



Kerncijfers 2019

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 7

Groningen, mei 2020

Apparaat en programma

Financiën, staat van baten en lasten (x € 1 miljoen)				
	2016	2017	2018	2019
Baten (totaal)	321	321	343	337
Lasten (totaal)	323	326	342	336
Saldo van baten en lasten	-2	-5	0,5	0,9

Programmagelden studiefinanciering				
Programmagelden studiefinanciering uitgaven (x € 1 miljoen)				
	2016	2017	2018	2019
Studiefinanciering	4.282,3	4.472,6	4.452,7	4.385,6
OV-Reisrecht	1.420,5	-41,3	1.631,6	809,4
Tegemoetkoming studiekosten	69,8	76,9	78,0	73,6
Totaal	5.772,6	4.508,2	6.162,3	5.268,6

Programmagelden studiefinanciering ontvangsten (x € 1 miljoen)				
	2016	2017	2018	2019
Studiefinanciering	795,0	826,6	846,3	914,3
Tegemoetkoming schoolkosten	2,6	3,8	4,2	3,5
Les- en cursusgelden	248,5	242,0	237,2	245,7
Totaal	1.046,1	1.072,4	1.087,7	1.163,5

Programmagelden lerarenbeurs (x € 1 miljoen)				
	2016	2017	2018	2019
Uitgaven	40,0	35,7	31,8	30,7
Ontvangsten	-4,3	-5,7	-3,7	-5,0
Totaal	35,7	30,0	28,1	25,7

Programmagelden onderwijsinstellingen (x € 1 miljoen)				
	2016	2017	2018	2019
Primair onderwijs	10.061	10.324	10.976	11.589
Voortgezet onderwijs	7.797	8.033	8.528	8.817
Middelbaar beroepsonderwijs	3.802	3.861	4.232	4.301
Hoger beroepsonderwijs	2.766	2.860	3.178	3.306
Wetenschappelijk onderwijs	4.299	4.417	4.831	5.102
Overig	123	88	97	118
Totaal	28.849	29.583	31.842	33.233

Personeel

Aantallen intern personeel				
	2016	2017	2018	2019
Aantal interne medewerkers	2.092	2.306	2.534	2.697
Verhouding fte vs. aantal	92,6%	91,1%	91,7%	91,8%
Intern personeel (fte)	1.937	2.100	2.323	2.477

Ziekteverzuim				
	2016	2017	2018	2019
Ziekteverzuim (%)	4,9%	5,2%	5,6%	6,4%

Man-vrouw verhouding intern personeel				
	2016	2017	2018	2019
man	1.121	1.199	1.331	1.430
vrouw	971	1.107	1.203	1.267
Totaal	2.092	2.306	2.534	2.697
Percentage vrouwen	46,4%	48,0%	47,5%	47,0%

Leeftijdsopbouw				
	2016	2017	2018	2019
t/m 30 jaar	101	179	213	243
31 - 40	340	396	503	565
41 - 50	728	715	704	678
51 - 60	719	783	866	905
61 en ouder	204	233	248	306
Totaal	2.092	2.306	2.534	2.697
Gemiddelde leeftijd	48,2	47,7	47,1	47,1

Enkele kengetallen

Onderwijsinstellingen bekostigd				
	Aantallen			
	2016	2017	2018	2019
Primair onderwijs	6.893	6.804	6.739	6.706
Voortgezet onderwijs	648	652	649	650
Middelbaar beroepsonderwijs	67	67	64	63
Hoger beroepsonderwijs	37	37	36	36
Wetenschappelijk onderwijs	19	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
	2016	2017	2018	2019
Primair onderwijs	1.529	1.516	1.509	1.502
Voortgezet onderwijs	996	986	968	957
Voortgezet onderwijs uitbesteed aan VAVO	7	7	7	6
Beroepsonderwijs en volwasseneducatie (incl. Agrarisch Onderwijs)	480	486	496	502

Studenten hbo	446,6	452,7	455,7	462,8
Studenten wo	268,1	280,0	294,8	304,8
Totaal	714,8	732,7	750,5	767,6

Eerstejaars hbo-studenten	95,2	100,5	102,6	105,0
Eerstejaars wo-studenten	60,7	67,0	71,5	72,8
Totaal	155,8	167,4	174,2	177,8

Ontvangers tegemoetkoming schoolkosten	53	51	53	50
Lesgeldplichtigen	231	221	217	214

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		2016	2017	2018	2019
Internet	Bezoeken Website	19.043	19.572	19.008	18.537
	Bezoeken MijnDUO	9.186	10.418	10.709	11.420
Traditionele kanalen		2016	2017	2018	2019
E-mail	Verwerkt door medewerker	297	165	164	149
Telefonie	Totaal telefonie	1.818	2.045	1.836	1.161
Papier	Papier	616	518	226	131
Balie	Bezoeken	35	31	27	22
Sociale media		2016	2017	2018	2019
Aantal berichten		24	83	55	17

Klanten en producten

Directie Onderwijsinstellingen OCW				
aantallen afgehandeld / verwerkt	Realisatie			
	2016	2017	2018	2019
Beschikkingen hoofdproduct Bekostiging	104.648	133.820	128.863	148.582

Examens Voortgezet Onderwijs OCW				
Organisatie Examens (x 1.000)	Realisatie			
	2016	2017	2018	2019
Schoolexamenafnames	1.345	1.426	1.420	1.368
Staatsexamenafnames	91	107	116	93
Totaal	1.436	1.533	1.536	1.461

Diplomaregister OCW					
Onderwijsregisters (x 1.000)	Realisatie				
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	
Aantal pageviews	3.586.453	2.653.903	1.119.508	1.058.715	
Aantal uittreksels	197.732	263.822	441.254	991.476	
Totaal	3.784.185	2.917.725	1.560.762	2.050.191	
aantal opgenomen diploma's	Totaal	8.050.370	8.459.873	8.999.141	9.714.728

Service Centrum Inburgering SZW				
Organisatie Examens	Realisatie			
	2016	2017	2018	2019
Centrale examens	103.241	195.327	278.713	241.296
Basis Inburgeringsexamens Buitenland	23.333	22.637	23.950	24.173
Examens Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt	2.164	5.363	11.669	7.516
Totaal	128.738	223.327	314.332	272.985

afrondding op tientallen

Wet Financieel Toezicht Financiën				
aantallen	Realisatie			
	2016	2017	2018	2019
Afgenomens examens	110.668	65.831	97.342	80.598

Klachten, bezwaarschriften, nationale ombudsman, wet dwangsom en wob

Klachten				
	(aantallen verwerkt)			
	2016	2017	2018	2019
OCW	1.614	3.075	2.171	1.354
SZW	260	379	539	322
Ministerie van Financiën	56	17	15	13
Totaal	1.930	3.471	2.725	1.689

Bezwaarschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2016	2017	2018	2019
OCW	16.131	17.184	18.338	18.948
SZW	279	1.069	1.261	1.540
College voor Toetsen en Examens	3	1	1	1
Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland	1			
Nationaal Archief	2			
Inspectie van het Onderwijs	15	22	17	16
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	144	117	104	92
Totaal	16.575	18.393	19.721	20.597

Beroepschriften				
	(aantallen verwerkt)			
	2016	2017	2018	2019
OCW	980	891	684	564
SZW	67	106	108	98
College voor Toetsen en Examens	1		2	2
Nationaal Archief	7			
Inspectie van het Onderwijs	11	2	14	19
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	10		3	1
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	19	13	8	10
Totaal	1.095	1.012	819	694

Nationale Ombudsman, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2016	2017	2018	2019
OCW	19	23	56	28
SZW	3	7	8	5
Ministerie van Financiën	1			-
Totaal	22	30	64	33

Wet Dwangsom, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2016	2017	2018	2019
Aanvragen	36	35	59	58
Bezwaarschriften	15	22	29	17
Wob-verzoeken		nvt	nvt	nvt
Totaal DUO	51	57	88	75

Wet Openbaarheid van Bestuur, aantal zaken				
	(aantallen verwerkt)			
Dienstverlening	2016	2017	2018	2019
Totaal	33	18	18	12