktisch gelijk. Er kwamen geen bezwaarschriften binnen over werk dat we doen voor Financiën.

Beroepszaken

Wat voor bezwaarschriften geldt, geldt ook voor beroepszaken: ook daar daalden de aantallen in 2025 vergeleken met het jaar ervoor. Beroepszaken over OCW-beslissingen daalden behoorlijk, terwijl die over SZW-zaken precies gelijk bleven. Ook hier waren geen zaken voor Financiën.

Klachten

We ontvingen vorig jaar ongeveer net zoveel klachten als in 2024. Er waren iets meer klachten over het werk dat we doen namens OCW en SZW; het aantal klachten over ons werk voor Financiën bleef gelijk. De meeste klachten gingen over het (extra) aflossen van een schuld, de basisbeurs en de prestatiebeurs, en het ov-reisrecht.



Dwangsommen

DUO moet zich houden aan wettelijke termijnen. Als we te laat zijn met het nemen van een officiële beslissing, kunnen mensen ons daarop aanspreken. Dat heet ‘in gebreke stellen’. Een gevolg kan zijn dat DUO een boete moet betalen: een ‘dwangsom’. Vorig jaar moesten we veel meer dwangsommen betalen. Vooral bij het afhandelen van aanvragen waren we vaker te laat dan in 2024. Het afhandelen van bezwaarschriften was ongeveer vergelijkbaar met een jaar eerder, maar omdat meer mensen ons in gebreke stelden moesten we vaker een dwangsom betalen. De belangrijkste oorzaak voor de vertraging was dat het inwinnen van extern medisch advies veel tijd kostte.

In de [cijferbijlage](#) bij dit Jaarbericht staan alle aantallen over dit onderwerp.

Onafhankelijke partij bij klachten

DUO heeft jaarlijks honderdduizenden contacten met klanten. Soms zijn mensen niet tevreden over dat contact. Wie een klacht heeft over DUO moet daarmee eerst bij DUO zelf zijn. Als klagers niet tevreden zijn met onze afhandeling van de klacht, kunnen ze naar de Nationale ombudsman (No) gaan. Dat is een onafhankelijke organisatie waar iedereen die ontevreden is over de dienstverlening van de overheid terecht kan.

DUO reageert altijd op klachten – rechtstreeks, of via de No. Die reactie kan gaan over de klacht zelf, maar we kunnen de klager ook extra informatie sturen, of de klacht afdoen als bezwaarschrift. Een bezwaarschrift is gericht tegen een formele beslissing.

Vorig jaar heeft DUO verschillende klachten van de No ontvangen. Een deel ervan ontvingen we in 2024, maar hebben we pas in 2025 afgerond. Ook kwamen er in 2025 klachten binnen waar we dit jaar nog mee bezig zijn, of die inmiddels afgehandeld zijn.

Interventies

Soms vraagt de No ons om een klacht opnieuw te bekijken, en op te lossen. Dat heet een interventie. Vorig jaar ontving DUO vijf interventies – evenveel als in 2024. De interventies gingen over verschillende onderwerpen: er was een verzoek om maatwerk dat we niet goed hadden verwerkt; we hadden een aanvraag uit 2018 niet tijdig verwerkt; we hadden beslag gelegd bij een klant omdat deze geen lesgeld betaalde; we hadden het laatste deel van een langlopende schuld overgedragen aan het CJIB (ten onrechte, volgens de klant); en er was iemand die een jaar lang zijn studieschuld niet kon aflossen, maar die niet tevreden was met de oplossingen die we aanboden.

Kenbaarheidsklachten

Klachten die de No ontvangt maar die niet eerst bij DUO zijn ingediend, heten kenbaarheidsklachten. De No stuurt zulke klachten door zodat wij ze kunnen afhandelen. Twee klachten gingen over de controle van de uitwonendenbeurs, waarbij DUO eerder fouten had gemaakt. Omdat we hier organisatorisch nog dingen moesten regelen, was er voor klanten geen duidelijke plek waar ze met hun klacht terecht konden. Inmiddels is dit allemaal geregeld. In de overige gevallen was onduidelijk waarom de klagers hun klacht niet eerst naar DUO stuurden. De klachten gaan vooral over lange wachttijden. Ze zijn allemaal afgehandeld.

Informatieverzoeken

De No vraagt soms om extra informatie over hoe we een klacht hebben afgehandeld, of over onze dienstverlening of ons beleid, omdat dit laatste niet altijd voor iedereen duidelijk is. Er waren onder meer vragen over het ‘Verzoek kwijtschelding medische gronden’ (VKM) en over verzoeken om een betalingsregeling.

Overig

Vorig jaar ontvingen we vier ‘overige verzoeken,’ die niet in bovenstaande categorieën passen. Het ging om één klacht die al was afgesloten maar die we opnieuw hebben behandeld, één verzoek behandeling VKM, één verzoek om nogmaals contact met een klager op te nemen, en één klacht van iemand die bepaalde wetgeving niet erkent.

Gegevens beschermen, privacy bewaken

Datalekken

DUO heeft jaarlijks vele klantcontacten – meestal digitaal, maar ook telefonisch of op papier. Bij al die contacten verwerken we miljoenen persoonsgegevens. We hebben de wettelijke plicht die gegevens goed te beschermen, om de privacy van klanten te garanderen. Toch kan het voorkomen dat persoonsgegevens per ongeluk terechtkomen bij iemand voor wie ze niet bedoeld zijn. Dan is er sprake van een datalek. Ernstige datalekken melden we bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Die controleert of organisaties zoals DUO zich houden aan de AVG (de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacywet).

We steken veel energie in het herkennen van datalekken, en beoordelen elke melding om na te gaan of het echt om een datalek gaat. In 2025 waren er in totaal 356 meldingen, waarvan er uiteindelijk 264 datalekken waren. Dit is een stijging vergeleken met een jaar eerder, toen er 211 datalekken waren. We hebben 31 datalekken gemeld bij de AP. In 35 gevallen hebben we de direct betrokkenen geïnformeerd, om uit te leggen wat er was gebeurd en wat we hebben gedaan om privacy-risico's te beperken.

AVG-verzoeken

De AVG geeft burgers het recht om bij de overheid te vragen hoe ze geregistreerd staan. Ook kunnen burgers vragen om bepaalde gegevens te laten wijzigen of te laten verwijderen. Dat heet een AVG-verzoek. Een organisatie moet binnen 1 maand op zo'n verzoek reageren, al is het mogelijk de termijn één keer te verlengen.

In 2025 ontvingen we in totaal precies 100 AVG-verzoeken, een lichte stijging ten opzichte van 2024.

Duurzaam DUO

Waar mogelijk probeert DUO te werken aan duurzaamheid en bij te dragen aan een gezondere wereld. Dat doen we onder meer door zuinig te zijn met energie en grondstoffen en door te kiezen voor groene(re) alternatieven waar dat kan.

Vorig jaar hebben we weer de nodige initiatieven ontplooid, groot, klein of er tussenin, met steeds als doel onze duurzaamheid te vergroten.

Hieronder een greep:

Kantoor

- Samen met andere gebruikers van ons hoofdkantoor organiseerden we een markt voor medewerkers om duurzaamheid te stimuleren.
- We zetten servers die we gebruiken voor ict-testen uit als ze niet nodig zijn. De Auditdienst Rijk onderzoekt of dit ook bij andere ministeries mogelijk is.
- Er vonden acties en trainingen plaats om het gebruik van e-mail te verminderen en verouderde documenten op te ruimen.
- We doen mee aan de 'Prestatieladder CO²-uitstoot,' een manier om uitstoot bij te houden en terug te dringen. Twee audits (een interne door de Auditdienst Rijk) en een externe door een gespecialiseerd bedrijf) leverden enkele aanbevelingen op. We hebben de laatste tekortkomingen weggewerkt en het certificaat is verlengd.
- We deden een proef om te zorgen dat medewerkers meer verspreid over de week naar kantoor komen. Het resultaat is een lichte verschuiving van donderdag naar maandag.

- We hebben het geven van (snij)bloemen bij feestelijke situaties teruggedrongen ten gunste van duurzamer cadeau's.

Vervoer

- Medewerkers kunnen gebruikmaken van nieuwe elektrische dienstfietsen voor zakelijke afspraken, en zo hun autogebruik terugdringen.
- Evenementen en uitjes voor medewerkers vinden voortaan alleen plaats op plekken die met het openbaar vervoer bereikbaar zijn.
- Alle leaseauto's zijn inmiddels elektrisch.

Voeding

- We promoten maaltijden uit regeneratieve landbouw in bedrijfsrestaurants. Dit wordt betaald met geld uit de duurzame cao voor rijksambtenaren.
- Er zijn meer plantaardige alternatieven in de bedrijfsrestaurants.
- We bieden op al onze kantoren twee keer per week gratis fruit aan.

Overig

- DUO en het ministerie van OCW doneren afgeschreven laptops aan Stichting Allemaal Digitaal. Vorig jaar ging het om 1.500 laptops van OCW.
- Rondom het Groninger hoofdkantoor zijn vorig jaar meer dan 80.000 peuken opgeruimd.
- DUO deed mee aan de Nationale Klimaatweek.
- Tijdens de kerstdagen zijn al onze kantoorpanden dicht.

DUO in het nieuws

Een publieke dienstverlener zoals DUO staat altijd in de belangstelling van media. Niet alleen om de uitvoering van regelgeving, maar ook in maatschappelijke en politieke discussies over financiële rechtvaardigheid en integriteit.

DUO verstuurde dit jaar diverse persberichten, over uiteenlopende onderwerpen: van extra aandacht voor mbo'ers tot gratis webinars. Ook de opening van nieuwe servicebalies in het Caribisch gebied en de jaarlijkse bezoeken daarheen om oud-studenten te helpen met vragen over hun studieschuld, kregen ruime aandacht. Daarnaast hebben we diverse eigen onderzoeken onder de aandacht gebracht, zoals de Trendrapportage Hoger Onderwijs, een onderzoek over de effecten van corona, en de verschillen in schooladviezen tussen jongens en meisjes.

Het dossier studiefinanciering stond vorig jaar zowel in politiek als in de media hoog op de agenda. De uitvoering van de compensatieregeling voor studenten die onder het leenstelsel vielen, heeft met een gerichte campagne voor brede media-aandacht gezorgd. De impact die een studieschuld op mensen heeft, en alle informatie daarover blijft ook actueel. Ook onze jaarlijkse voorlichting over het nieuwe rentepercentage wierp zijn vruchten af.

DUO heeft – naar aanleiding van de aanbevelingen van de Staatscommissie tegen discriminatie – als een van de eerste overheidsorganisaties zijn processen gescreend op discriminatierisico's. Dit trok landelijke aandacht.

Fraude met diploma's zorgde ervoor dat het nieuwe digitale controletool voor diploma-uittreksels breed aandacht kreeg in de media.

Jongeren denken en praten mee

DUO zet allerlei middelen in om met zijn verschillende doelgroepen in contact te komen en te blijven. Studenten (mbo, hbo en universiteit) en oud-studenten behoren tot onze grootste doelgroepen. Al bijna tien jaar worden zij vertegenwoordigd in de Jongerenraad, die elke maand samenkomt. De Jongerenraad is een klankbord voor onze organisatie en leert medewerkers meer over de leefwereld van jongeren.

De ongeveer 25 leden van de Jongerenraad (het aantal wisselt) adviseren over DUO's dienstverlening, over communicatie met jongeren en brengen zelf onderwerpen in. Zo volgde vorig jaar, na de herinvoering van de basisbeurs in 2023, een breed onderzoek naar hoe studenten dat ervaren hadden. De leden van de Jongerenraad hebben hiervoor meer dan 150 studenten geïnterviewd.

Daarnaast werken de Jongerenraad en DUO samen in het project 'Klap uit de school'. Daarbij plaatst de Jongerenraad regelmatig korte video's waarin jongeren op straat vertellen wat ze weten over allerlei onderwerpen op het gebied van studiefinanciering, bijvoorbeeld: hoe moet je stopzetten, hoe zit het met lenen, en hoe slim is een tussenjaar? Elke video sluit af met een tip of advies van DUO.



3

Particuliere klanten

DUO werkt voor heel verschillende groepen klanten. De groep die vaak in het oog springt zijn studenten, maar ook scholieren, ouders, examenkandidaten, leraren, inburgeraars, diplomahouders en mensen met een studieschuld hebben regelmatig met DUO te maken.

Mega-operatie voor leenstelselstudenten

Wie tussen 2015 en 2023 in het hoger onderwijs studeerde, kreeg studiefinanciering in de vorm van een lening. In 2023 keerde de basisbeurs terug. Omdat de 'leenstelselgeneratie' geen basisbeurs had gehad, besloot het kabinet deze groep studenten financieel te helpen. Daar is DUO vorig jaar mee begonnen: in 2025 kregen ruim 670.000 oud-studenten een tegemoetkoming. We verrekenden de tegemoetkoming met de studieschuld, of maakten het geld over als er geen schuld (meer) was. Het is een operatie die nog een aantal jaren gaat duren.

Aan de klus zaten de nodige haken en ogen. Ten eerste zijn er twee verschillende regelingen: een tegemoetkoming voor alle (oud-)studenten die de basisbeurs hadden gemist (tegemeetkoming gemiste basisbeurs), en een tegemoetkoming voor studenten die in de eerste vier jaar van het leenstelsel studeerden en daardoor niet profiteerden van de kwaliteitsverbetering in het hoger onderwijs (tegemeetkoming studievoucher). Sommige oud-studenten krijgen één tegemoetkoming, anderen twee. Daarnaast krijgen veel mensen de tegemoetkoming(en) automatisch, maar een deel moet zelf aanvragen. Niet iedereen die recht heeft op de tegemoetkoming(en) staat in onze systemen, dus we moeten ons inspannen om te zorgen dat iedereen krijgt waar ze recht op hebben.

In 2025 hebben we in totaal aan ruim 670.000 studenten een tegemoetkoming toegekend voor de gemiste basisbeurs. Een kleine 320.000 studenten hebben daarnaast ook de tegemoetkoming studievoucher gekregen.

Al in 2022 is DUO met de voorbereidingen begonnen. We maakten onder meer verschillende soorten berichten en ontworpen speciale schermen voor het portaal Mijn DUO. We testten alles met studenten en pasten aan op basis van hun commentaar. We ontwierpen een proces om te kunnen toekennen, verrekenen en uitbetalen. Daarnaast bouwden we een aanvraagstelsel voor de mensen die eerder geen studiefinanciering hadden aangevraagd, maar mogelijk wel recht hadden op de tegemoetkoming gemiste basisbeurs. En er kwam een campagne om te zorgen dat iedereen op de hoogte was van de tegemoetkoming, ook mensen in het buitenland.

Ongeveer 100.000 personen kunnen de komende jaren nog in aanmerking komen voor een tegemoetkoming. Zij moeten dan wel hun diploma halen. DUO heeft hier de komende tien jaar nog werk aan.

Nieuwe schermen

Verreweg de meeste klanten regelen hun zaken digitaal: snel, veilig, makkelijk en op een moment dat ze zelf kiezen. Een belangrijk onderdeel van onze digitale dienstverlening is het portaal Mijn DUO. Uit onderzoek en gesprekken met klanten bleek dat sommige mensen niet altijd tevreden waren over het gebruik van Mijn DUO met een mobiele telefoon of tablet. Ook waren sommige schermen onduidelijk. Daarom hebben we ze verbeterd.

Het gaat om verbeteringen voor het aanvragen en wijzigen van verschillende onderdelen van studiefinanciering die allemaal eigen schermen hebben: basisbeurs, aanvullende beurs, lening, collegegeldkrediet en het studentenreisproduct voor mbo-studenten onder de 18. Alle schermen hebben dezelfde opbouw, die duidelijker is over de stappen die een student moet zetten bij het aanvragen of stopzetten. Het is nu dus goed mogelijk om al deze zaken ook met een mobiele telefoon te regelen.

Van tevoren hebben we goed onderzocht wat gebruikers van de schermen belangrijk vonden. Studenten kwamen zelfs langs op ons hoofdkantoor om de schermen te bekijken en bespreken.

Betere dienstverlening Caribisch gebied

Jaarlijks komen tussen de 1.000 en 1.500 jongeren uit het Caribisch gebied naar Europees Nederland om te studeren. Het aanvragen van studiefinanciering en het terugbetalen van studieschulden verloopt voor hen anders dan voor (oud-)studenten in Nederland. Zij ondervinden relatief veel problemen, onder andere door de taalbarrière, het tijdsverschil met Nederland, lagere inkomens op de eilanden en omdat bepaalde processen niet geautomatiseerd verlopen. Daarom is DUO al een paar jaar bezig de dienstverlening aan Caribische studenten te verbeteren. Vorig jaar waren er – als proef – twee nieuwe initiatieven: de opening van een servicekantoor op Curaçao, en een bijzondere manier van voorlichten over studeren in Nederland.

Servicekantoor

Jongeren die in Nederland willen gaan studeren, ouders, oud-studenten die een studieschuld terugbetalen – ze konden allemaal op het servicekantoor terecht, met of zonder afspraak, met vragen of voor advies. Meer dan 1.000 (oud-)studenten hebben het servicekantoor bezocht. Vooral oud-studenten met een betalingsachterstand bleken veel behoefte te hebben aan persoonlijke ondersteuning. Voor een grote groep is een passende afspraak gemaakt, zodat hun maandlasten beter aansluiten op hun inkomen. Op het kantoor werkten medewerkers uit Nederland bij toerbeurt voor een periode van een aantal maanden. De medewerkers gaven ook voorlichting op scholen.

E-learning

Daarnaast hebben we een speciale e-learning ontwikkeld voor scholieren in havo 4 en vwo 5. Dit helpt hen (en hun ouders) bij de voorbereiding op leven en studeren in Nederland. De e-learning behandelt allerlei praktische zaken, van studiefinanciering en toeslagen tot verzekeringen, financiën en wonen. De e-learning is ontstaan door samenwerking met de Dienst Toeslagen, SKGZ, de Landelijke Studentenvakbond, JIP en de Rechtswinkel Amsterdam. De proef liep twee weken op een middelbare school en wordt het studiejaar 2025-2026 uitgerold over alle middelbare scholen op Curaçao.

Daarnaast heeft DUO, samen met onder andere de ministeries van OCW en BZK, de pagina rijksoverheid.nl/caribischestudenten ontwikkeld met alle regelzaken voor Caribische studenten die in Nederland gaan studeren.

Een tikje op de schouder

Er zijn studenten die recht hebben op studiefinanciering, maar het niet aanvragen. Ondanks onderzoek hiernaar is het voor DUO lastig te achterhalen waar dit aan ligt, al lijkt onwetendheid een rol te spelen. Maar DUO wil dat alle studenten krijgen waar ze recht op hebben, dus wijzen we ze toch op de mogelijkheid 'stufi' aan te vragen. Dat kan zelfs met terugwerkende kracht.

Vorig jaar stuurden we hierover een brief aan bijna 700 mbo-studenten die geen basisbeurs ontvangen. Daarna heeft ongeveer 40 procent van die groep alsnog de basisbeurs aangevraagd.

Daarnaast is er een groep mbo-studenten die, toen ze onder de 18 waren, wel het studentenreisproduct gebruikten, maar die ná hun 18e geen basisbeurs aanvroegen hoewel ze er wel recht op hadden. Vorig jaar hebben we ruim 11.000 van hen gemeld dat ze ook andere onderdelen van studiefinanciering kunnen aanvragen.

Iets vergelijkbaars speelt in het voortgezet onderwijs. Leerlingen van 18 of ouder kunnen namelijk een tegemoetkoming krijgen, maar die moeten ze wel aanvragen. Ongeveer een kwart van de leerlingen doet dit niet. Ook hier hebben we vorig jaar aandacht aan besteed met een campagne: we stuurden brieven, zetten een filmpje op sociale media en zorgden voor pers aandacht in lokale media.

Bijna 15.000 jongeren kregen een brief met de boodschap dat ze dit 'gratis geld' konden aanvragen. Ruim de helft vroeg de tegemoetkoming alsnog aan. Het filmpje, met name gericht op ouders, bereikte zo'n 44.000 vaders en moeders.

Persoonlijke hulp op toetslocaties

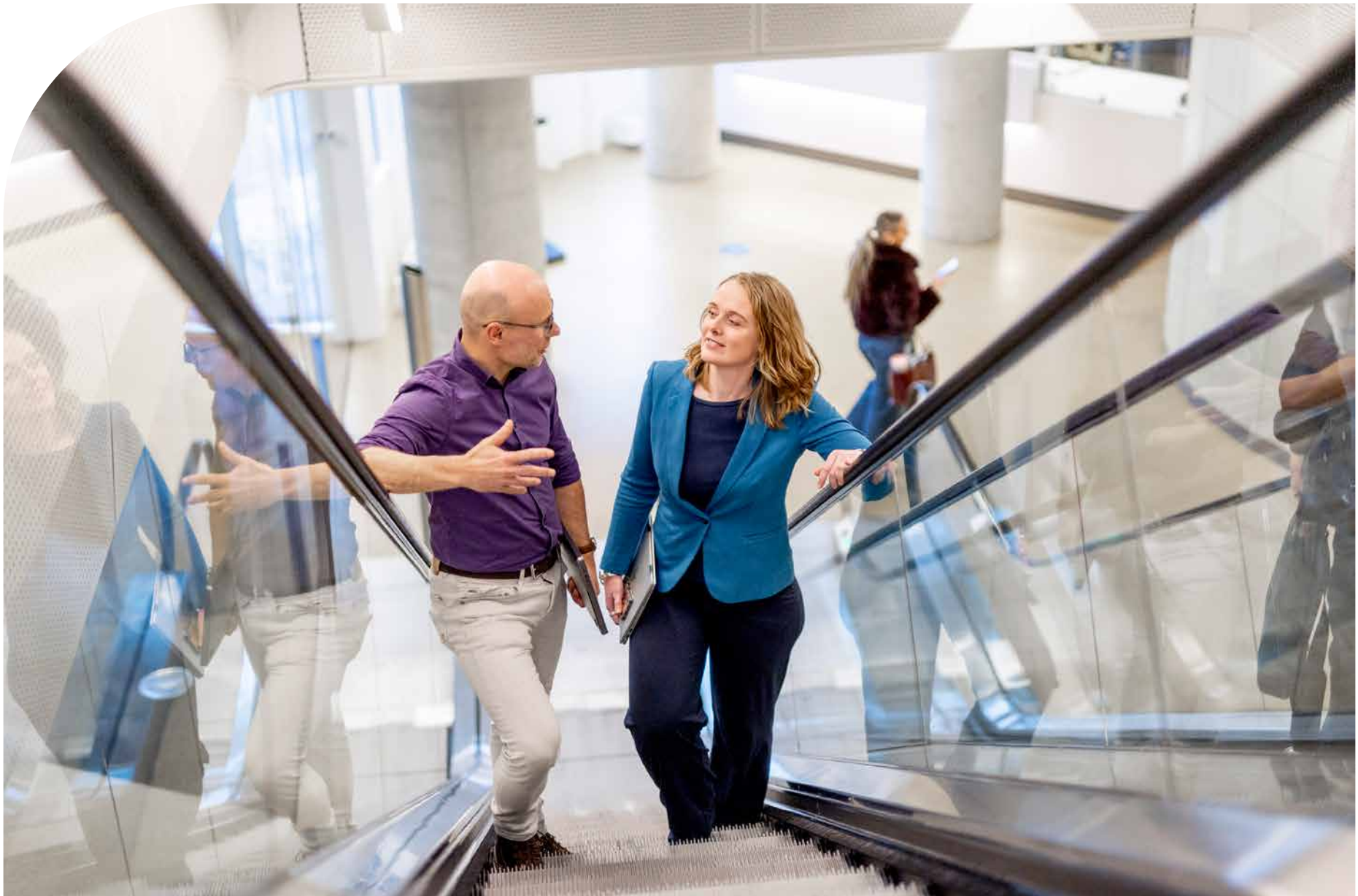
Bij inburgeraars schiet onze voorlichting soms te kort. Dat komt doordat ze de taal niet goed machtig zijn of doordat ze digitaal minder vaardig zijn. Vooral voorlichting via telefoon of website is voor sommige inburgeraars minder geschikt, wat kan leiden tot extra vragen of fouten. Daarom deden we vorig jaar een proef waarbij inburgeraars op een van onze toetslocaties persoonlijke hulp van een medewerker konden krijgen.

DUO heeft zes toetslocaties verspreid door het land, waar inburgeraars hun inburgeringsexamen(s) maken. Als ze vragen hadden, of als onze medewerkers merkten dat inburgeraars steeds tegen dezelfde problemen aanliepen, wezen we ze op de mogelijkheid van een afspraak. Die konden ze dan zelf inplannen via onze website.

Op de toetslocaties hielpen we inburgeraars met vragen meteen. Vragen gingen over zeer verschillende onderwerpen: van vrijstellingen voor bepaalde examens tot wat te doen bij ziekte. Dankzij het directe contact was snel duidelijk of er nog aanvullende vragen waren of niet, wat prettig is voor de inburgeraar en doelmatig voor DUO: het leidt tot minder aanvullende telefoontjes of onnodige fouten in een aanvraag.

Ook de samenwerking met gemeenten werd door de proef verbeterd. We konden mensen direct doorverwijzen en soms was een telefoontje ter plekke genoeg om een probleem op te lossen.

Tijdens de proef maakten ruim 960 inburgeraars een afspraak. Een groot deel van hen (330) zegde deze afspraak alsnog af, en ruim 90 personen kwamen niet opdagen. Uiteindelijk hebben we bijna 540 mensen geholpen. Zij waren heel tevreden over deze persoonlijke vorm van dienstverlening.



Omdat de proef succesvol was bieden we de mogelijkheid van persoonlijke afspraken voortaan standaard aan.

Hulp bij geld en regel

Studenten moeten een hoop regelen, zeker op het gebied van geld en studie. Voor veel zaken komen ze vroeg of laat bij DUO terecht. Wij proberen het ze daarbij zo eenvoudig mogelijk te maken, al zijn er altijd dingen die beter kunnen. Ieder jaar voeren we kleine of grotere verbeteringen door, soms op verzoek van de studenten zelf.

Hieronder een selectie van de verbeteringen en aanpassingen die we vorig jaar hebben doorgevoerd:

- Sinds vorig jaar kunnen debiteuren ook direct na het afstuderen hun studieschuld altijd eenvoudig aflossen met iDEAL.
- De rekenhulp voor terugbetalers op onze website houdt voortaan ook rekening met de gezinssituatie.
- De rekenhulp voor (aanstaande) studenten geeft voortaan gerichtere bedragen voor hun begroting, afhankelijk of iemand kiest voor mbo, hbo of wo, en voor uit- of thuiswonend.
- Klanten met een Levenlanglenkrediet vinden hun rentepercentage nu ook op hun bericht.
- Informatie over de start van een nieuwe rentevaste periode verschijnt voortaan op meerdere plekken.
- DUO wisselde voor het eerst 'wereldinkomen' uit met de Belastingdienst. Daardoor hoefden ongeveer 3.000 klanten met een buitenlands inkomen zelf geen bewijsstukken naar DUO te sturen.
- Samenwerking met het Nibud: het Nibud heeft de tool watkoststuden.nl gepubliceerd, en uitgebreid voor mbo-studenten. Het bevat ook informatie van DUO.

Overzichtelijke schulden, eenvoudiger aflossen

De meeste oud-studenten betalen hun studieschuld zonder al te veel problemen af. Maar er is een kleine groep bij wie dit minder glad verloopt en die – soms langdurige – betaalachterstanden hebben. DUO kan dan een betalingsregeling afspreken, zodat deze

debiteuren de achterstand in hun eigen tempo kunnen aflossen. Daarnaast komt het voor dat iemand naast een studieschuld ook een ov-schuld en/of een lesgeld-schuld heeft. Wie betalingsachterstanden heeft voor meerdere schulden, moest vroeger per schuld een betalingsregeling aanvragen. Dit was onoverzichtelijk en maakte aflossen ingewikkelder.

Daarom heeft DUO vorig jaar zijn computersystemen aangepast. Hierdoor kunnen mensen met een achterstand bij meerdere schulden, voortaan één betalingsregeling afspreken voor al hun achterstanden. Deze klanten betalen voortaan dus nog maar één bedrag aan DUO, zonder last te hebben van verschillende regelingen, bedragen en termijnen.

Sinds de systeemaanpassing hebben bijna 42.000 debiteuren een regeling aangevraagd. Daarvan zijn er nog ruim 24.600 over. Zo'n 14.000 schulden zijn inmiddels afgelost en zo'n 3.200 zijn overgedragen aan een deurwaarder.

Verreweg het grootste deel van de regelingen (ruim 98 procent) was voor mensen met één schuld: ruim 23.000 voor een achterstand bij de studieschuld, ruim 8.000 voor een achterstand bij lesgeld, en bijna 10.000 regelingen voor een OV-boete. We hebben ongeveer 760 combi-regelingen afgesloten, dus met klanten met meerdere achterstanden.

Het gemiddelde aflosbedrag van mensen met een achterstand bij één schuld is ongeveer 80 euro. Het bedrag bij de combi-regeling is wat hoger: gemiddeld 94 euro per maand.

Verder hebben we de voorlichting over de nieuwe mogelijkheden duidelijker gemaakt, en sturen we klanten sneller bericht. Mensen kunnen de regeling telefonisch of met een formulier aanvragen.

Dit initiatief sluit aan bij de landelijke ontwikkeling rond het Clustering Rijks Incasso (CRI). Dat heeft als doel dat mensen in de toekomst één betalingsregeling kunnen aanvragen voor al hun schulden bij de rijksoverheid.

Sociale media, chats, mail, campagnes, webinars

Om bereikbaar te zijn voor zoveel mogelijk mensen én om zijn klanten zelf ook goed te bereiken, zet DUO allerlei communicatiekanalen in.

Jongeren zijn veel aanwezig op sociale media. DUO dus ook, vooral om (beeld)boodschappen zoals filmpjes te delen. We waren vorig jaar actief op vijf grote platforms:

Instagram, Facebook, X, LinkedIn en YouTube. In totaal hebben we daar ongeveer 133.500 volgers.

Het aantal vragen dat klanten ons via sociale media stellen, neemt al jaren af: in 2025 waren het er 1.690.

Voor advertenties gebruiken we Meta (vooral gericht op studenten, terugbetalers en inwoners van het Caribisch gebied) en LinkedIn (vooral voor lerarenregelingen, Mijn Diploma's en Werken bij DUO).

Chat en e-mail

In 2025 handelden we meer chats af dan het jaar ervoor: ongeveer 24.000 chats, tegen bijna 18.000 in 2024.

We ontvingen vorig jaar bijna 236.000 e-mails. Dat was een flinke daling vergeleken met 2024, toen waren het er ongeveer 361.000.

Campagnes

Jaarlijks voeren we campagnes over specifieke onderwerpen, gericht op een redelijk grote, concrete doelgroep. In 2025 waren er onder meer campagnes over de tegemoetkoming scholieren, onze voorlichting in het Caribisch gebied, de rente, wat te doen als je klaar bent met je studie, de lerarenbeurs en het Levenlanglerenkrediet.

Het materiaal voor sociale mediacampagnes stellen we ook beschikbaar aan scholen. Inmiddels delen meer dan zeshonderd vo-, mbo- en ho-instellingen door het hele land relevante DUO-informatie via hun eigen sociale media, website en nieuwsbrieven.

Webinars

Met webinars – uitzendingen via internet – geven we concrete informatie over wet- en regelgeving, gericht op specifieke klantgroepen. Mensen kunnen tijdens de uitzending vragen stellen, of ze kunnen uitzendingen in hun eigen tijd bekijken.

Hieronder de vier webinars van vorig jaar, met tussen haakjes het aantal kijkers:

- Studiefinanciering mbo, hoe werkt het? (3.010)
- Studeren in Nederland, studiefinanciering voor studenten uit het Caribisch gebied (91)
- Studiefinanciering voor het hoger onderwijs: (4.974)
- Terugbetalen (1.355)

Leren en werken over de grens

Met Europass kunnen mensen hun opleiding, vaardigheden en werkervaring vastleggen in een digitaal portfolio. Dat kunnen ze vervolgens veilig delen met anderen. Het Europass-portfolio ondersteunt studenten, werkzoekenden én werkenden bij het vinden van een (andere) baan, opleiding of stageplek, zowel in Nederland als daarbuiten. In alle EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten zit een Nationaal Europass Centrum (NEC), dat verantwoordelijk is voor de promotie van Europass. In Nederland is het NEC ondergebracht bij DUO.

Het Europass-portaal bevat uitgebreide informatie over werken in het buitenland, vacatures en de vaardigheden die daarvoor nodig zijn. Zo helpt Europass mensen om eenvoudiger een passende leer- of loopbaanstap te zetten.

Jaarlijks komen medewerkers van deze NEC's bij elkaar. In 2025 gebeurde dit in Nederland. Zo'n 80 personen wisselden ervaringen uit, volgden workshops en luisterden naar presentaties.

Europass is samen met DUO-afdelingen die zich richten op het buitenland, aanwezig op verschillende beurzen, zoals de Buitenlandbeurs en de Emigratiebeurs. Door deze samenwerking versterken de diensten elkaar bij het ondersteunen van studenten en burgers die zich oriënteren op leren en werken in het buitenland.

De MBO Raad, het Rijnland Instituut, IT HUB Hoogeveen en het Nationaal Europass Centrum Nederland hebben vorig jaar een pilot uitgevoerd om de internationale samenwerking binnen het middelbaar beroepsonderwijs te versterken. De pilot had als doel mbo-studenten beter voor te bereiden op werken en leren in het buitenland.



4

Zakelijke klanten

DUO's registers met onderwijsgegevens vormen onder meer de basis voor de bekostiging van onderwijsinstellingen. Maar we doen meer voor onze zakelijke partners, bijvoorbeeld op het gebied van diploma's of examens. Dankzij een aantal technische verbeteringen konden we vorig jaar met name aanpassingen doen op het gebied van examens.

Betrouwbare diploma's

Al sinds 2012 beheert DUO 'Mijn diploma's,' een online register met daarin de diploma-gegevens van voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs, hoger onderwijs en die van de Wet op het financieel toezicht. Diplomahouders kunnen in Mijn diploma's een gewaarmerkt, beveiligd uittreksel van hun diploma downloaden, dat ze bijvoorbeeld kunnen gebruiken bij sollicitaties.

Sinds vorig jaar zijn ook inburgeringsdiploma's in Mijn diploma's te vinden. Het gaat om diploma's die gehaald zijn sinds 2007. Tot vorig jaar verstuurde DUO er jaarlijks zo'n 30.000 op papier, maar dit is gestopt. Inburgeraars kunnen op verzoek nog wel een papieren diploma blijven ontvangen.

Diplomafraude

De laatste jaren komt het gebruik van valse diploma's steeds vaker voor, met name in de zorg. Om deze diplomafraude tegen te gaan werkt DUO samen met onder andere de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie van het Onderwijs, de politie, de MBO Raad en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Vorig jaar heeft DUO 71 keer aangifte gedaan van vervalste uittreksels. Meerdere aangiftes hebben geleid tot een veroordeling.

DUO geeft op verschillende manieren voorlichting over de mogelijkheden om diploma's te controleren. Dat doen we onder meer met online campagnes, en door deelname aan webinars en congressen. In 2025 hebben we ons vooral gericht op toezichthouders bij gemeenten.

Verschuivingen in instanties, zoals de politie en inspecties, kunnen DUO om diplomagegegevens vragen ('vorderingen'). Dit gebeurt op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bij zulke informatieverzoeken wordt gecontroleerd of iemand een bepaald diploma echt heeft behaald. De afgelopen twee jaar is het aantal informatieverzoeken flink gestegen: van 605 in 2024 naar 2.084 in 2025.

Diplomacontrole

DUO heeft vorig jaar een online tool ontwikkeld waarmee werkgevers snel en eenvoudig de echtheid van een digitaal uittreksel kunnen controleren. Sinds de tool beschikbaar kwam is het bijna 35.000 keer gebruikt. Met een communicatiecampagne hebben we aandacht besteed aan de tool, wat ook tot media-aandacht heeft geleid.

Sinds kort biedt DUO een webpagina aan met informatie over EMREX, inclusief een animatie met uitleg hoe het werkt.

Met EMREX is het mogelijk om digitaal betrouwbare diplomagegegevens uit Mijn diploma's te delen met verschillende organisaties, via een beveiligde omgeving. Een organisatie die gebruik maakt van EMREX stuurt de diplomahouder via DigiD door naar de gegevens in Mijn diploma's. Vervolgens kan de diplomahouder toestemming geven voor het verzenden van de diplomagegegevens naar de betreffende organisatie. Het gebruik van EMREX is voor afnemers gratis.

Fieldlab

In 2025 heeft DUO meegedaan aan het fieldlab 'Ondermijning in de Zorg', een samenwerking waaraan meerdere organisaties deelnamen. In honderd dagen werkten multidisciplinaire teams aan diverse oplossingen en ideeën, met als doel gezamenlijk grip krijgen op allerlei problemen in de zorg, waaronder diplomafraude.

Examenbetrokkenen krijgen sneller en makkelijker hun geld

DUO speelt een centrale rol bij de organisatie van staatsexamens. Bij deze bijzondere examens werkt DUO samen met ongeveer 2.000 'examenbetrokkenen' door het hele land; dit zijn bijvoorbeeld mensen die examens afnemen of surveilleren tijdens de examens. Voor hun werk kunnen ze een vergoeding krijgen die ze bij DUO moeten aanvragen. Vroeger was dit voor de betrokkenen én voor DUO een ingewikkeld en tijdrovend proces, maar vorig jaar hebben we het flink versimpeld.

Examenbetrokkenen vonden het aanvragen van vergoedingen ingewikkeld, en ze vonden het erg lang duren voordat ze uitbetaald kregen. DUO vond het proces ook niet ideaal: het kostte veel tijd en menskracht, en het viel precies in de drukste periode. En omdat we toch al bezig waren met het moderniseren van de computersystemen voor examens, hebben we dit proces in een moeite door ook verbeterd.

Voor de examenbetrokkenen heeft het nieuwe declaratieproces veel voordelen. Ze kunnen inloggen op de zakelijke site van DUO – waar de geplande werkdagen en hun functie al zijn ingevuld – en hoeven alleen hun reis- en verblijfskosten in te vullen. Het indienen van de declaratie gaat nu twee keer zo snel, evenals het uitbetalen: de examenbetrokkenen hoeven maximaal drie weken op hun geld te wachten, in plaats van zes. Op de site zien ze ook allerlei details over hun declaraties. En tot slot: omdat DUO al veel informatie vooraf heeft ingevuld, zijn er veel minder verkeerd ingevulde declaraties, wat ook veel tijd scheelt.

Sneller aanmelden voor staatsexamens

Ieder jaar doen ruim 9.500 mensen staatsexamen in plaats van een regulier, ‘gewoon’ schoolexamen. Het staatsexamen is bedoeld voor leerlingen op de middelbare school die geen regulier onderwijs volgen, en voor leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (vso). Het staatsexamen bestaat uit twee onderdelen: het centraal examen en het college-examen. Kandidaten kunnen per vak examen doen en hebben tien jaar de tijd om een diploma te halen. Mensen die staatsexamen willen doen, moeten zich zelf aanmelden bij DUO. Voor vso-leerlingen regelt de school de aanmelding.

DUO was al bezig alle computersystemen voor examens te vervangen. Als onderdeel van die operatie hebben we vorig jaar ook het aanmeldproces voor staatsexamens verbeterd.

Vroeger moesten kandidaten voor het aanmelden veel gegevens invullen, en was de kans op fouten groot. Tegenwoordig gaat het aanmelden sneller en makkelijker, dankzij technische verbeteringen en omdat DUO nu allerlei gegevens van tevoren kan invullen – zo hoeven kandidaten zelf minder in te vullen.

Voor individuele kandidaten is het voordeel ook dat hun aanmelding digitaal gaat: snel, veilig en met bescherming van hun privacy. Voor de vso-scholen is het voordeel dat ze al hun kandidaten in één keer kunnen aanleveren. De gegevens van kandidaten voor wie een aangepast examen nodig is (extra tijd of een hulpmiddel) wisselen DUO en de scholen veilig uit. Bij elke aanmelding controleert DUO automatisch of het vakkenpakket van de kandidaat compleet is.

We hebben het nieuwe aanmeldproces vooraf getest met gebruikers. Die waren positief, vooral omdat de kans dat ze iets verkeerd invullen veel kleiner is geworden en omdat ze minder gegevens hoeven door te geven.

Passend examen doen

Wat voor onderwijs ze ook volgen, vroeg of laat doen middelbare scholieren examens. Maar voor sommige leerlingen is dat minder vanzelfsprekend dan voor andere, bijvoorbeeld wanneer ze een beperking hebben. Een kleine groep heeft hulpmiddelen nodig. Voor zulke leerlingen bestaat er ‘passend examineren’: aangepaste omstandigheden tijdens het examen, of een examen in een andere vorm. Inhoudelijk zijn deze examens gelijk aan het reguliere examen.

De school beslist welke aanpassingen nodig zijn voor leerlingen met een beperking. Dit is meestal maatwerk. Docenten, examensecretarissen of andere professionals hebben vaak vragen over de bijzonderheden rondom passend examineren: wat mag wel en wat mag niet? Voor al deze vragen heeft DUO vorig jaar een speciaal loket ingericht: het expertisepunt passend examineren.

Het expertisepunt biedt scholen één loket voor complexere vragen over passend examineren. Dit draagt bij aan duidelijkheid, snellere beantwoording en een zorgvuldige toepassing van examenregels. De medewerkers beantwoorden vragen per e-mail en telefoon, en er is een website met allerlei informatie.

Het expertisepunt is nieuw, dus hebben we vorig jaar veel energie gestoken in voorlichting. Zo hebben medewerkers tijdens een bijeenkomst voor examensecretarissen uitgelegd hoe het expertisepunt werkt, welke vragen men er kan stellen, en wat de relatie is met het examenloket, waar DUO en het College voor Toetsen en Examens al jarenlang in samenwerken. Beide zijn voortaan achter één loket te vinden.

Het expertisepunt is het hele jaar open, niet alleen tijdens het centraal examen.

Afgelopen jaar kregen we zo’n tweeduizend vragen van scholen; niet alleen over het centraal examen, maar ook over schoolexamens.

Sneller contact

In 2021 kwam er een nieuwe Wet inburgering. Bij het inburgeringsproces hebben meerdere organisaties een rol: onder andere gemeenten, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), het Centraal Orgaan Asielzoekersopvang en DUO. Samen vormen ze de ‘inburgeringsketen’. De nieuwe wet maakte gemeenten verantwoordelijk voor het begeleiden van nieuwkomers bij hun inburgering. Omdat ze het eerste aanspreekpunt zijn voor inburgeraars, is het voor gemeenten belangrijk dat ze altijd snel de juiste informatie over deze groep hebben.



DUO heeft daarom een speciale telefoonlijn voor gemeenten en andere ketenpartners. We hebben de openingstijden van die zakelijke telefoon verruimd, zodat zakelijke klanten al vanaf 8 uur 's ochtends kunnen bellen. Met name medewerkers van gemeenten hadden aangegeven graag vroeg te willen bellen, om zich beter te kunnen voorbereiden op afspraken met inburgeraars later op de dag.

Gemiddeld ontvangt DUO over inburgering zo'n 10.000 telefoontjes per maand, van gemeenten en andere ketenpartners.

Inburgeringsexamens beter plannen

Ieder jaar zijn er duizenden mensen die een inburgeringsexamen maken. Die examenkandidaten zijn óf inburgeringsplichtig (volgens de Wet inburgering), óf ze maken het examen vrijwillig, bijvoorbeeld omdat ze willen naturaliseren tot Nederlander. Zowel DUO als het College voor Toetsen en Examens (CvTE) als het ministerie van SZW wilden graag beter weten hoeveel mensen die examens gaan maken: DUO en het CvTE voor hun planning, het ministerie vanwege de begroting. Maar na de komst van de nieuwe inburgeringswet, in 2021, werd het moeilijker om te voorspellen hoeveel kandidaten er precies zijn en welke examens ze moeten maken. Daarom hebben we een manier bedacht om die aantallen beter te voorspellen. Daardoor kunnen we beter plannen, wat prettig is voor de kandidaten, maar ook voordeel oplevert voor andere partijen in de inburgeringsketen. De cijfers geven een beeld van het aantal te verwachten examens op landelijk niveau.

Inburgeringsexamens bestaan uit verschillende onderdelen: lezen, luisteren, spreken, schrijven en kennis van de Nederlandse samenleving. Daarnaast zijn er meerdere taalniveaus en verschillende groepen inburgeraars: verplicht en vrijwillig. Van de eerste groep is bekend wanneer ze beginnen aan hun inburgering, maar de tweede groep zien we bij DUO pas als ze examen komen doen. Vorig jaar zijn er zo'n 300.000 examens gedaan, ongeveer evenveel door inburgeraars als door vrijwillige kandidaten.

We hebben een computermodel gebouwd dat rekent met aantallen en cijfers uit het verleden. Het zijn historische gegevens over de totale instroom, de totaalverdeling van examens vanaf het instroommoment, en het totaal aantal examens per inburgeraar. Per kwartaal kijken we naar de nieuwe kandidaten en kunnen zo voorspellen wanneer ze welk examen gaan doen. Voor inburgeringsplichtige kandidaten gebruiken we de aantallen van meerdere jaren; voor vrijwillige inburgeraars gebruiken we het aantal

examens van de laatste vier kwartalen. Elk kwartaal gebruiken we nieuwe data voor de voorspelling.

Veilig enquêteren

Al meer dan 25 jaar voert de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) elke twee jaar een landelijke online enquête uit onder alle mbo-studenten: de JOB-monitor. De JOB onderzoekt zo hoe mbo'ers denken over hun school en hun onderwijs. Vorig jaar heeft DUO geholpen met het bouwen van een nieuwe inlogmethode voor de JOB-monitor, zodat die beter voldoet aan eisen op het gebied van privacy.

DUO beschikte al over de gegevens van de studenten en heeft nieuwe, veilige software ontwikkeld waarmee ze kunnen inloggen op de JOB-monitor. Het inloggen gebeurt veilig en anoniem via het portaal Mijn DUO, zodat de privacy van de studenten beschermd is. Noch de JOB, noch de organisatie die de uitslagen van de enquête verwerkt, noch de instellingen krijgen persoonsgegevens te zien.

Studenten kunnen via de verbeterde inlogmethode eenvoudig hun stem laten horen over de kwaliteit van het MBO-onderwijs. De mbo-scholen hebben er weinig werk van; de studenten zelf merken weinig verschil met vroeger. Het ontwikkelen van de nieuwe inlogmethode gebeurde in overleg met de JOB en de organisatie die de gegevens verwerkt. Ook opdrachtgever OCW was betrokken.

Alle mbo-studenten in Nederland – ongeveer 500.000 – kunnen deelnemen aan de JOB-monitor. Ongeveer 40 procent doet dit. Daarbij helpt dat dit grotendeels klassikaal gebeurt.

Hulp bij ontwikkeling en loopbaan

De overheid wil stimuleren dat iedereen zich tijdens een werkend leven kan blijven ontwikkelen. Daarom heeft het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (SZW) 'sectorale ontwikkelpaden' bedacht. Hiermee kunnen mensen die zich in een bepaald vakgebied willen ontwikkelen, of die een nieuw beroep willen leren, zien welke functies of beroepen er in een sector zijn, en welke opleidingen daarbij horen. Een groot onderwijsregister van DUO helpt hierbij.

DUO's Registratie Instellingen en Opleidingen (RIO) is een belangrijke informatiebron voor de ontwikkelpaden. Het bevat het volledige aanbod van opleidingen (zowel erkend als niet erkend door het ministerie van OCW) in Nederland. SZW heeft de opzet van de ontwikkelpaden gebaseerd op RIO.

DUO wint de informatie over ontwikkelpaden (functies, specialisaties, opleidingen e.d.) in, doet een aantal controles, legt alles gestructureerd vast en levert de ontwikkelpaden dan aan 'Leeroverzicht'. Dat is een onafhankelijk platform dat werkenden en werkzoekenden helpt bij hun (levenslange) ontwikkeling. Het toont de opleidingen die bij de ontwikkelpaden horen, en laat zien of mensen er ook subsidie voor kunnen krijgen.

Opleidingen in een ontwikkelpad kunnen door OCW erkende mbo- en hbo-opleidingen zijn, of opleidingen die volgens een bepaalde (markt)sector belangrijk zijn.



5

Samenwerken

Als overheidsorganisatie heeft DUO te maken met allerlei maatschappelijke ontwikkelingen. Niet alleen op het gebied van onderwijs, maar ook op het gebied van informatie-technologie of internationalisering. Samenwerken met anderen is daarbij noodzakelijk en vanzelfsprekend.

Een keur aan evenementen

Ieder jaar doet DUO mee aan een groot aantal bijeenkomsten met andere organisaties, zoals ketenpartners of onderwijsinstellingen. We doen dat omdat zowel wijzelf als andere organisaties hier beter van kunnen worden. Elke vorm van samenwerking heeft uiteindelijk meerwaarde voor onze klanten. Hieronder een selectie.

Inburgeringscafés

We organiseren door het hele land 'inburgeringscafés,' waar medewerkers van gemeenten met andere organisaties uit de inburgeringsketen actuele zaken en problemen bespreken. In totaal deden er 475 mensen aan mee.

Decanendag

Op verschillende plekken in het land organiseerden we een decanendag, met speciale aandacht voor de financiële ondersteuning van studenten en DUO's rol daarin. Het was een praktische bijeenkomst met veel praktijkverhalen en uitleg over verschillende regelingen die DUO uitvoert. Bijna 160 decanen kwamen langs.

HOLink

Al jaren organiseert DUO de HOLink, een tweedaagse conferentie voor medewerkers van hogescholen en universiteiten. Afgelopen jaar was er speciaal aandacht voor kunstmatige intelligentie in het onderwijs, en andere technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Meer dan zeshonderd deelnemers bezochten zo'n 45 workshops.

IT Engineering congres

Samen met het Centraal Justitieel Incassobureau, JIB, DICTU, de Rijksuniversiteit Groningen, TKP en het UMCG organiseerde DUO het IT-Engineering congres 2025. Op het congres deelden meer dan 250 IT-engineers van verschillende grote organisaties kennis op het gebied van onder andere AI, security, datagebruik, automatisering en compliance.

MBO congres

DUO organiseert dit congres samen met OCW, MBO Digitaal, de MBO-Raad en SBB. Ruim 150 medewerkers van mbo-instellingen bezochten dit congres, met dit jaar als thema 'Leven lang innoveren'. Op de agenda stonden onderwerpen zoals kunstmatige intelligentie, flexibel onderwijs, en fraude. Er waren presentaties en interactieve workshops.

Ketendag Verantwoorden & Beleid

Scholen leveren ieder jaar hun financiële verantwoording in bij DUO. Op deze dag bespreken ruim tweehonderd medewerkers van scholen en van DUO actuele ontwikkelingen en nieuwe vormen van samenwerking.

Samenwerking dienstverlening buitenland

Samen met de Belastingdienst, SVB en het CJIB organiseerde DUO het congres 'Samenwerking dienstverlening buitenland'. Deelnemers spraken onder andere over het innen van schulden in het buitenland, wat vaak ingewikkeld is. De organisaties deelden ervaringen en kennis.

Emigratiebeurs 2025

DUO was aanwezig op de 27e editie van de Emigratiebeurs, een jaarlijks evenement dat dit jaar 12.000 bezoekers trok. Medewerkers van DUO gaven voorlichting over diploma-erkenning, legalisatie, het meenemen van diploma's naar het buitenland en Europass. Ook konden bezoekers ter plekke hun diploma laten legaliseren.

Schulden voorkomen

Verreweg de meeste van DUO's klanten lossen hun studieschuld zonder al te veel problemen af. Een kleine groep heeft wel moeite met aflossen. We vinden dat we een verantwoordelijkheid hebben om te zorgen dat schulden mensen niet boven het hoofd groeien. Dus wanneer we kunnen bijdragen aan het voorkomen van een (grote) schuld, doen we dat. Dat doen we onder meer met voorlichting. Hieronder een paar initiatieven waaraan we meewerken:

Samen Opgeteld

Het event Samen Opgeteld is een jaarlijks congres dat – op initiatief van DUO – voor het eerst in 2022 plaatsvond en waaraan ook andere organisaties meedoen, zoals het CJIB, de Belastingdienst, Dienst toeslagen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het doel is dat uitvoeringorganisaties, hulpverleningsorganisaties en andere belanghebbenden informatie uitwisselen en hun krachten bundelen. Daarbij staat het verbeteren van de dienstverlening aan jongeren voorop.

Vorig jaar hebben we een vervolg gegeven aan Samen Opgeteld. We organiseerden het event Samen opgeteld speciaal voor mbo-studenten, met als thema: geldzaken en schulden voorkomen. Het doel was deze doelgroep een warm welkom heten bij de overheid, die veel jongeren vaak wantrouwen. Door middel van muziek en gesprekken kwamen veel thema's aan bod, bijvoorbeeld de problemen die deze jongeren hebben bij hun eerste contact met de overheid. Door in gesprek te gaan met professionals en ervaringsdeskundigen werd duidelijk dat om hulp vragen geen probleem hoeft te zijn.

Later in het jaar hebben we het event opnieuw georganiseerd voor studenten uit het Caribisch gebied. Het was een middag waarin de studenten verhalen en ervaringen deelden, en er veel nieuwe verbindingen ontstonden tussen studenten en organisaties.

Level Up

Samen met mbo-studenten heeft DUO het lespakket Level UP ontwikkeld. Dit is een app waarmee mbo-studenten leren op een verstandige, speelse manier met geld om te gaan. We gebruiken het pakket bij voorlichtingsworkshops bij de burgerschapslessen op mbo-instellingen. We zijn hiermee begonnen op een ROC in Groningen, maar inmiddels hebben ook andere instellingen in het land belangstelling getoond.

Geldfit

'Geldfit' is een activiteit van de NSR (Nederlandse Schuldhulproute), een onafhankelijk platform voor informatie over geld en hoe het iemands leven kan beïnvloeden. Geldfit biedt mensen informatie, maar helpt mensen ook weer grip op hun financiën te krijgen. Daarvoor werkt Geldfit samen met allerlei organisaties (zowel overheid als bedrijfsleven), waaronder DUO. Samen zetten we ons in om mensen te bereiken die vaak niet weten waar ze de juiste financiële informatie of hulp kunnen vinden. Het doel is schulden klein houden of, beter nog, voorkomen.

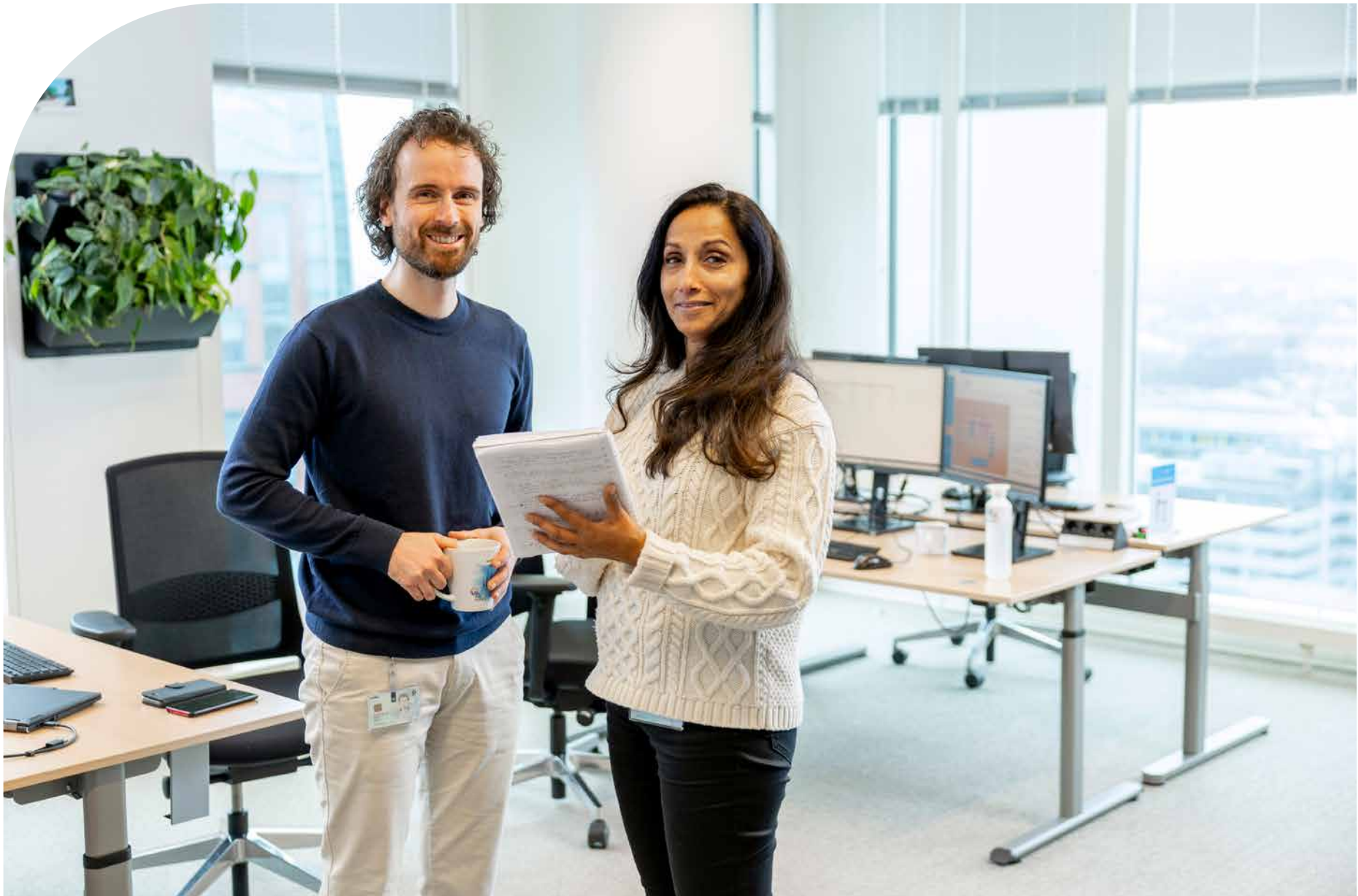
Telefonisch, op onze website of in brieven aan debiteuren verwijzen we desgewenst naar Geldfit, of gebruiken we hun teksten. We breiden dit uit door klanten indien nodig door te leiden naar een medewerker van Geldfit, bijvoorbeeld als er problemen zijn met een betalingsregeling of bij meer complexe financiële problemen.

Data delen in ketens

DUO beschikt over grote hoeveelheden onderwijsgegevens. Die delen we met een uiteenlopende groep afnemers: scholen, gemeenten, softwareleveranciers en onderzoekers. Iedereen kan de gegevens gebruiken, bijvoorbeeld via onze website met open data. In het 'Ketenoverleg Open Onderwijsdata' overleggen we regelmatig met andere organisaties – onze ketenpartners – over hoe we het delen van data kunnen verbeteren. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken we ontwikkelingen en vragen, en delen we voorbeelden van waardevol datagebruik, zoals elkaars dashboards en onderwijsmonitoren. Ook wisselen deelnemers kennis en ervaringen uit. Zo bleken afnemers bepaalde informatie soms niet, of lastig te kunnen vinden. Deelnemers zijn blij dat zij betrokken worden bij de ontwikkeling van open data.

Door onder meer klantonderzoek hebben we in kaart gebracht waar de knelpunten lagen en waar gebruikers tegenaan liepen. Op basis van de opgedane kennis hebben we een nieuw ontwerp voor de website ontwikkeld, dat we de komende maanden in gebruik nemen.

Daarnaast hebben we presentaties verzorgd bij verschillende ketenpartners, nieuwsbrieven gepubliceerd en besproken hoe we de gebruiksvriendelijkheid van de website en het data-aanbod kunnen verbeteren. Zo sluiten we beter aan bij de wensen en behoeften van gebruikers.



Groningen Declaration Network

DUO was aanwezig op de jaarlijkse conferentie van het Groningen Declaration Network (GDN). Dit is een internationaal, non-profit en vrijwillig netwerk van organisaties en personen die zich inzetten voor de internationale overdraagbaarheid van digitale studiegegevens. Daarmee kunnen studenten en werkenden makkelijker in het buitenland studeren of werken. Sinds enkele jaren richt het netwerk zich ook op het ondersteunen van vluchtelingen. Tijdens de laatste bijeenkomst ondertekenden de deelnemers een Memorandum of Understanding.

In 2012 was DUO één van de oprichters van het GDN. Tijdens de lancering van het DUO-diplomaregister (nu 'Mijn diploma's'), werd in Groningen de verklaring (*declaration*) ondertekend die het officiële startschot was voor de GDN. Tegenwoordig bestaat het netwerk uit bijna 100 organisaties in meer dan 30 landen. In Nederland hebben, naast DUO, ook het Ministerie van OCW, Studielink, NUFFIC en de rijksuniversiteit Groningen de *declaration* ondertekend. Het netwerk stimuleert internationale samenwerking en vernieuwing voor een veilige, ethische en gestandaardiseerde uitwisseling van diploma's, certificaten en getuigschriften.

Het Groningen Declaration Network komt jaarlijks samen om ideeën uit te wisselen, ervaringen te delen en elkaar op de hoogte te houden. Dit jaar vond de conferentie plaats in Oslo, met een recordaantal van 170 deelnemers. Naast overheidsorganisaties, onderwijsinstellingen, studentenvakbonden, softwareontwikkelaars en onderzoekers waren ook de Europese Commissie en UNESCO aanwezig.

DUO ondertekende een 'Memorandum of Understanding' met zes internationale partners uit het EMREX-netwerk: een Europees netwerk voor een veilig en efficiënte uitwisseling van diplomagegevens. DUO werkt al jaren samen in het EMREX-netwerk, maar door de samenwerking formeler vast te leggen kunnen we de ontwikkeling van het netwerk op de lange termijn blijven ondersteunen.

Inzicht in verzuim

Bij het bestrijden van schoolverzuim ('spijbelen') spelen meerdere organisaties een rol: scholen, gemeenten, leerplichtorganisaties, softwareleveranciers en DUO. Gemeenten zijn wettelijk verantwoordelijk voor het naleven van de 'leer- en kwalificatieplicht'. We werken samen in de keten om voortijdig schoolverlaten terug te dringen.

DUO beheert en ondersteunt de digitale informatieketen. Scholen melden ongeoorloofd verzuim via DUO, dat de meldingen veilig doorstuurt naar de juiste gemeente of doorstroompunt, zodat die de verzuimmeldingen kunnen afhandelen.

Sinds vorig jaar organiseren we bijeenkomsten voor zowel scholen als gemeenten, waarin we een beeld geven van verzuim en de rol van DUO bij de bestrijding ervan. We laten zien hoe DUO, samen met klanten, de digitale voorzieningen ontwikkelt voor het melden, uitwisselen en ontsluiten van (verzuim)gegevens. Scholen laten zien hoe omgaan met de leerplicht in de praktijk werkt, leerplichtambtenaren leggen uit hoe zij gegevens verwerken en gebruiken. Dit alles leidt tot meer wederzijds begrip.

Sinds 2023 hebben we acht keer presentaties gegeven voor gemeenten waar in totaal bijna 100 mensen aanwezig waren, en vier voor scholen, waar in totaal bijna vijftig personen bij waren. De reacties zijn positief en we ontvangen nog steeds aanmeldingen.

Uitvoering verbeteren

DUO is lid van de Manifestgroep, een samenwerkingsverband van grotere uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst en UWV. De Manifestgroep is onderdeel van het Netwerk Publieke Dienstverleners (NPD), dat bestaat uit meer dan tachtig grote en kleinere publieke dienstverleners. Het NPD is erop gericht de dienstverlening van de overheid te verbeteren. Zowel de Manifestgroep als het NPD zijn platforms om kennis uit te wisselen en om concrete activiteiten uit te voeren, en helpen uitvoeringsorganisaties bovendien hun stem te laten horen in de landelijke politiek.

Het NPD heeft zich vorig jaar beziggehouden met onderwerpen die voor veel dienstverleners de komende tijd belangrijk zijn. Voorbeelden hiervan zijn de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS), werken aan het oplossen van knelpunten bij gegevensdeling, het verbeteren van uitvoeringstoetsen (samen met het programma Werk aan Uitvoering), samenwerking bij de Europese Digitale Identiteit (EDI), instrumenten voor geautomatiseerde risicoselectie, en vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Over het laatste stuurde het NPD de formateur een brief met elf uitgewerkte voorstellen van publieke dienstverleners.

Vorig jaar vond het jaarlijkse congres van het NPD plaats, waar zo'n tweehonderd mensen aanwezig waren. Verschillende organisaties deelden daar ervaringen uit hun eigen praktijk.

Samen vernieuwen

De wereld verandert steeds sneller. DUO wil zich aanpassen aan die veranderende wereld, door continu te leren en te verbeteren, en door de behoeften van onze klanten en ketenpartners steeds goed in het oog te houden. Dat doen we door te vernieuwen, door te innoveren.

Samen met onderwijsinstellingen, studenten, overheidsorganisaties en externe partijen onderzoeken we op allerlei gebieden hoe we als organisatie kunnen verbeteren. Momenteel bekijken we bijvoorbeeld, samen met andere overheidsorganisaties, of ‘wendbare wetsuitvoering’ ons klantgerichter en efficiënter kan laten werken. Het idee hierbij is dat wetteksten zodanig worden vastgelegd dat software ze kan lezen. Ook onderzoeken we of, en hoe, kunstmatige intelligentie (AI) betrouwbare antwoorden kan geven op vragen van klanten of medewerkers over de wetten die DUO uitvoert. Daarnaast onderzoeken we hoe je diploma’s en andere ‘credentials’ aan een digitale identiteit kunt koppelen, waarbij burgers regie houden over hun eigen gegevens. We kijken hierbij ook naar Europese en wereldwijde ontwikkelingen op het gebied van studenten- en medewerkersmobiliteit.



6

De mensen van DUO

Eind december 2025 waren er bij DUO 3.541 interne medewerkers in vaste of tijdelijke dienst. Samen waren zij goed voor 3.277 voltijdsarbeidsplaatsen (fte). Dit is een stijging vergeleken met het jaar daarvoor; toen waren er 3.439 medewerkers in vaste of tijdelijke dienst (3.181 voltijdsarbeidsplaatsen). Het verschil tussen het aantal mensen en het aantal fte's komt doordat DUO relatief veel parttimers in dienst heeft: vorig jaar werkten er 1.412 mensen in deeltijd en 2.129 voltijd.

Het aantal mannen is hoger dan het aantal vrouwen: 1.861 tegen 1.680. Dit geldt ook voor de leidinggevende functies: van alle managers bij DUO was vorig jaar ongeveer 60 procent man (102 mannen en 66 vrouwen).

De gemiddelde leeftijd van de DUO-medewerker was eind 2025 47,1 jaar. Dit is een lichte stijging vergeleken met 2024, toen was de gemiddelde leeftijd 46,9 jaar.

Intern, extern en uitzendkracht

In 2025 begonnen er 277 nieuwe medewerkers bij DUO. Er zijn 164 mensen bij DUO weggegaan – 27 gingen met (vervroegd) pensioen en de rest vond een andere baan. Omgerekend in voltijdsarbeidsplaatsen (fte) is er gemiddeld ongeveer 124 fte bij gekomen. DUO is in 2025 gegroeid naar gemiddeld 3.232 voltijdsarbeidsplaatsen. De reden is een uitbreiding van werkzaamheden, waarvoor we meer mensen nodig hadden.

Uitzendkrachten

Bij pieken in de werkzaamheden of bij langdurige ziekte van medewerkers huurt DUO uitzendkrachten in. Vorig jaar werkten er gemiddeld 49 fte aan uitzendkrachten bij DUO, minder dan het jaar daarvoor – toen waren het er gemiddeld 110.

Externe inhuur en detachering

DUO wil minder mensen inhuren en juist meer mensen in vaste dienst nemen. Dan wordt de organisatie namelijk minder afhankelijk van externen (voornamelijk ict'ers) en krijgt eigen personeel meer kansen om zich te ontwikkelen. Waar mogelijk vervangen we externe medewerkers daarom door interne, en zetten we vaste medewerkers in bij nieuwe taken. Als het nodig is krijgen ze daarvoor een opleiding. Verder zijn er ook stagiairs, trainees en gedetacheerden: de laatste groep zijn mensen die tijdelijk bij DUO werken maar die in dienst zijn bij een andere organisatie. Eind 2025 waren dat er 28.

Eind 2025 waren er nog 437 fte aan externen in dienst. Het geplande aantal over het hele jaar was 469 fte.

Vitaliteit en verzuim

Om verzuim te verminderen en – beter nog – te voorkomen, besteedt DUO veel aandacht aan de vitaliteit en dus de inzetbaarheid van zijn medewerkers. Het gaat daarbij om lichamelijke vitaliteit, maar ook om mentale- en sociaal-emotionele vitaliteit, en zingeving.

Natuurlijk zijn medewerkers zelf verantwoordelijk voor hun gezondheid. Maar DUO helpt een handje door te zorgen voor goede randvoorwaarden en activiteiten die een gezond en vitaal (werk)leven stimuleren.

Hieronder staat wat DUO vorig jaar heeft gedaan op het gebied van fitheid.

Doelen en speerpunten

Nadat DUO medewerkers in 2024 een (vrijwillig) medisch onderzoek had aangeboden, hebben een paar directies vorig jaar iets gedaan met de uitkomsten. Ze hebben concrete doelen en speerpunten vastgesteld zodat medewerkers hun eigen inzetbaarheid en die van collega's kunnen verbeteren. Zo wil DUO bijdragen aan een blijvende gedragsverandering bij medewerkers.

Speerpunten waar DUO aan werkt zijn onder andere aandacht voor een goede balans tussen werk en privé, het verminderen van fysieke klachten, meer leer- en ontwikkelmogelijkheden voor medewerkers, en meer aandacht voor een gezonde leefstijl. Uit het medisch onderzoek bleek ook dat bijna de helft van de medewerkers wel eens slaapproblemen heeft. Wie dat nodig heeft kan hier hulp voor krijgen.

Maandelijkse activiteiten

DUO wil stimuleren dat mensen meer bewegen tijdens een werkdag. Elke maand bieden we medewerkers diverse trainingen, activiteiten en workshops aan om hun vitaliteit te verbeteren of versterken. Belangrijk onderdeel hiervan zijn verschillende hardloopwedstrijden en wandelingen voor medewerkers: gezond en goed voor de band tussen collega's.

Daarnaast organiseren we elke maand trainingen en workshops over gebeurtenissen die belangrijk zijn in een mensenleven. Je moet dan denken aan een goede balans tussen werk en ouderschap, omgaan met verlies en rouw, mantelzorg of de overgang. De workshops helpen ook om mensen bewuster te maken van een gezonde levensstijl.



Verzuim

Het totale ziekteverzuim steeg in 2025 naar 7,7 procent. Het kortverzuim (minder dan 8 dagen) bleef gelijk, het middellange verzuim (8 tot 42 dagen) steeg licht, en het langverzuim (meer dan 42 dagen) steeg het meest.

Hieronder de verzuimcijfers van 2024 en 2025, in procenten:

	2024	2025
Kort verzuim (minder dan acht dagen)	0,9%	0,9%
Middellang verzuim (acht tot tweeënveertig dagen)	1,3%	1,5%
Lang verzuim (meer dan tweeënveertig dagen)	4,8%	5,3%
Totaal	7,0%	7,7%

Frequent verzuim

Als medewerkers binnen twaalf maanden vaker dan drie keer verzuim melden, heet dat frequent verzuim. Ook dit verzuim is vorig jaar gestegen, van 15,8 procent in 2024 naar 17,5 procent in 2025.

Initiatieven ter verbetering

Een deel van de managers heeft al trainingen gevolgd om meer grip te krijgen op het verzuim van hun medewerkers. In 2026 gaan we door met trainingen voor zowel leidinggevend als medewerkers, om inzetbaarheid te versterken en zo het verzuim te verminderen. We verwachten volgend jaar de resultaten te kunnen laten zien.

Stages mogelijk maken

Ieder jaar opent DUO zijn deuren voor stagiairs met een achtergrond in allerlei soorten onderwijs: hoger onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs, middelbare scholen en speciaal onderwijs. Ze doen afstudeerstages, onderzoekstages, meewerkstages, snuffelstages – allemaal om werkervaring op te doen.

Vorig jaar waren er in totaal 54 stagiairs bij DUO, die verspreid door de hele organisatie aan het werk zijn geweest: bij de bedrijfsadministratie, op een toetslocatie, bij de afdeling Compliance en bij ons evenementenbureau, om maar een paar voorbeelden te noemen. Ook werken er stagiairs bij het DIT-Lab, een samenwerking tussen DUO en de Hanze Hogeschool.

De onderwerpen van de stages zijn ieder jaar erg gevarieerd: van onderzoek naar het gebruik van mail en telefonie tot onderzoek naar beter gebruik van werkplekken, van financiële stages tot meewerken in het archief.

Er waren geen stagiairs die een vaste baan bij DUO overhielden aan hun stage, wel kreeg één stagiair een contract via een uitzendbureau.

Veel stagiairs weten DUO te vinden via onze website; we ontvangen veel open sollicitaties. Daarnaast maken we zelf stageplekken bekend binnen de organisatie, en soms vinden stagiairs een plek via een familielid of kennis die bij DUO werkt.

Verder bezoekt DUO ook stagemarkten van onderwijsinstellingen. Door zulke contacten hopen we ook in de toekomst gebruik te kunnen maken van stagiairs.

Omdat stagiairs het hele jaar door bij DUO beginnen, hebben we een digitale introductie gemaakt met algemene informatie, die ze zelf kunnen bekijken. Zo vinden ze snel hun weg binnen onze organisatie. DUO wil leren en ontwikkelen stimuleren, dus ook stagiairs krijgen mogelijkheden zich verder te ontwikkelen tijdens hun stage. Ook bieden we stagiairs die dat willen hulp in de vorm van taal- of stagecoaches, bijvoorbeeld bij het formuleren van leerdoelen of onderzoeksvragen.

Werk voor iedereen, door iedereen

De rijksoverheid is er voor iedereen en wil dat mensen dat ook zo ervaren. Dit geldt eveneens voor DUO. We willen een inclusieve organisatie zijn waar mensen werken met verschillende achtergronden, zodat onze organisatie net zo divers is als de samenleving. ‘Diversiteit’ gaat over alles waarin mensen van elkaar kunnen verschillen: leeftijd, gender, opleiding, cultuur, geloof, neurodiversiteit of de behoefte aan fysieke of psychische ondersteuning.

Omdat de arbeidsmarkt niet voor iedereen even toegankelijk is, bieden de Participatiewet en de Banenafpraak mensen extra kansen om bij overheidsorganisaties zoals DUO aan de slag te gaan. Een concreet voorbeeld hiervan is de ‘werkplek’, waar nieuwe medewerkers een tweejarige opleiding tot managementondersteuner kunnen volgen.

In 2025 is het aantal medewerkers dat bij DUO werkt vanuit de Banenafpraak gestegen naar 80 – een flinke stijging vergeleken met het jaar ervoor. Ze werken bij al onze directies, verspreid door heel DUO.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt de medewerkers van DUO. De OR zorgt ervoor de belangen van de organisatie en de medewerkers goed af te wegen bij de besluitvorming van het DUO-bestuur. De OR houdt zich bezig met zowel organisatiebrede onderwerpen als ontwikkelingen bij de verschillende directies en afdelingen. Door advies te geven of instemming te verlenen heeft de OR invloed op de bedrijfsvoering. Zo draagt de OR bij aan een goed functionerende organisatie.

Volgens de Wet op de ondernemingsraden heeft de OR een aantal rechten: het recht op informatie, adviesrecht, instemmingsrecht en initiatiefrecht. Verder zijn de zeventien leden van de OR gesprekspartner van het bestuur van DUO, en houden zij toezicht op het naleven van regels.

De OR is verplicht te werken met een aantal vaste commissies: de Arbo-commissie (die gaat over het toezicht op goede arbeidsomstandigheden) en de HR-commissie (die gaat over allerlei soorten personeelszaken). Daarnaast zijn er vier onderdeelcommissies actief die contact onderhouden met de verschillende directies van DUO. Verder is de OR betrokken bij werkgroepen die zich bezighouden met bepaalde thema's.

In 2025 was de OR intensief betrokken bij verschillende organisatieontwikkelingen. In de tweede helft van het jaar behandelde de OR negen adviesaanvragen over de doorontwikkeling van de ICT-organisatie en de inrichting van afdelingen. Om de gevolgen voor medewerkers goed te kunnen beoordelen, hield de OR een enquête onder de ruim 1.000 ICT-medewerkers en voerden OR-leden gesprekken met betrokken medewerkers. De signalen uit deze gesprekken zijn nadrukkelijk meegenomen in de adviezen aan het bestuur.

In november 2025 startte, op initiatief van het bestuur, een pilot met een nieuwe medezeggenschapsstructuur met onderdeelcommissies die dichter bij de organisatieonderdelen staan. De OR doet mee aan deze pilot en volgt kritisch of de nieuwe structuur echt bijdraagt aan effectieve medezeggenschap en goede betrokkenheid van medewerkers.

Tegelijkertijd blijft het ontbreken van een actueel en volledig inzicht in formatie en bezetting een punt van zorg. De OR vindt dit essentieel voor goede sturing op werving, werkdruk en duurzame inzetbaarheid en blijft hierover in gesprek met het bestuur en de directie HR.

Dit jaarbericht is een uitgave van
Dienst Uitvoering Onderwijs

Mei 2026 | Publicatie-nr. 19715c-002