

***DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE
BURGERBRIEVEN
2023***

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies
Team Burgervragen
Mei 2024**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	pag. 3
2. Aantallen burgerbrieven 2022 en 2023	pag. 3
3. Aanvragen	pag. 4
4. Bezwaarschriften	pag. 6
5. Klaagschriften	pag. 8
6. Wob-verzoeken/Woo-verzoeken	pag. 9
7. Andere brieven	pag. 11
8. AVG-verzoeken	pag. 14
9. Telefonische vragen	pag. 15
9.1 DUO	
9.2 IvhO	
9.3 NA	
9.4 RCE	
9.5 IR	

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2023

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2023 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. Daarbij wordt teruggeblikt op 2022. Daarnaast bevat deze rapportage een korte toelichting op de telefonisch gestelde vragen.

Onder de term 'burgerbrief' wordt volgens de definitie van de Nationale ombudsman verstaan: Elk schriftelijk stuk dat een overheidsinstantie van een burger ontvangt. Het medium (brief of e-mail) maakt daarbij niet uit. Ook het begrip burger is breed. Hieronder worden niet alleen individuele burgers verstaan, maar ook groepen burgers en organisaties.

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van:

- het bestuursdepartement van OCW;
- de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (Inspectie OE);
- de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE);
- het Nationaal Archief (NA);
- de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);
- de Inspectie van het Onderwijs (IvHO).

De burgerbrieven worden afgehandeld volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman.

2. Aantallen burgerbrieven 2022 en 2023

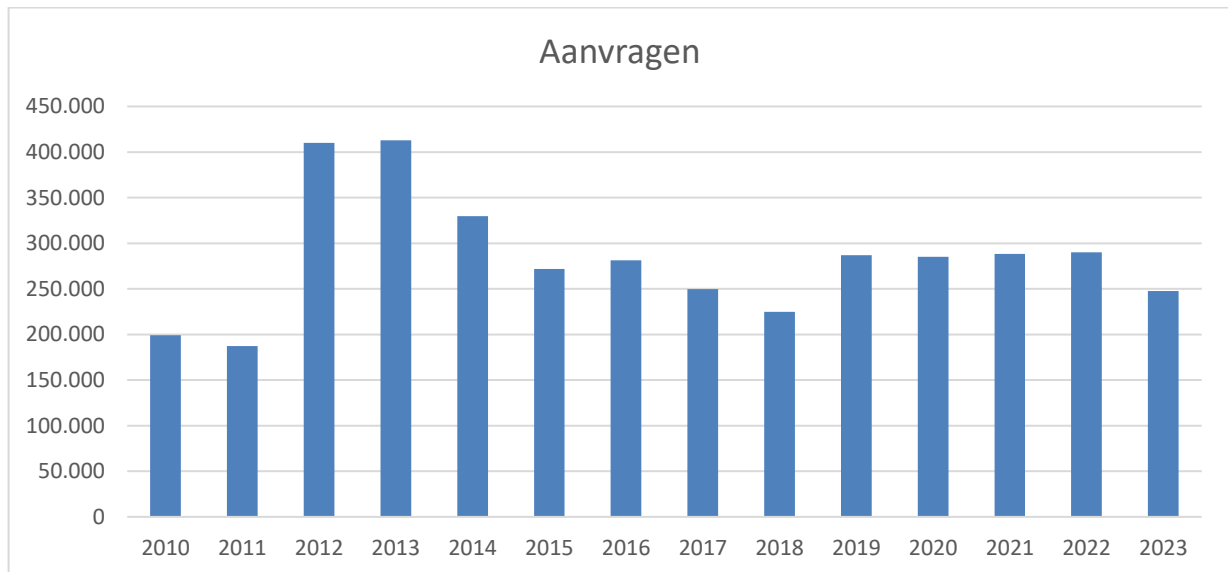
Categorie	Aantal 2022	Aantal 2023	+ / -
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	290.191	247.506	-42.685
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	10.261	11.784	+1.523
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.600	1.796	+196
Woo-verzoeken	124	171	+47
Andere brieven	228.407	249.215	+20.808
AVG-verzoeken	90	82	-8
Totaal	530.673	510.554	-20.119

Definitie 'andere brieven':

'Andere brieven' zijn brieven van burgers, die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen van ouders zijn, maar ook van scholen, organisaties of bedrijven.

De Awb bevat geen bepalingen voor de behandeling van deze correspondentie. Er zijn wel richtlijnen van de Nationale ombudsman¹.

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2023 zijn er bij OCW in totaal 247.506 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (218.704). De overige aanvragen zijn ingediend bij de RCE (11.015), het NA (10.483), bij de IvHO (6.772) en bij het bestuursdepartement (532). De Inspectie OE heeft geen aanvragen ontvangen.

Het totale aantal aanvragen is aanzienlijk afgenomen. Bij DUO is er een afname van circa 20% ten opzichte van 2022. De daling zit vooral in het aantal aanvragen studiefinanciering en tegemoetkoming scholieren. Dit komt mogelijk door demografische ontwikkelingen, waarbij de leeftijdsgroep van 17 tot 25 jaar afneemt. Een andere verklaring is wellicht de krapte op de arbeidsmarkt, waardoor jongeren ervoor kiezen om te gaan werken in plaats van een opleiding te gaan volgen.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:

1. studiefinanciering;
2. reisproduct mbo 18-;
3. betalingsregeling/restitutie lesgeld;
4. tegemoetkoming scholieren;
5. verlagen maandbedrag.

¹ www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/correspondentiewijzer_februari_2014.pdf

Termijn van afdoening

DUO heeft in totaal 218.704 aanvragen ontvangen. Bij DUO worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is. Maar bijna 95% van de aanvragen wordt 'real time' verwerkt, deze hebben dus een afhandelingstijd van 0 werkdagen. De overige verzoeken worden achteraf handmatig geregistreerd. Hiervan zijn geen behandelingstermijnen bekend.

Wél is bekend dat DUO 435 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Dit is 0,19% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld.

Door het registratiesysteem en de implementatie van een vernieuwd signalenproces zijn ook de afhandelingstermijnen bij de IvhO nog niet voldoende inzichtelijk. De IvhO is momenteel bezig met het afronden van de overstap naar Proza en het Internet Schooldossier op het klantportaal. De volgende stap is de ontwikkeling van KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) waarbij de focus ligt op de doorlooptijden. Hiermee wordt gestart in 2024.

De IvhO heeft echter géén ingebrekestellingen ontvangen. Ook hier is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door de IvhO binnen de termijn zijn afgehandeld.

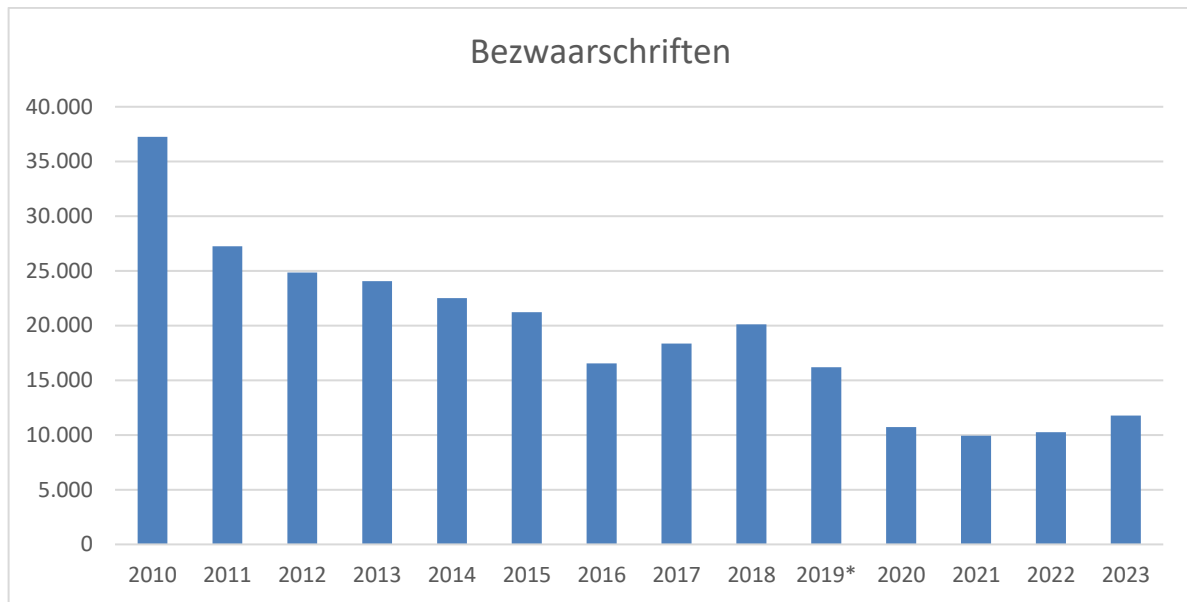
Met deze twee kanttekeningen is naar schatting 99,8% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

Dwangsommen

DUO heeft in totaal 435 ingebrekestellingen ontvangen (ten opzichte van 551 in 2022) die hebben geleid tot 88 dwangsommen met een totaalbedrag van € 60.399. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen. Dit werd vaak veroorzaakt door

- beperkte capaciteit in 2022 op aanvragen 'Verzoek inkomen ouders buiten beschouwing laten' die doorwerkte op de eerste helft van 2023. Hierop is actie ondernomen en sinds medio 2023 zijn deze achterstanden weggewerkt;
- stagnatie in het proces van afhandeling van medische adviezen. Dit proces heeft in afstemming met de directie Onderwijsvolgers tijdelijk stil gelegen vanwege capaciteitsproblemen bij de medische beoordeling.

4. Bezwaarschriften



*Achteraf bleek dat er in 2019 feitelijk minder bezwaarschriften bij DUO waren dan aangegeven. Door de invoering van een nieuw bezwaarsysteem in 2019 zijn de bezwaarschriften met betrekking tot het 'studentenreisproduct' dubbel meegeteld.

Het totale aantal bezwaarschriften is toegenomen ten opzichte van 2022. In 2023 ontving OCW in totaal 11.784 bezwaarschriften. Bijna alle bezwaarschriften (11.777) zijn bij DUO ingediend. De overige zijn ingediend bij het bestuursdepartement (2) en bij het NA (5).

Het aantal bezwaarschriften bij DUO is toegenomen met 15,5%. Dit komt door

- de herinvoering van de basisbeurs (toename van bezwaarschriften over basisbeurs en prestatiebeurs, inschrijvingscontrole, opleiding en uitwonendencontrole);
- de verhoging van de rente (toename van bezwaarschriften rente en studielening);
- een administratieve wijziging in de registratie van bezwaren (toename van bezwaarschriften draagkrachtmeting).

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

1. studentenreisproduct;
2. draagkrachtmeting;
3. studielening;
4. opleiding;
5. uitwonendencontrole.

Termijn van afdoening

Bij DUO zijn 11.777 bezwaarschriften ingediend. DUO heeft 75,5% van alle² bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit (in 2022 was dit 74%).

² Dit is inclusief de startvoorraad van 2.016 bezwaarschriften op 1-1-2023 bij DUO.

24,5% (26% in 2022) van de bezwaarschriften is niet binnen de Awb-termijn afgedaan. Verhoging van de capaciteit heeft er onder andere voor gezorgd dat het percentage afgehandeld binnen de termijn is toegenomen.

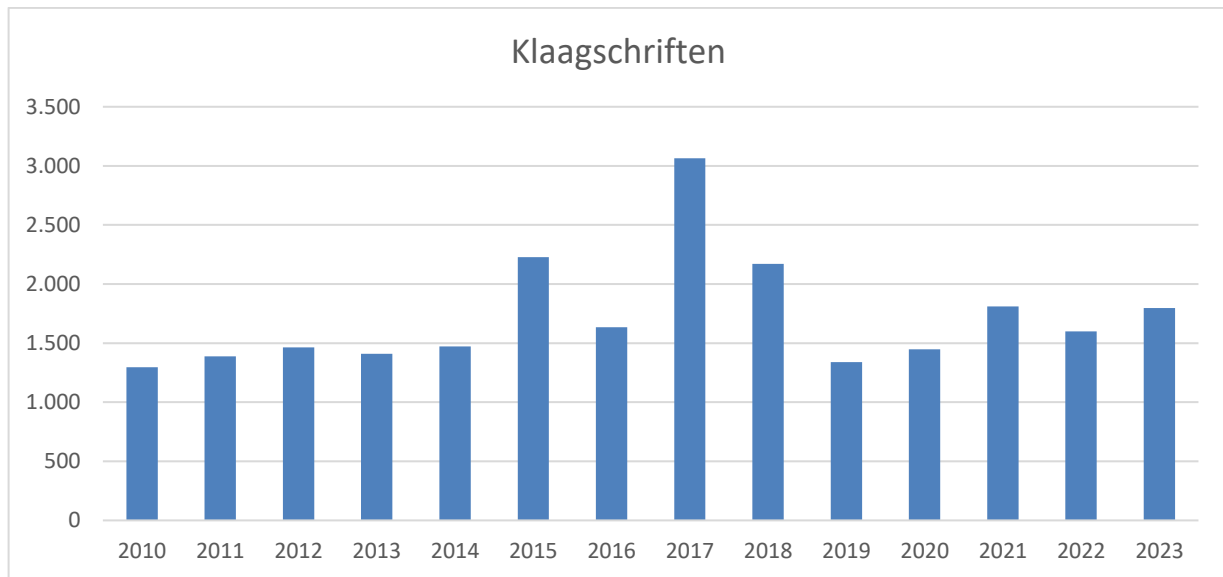
Ingebrekestellingen en dwangsommen

In totaal heeft DUO 589 ingebrekestellingen ontvangen voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften. Deze hebben geleid tot 245 dwangsommen die DUO heeft betaald voor een totaalbedrag van € 196.208.

Deze zijn betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen vanwege

- te weinig capaciteit bij het cluster Nationaliteit als gevolg van de onvoorziene stijging van het aantal bezwaarschriften. De achterstanden zijn in het 3^e kwartaal van 2023 weggewerkt;
- stagnatie in het proces van afhandeling van medische adviezen. Dit proces heeft in afstemming met de directie Onderwijsvolgers tijdelijk stil gelegen vanwege capaciteitsproblemen bij de medische beoordeling;
- vertraging bij het nemen van een nieuw besluit als gevolg van een gerechtelijke uitspraak.

5. Klaagschriften



In 2023 ontving OCW 1.796 klaagschriften, waarvan de meeste (1768) bij DUO. De overige klaagschriften werden ingediend bij de IvhO (22), het NA (4), de RCE (1) en de Inspectie OE (1). Bij het bestuursdepartement zijn geen klaagschriften binnengekomen.

Het aantal klaagschriften bij DUO is ten opzichte van 2022 toegenomen (bijna 12%). Dit komt door de herinvoering van de basisbeurs en de stijging van de rente op studieleningen. Hierdoor is vooral het aantal klaagschriften over de basisbeurs en prestatiebeurs, adres en wonen, lenen en beginnen met terugbetalen gestegen.

De meeste klaagschriften gingen over aflossen en extra aflossen van de studieschuld. Dit komt omdat meerdere debiteuren onder andere door de inflatie in de problemen kwamen en daarom bijvoorbeeld niet meer in staat waren om te voldoen aan een betalingsregeling of het aflossen van de studieschuld, en een klacht bij DUO indienden om te komen tot een oplossing.

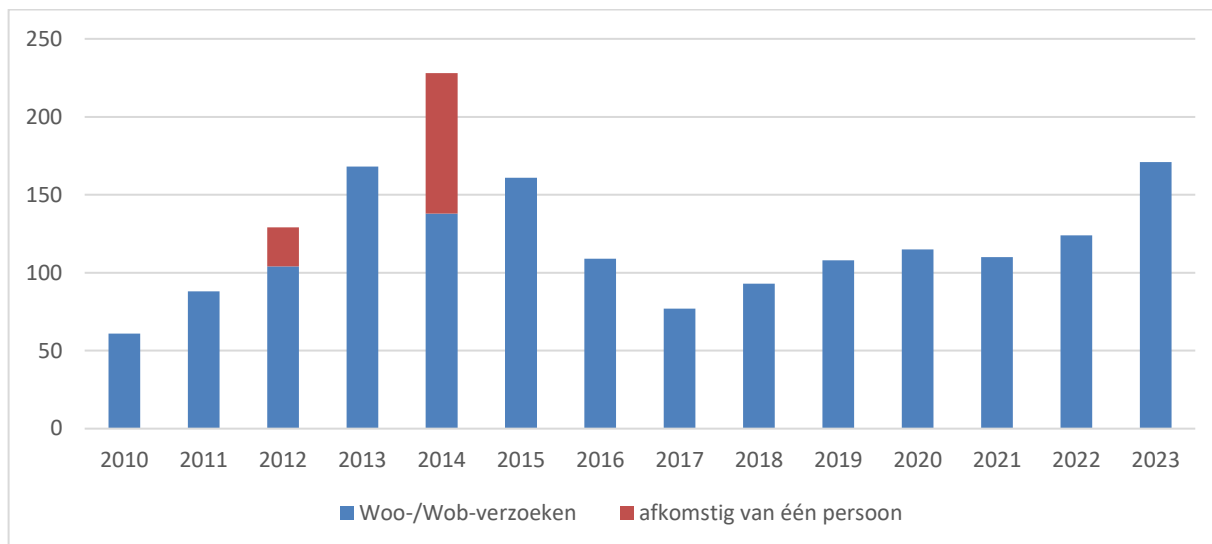
DUO heeft bij de klachtbehandeling geprobeerd om de klant op verschillende manieren te helpen binnen de mogelijkheden die DUO heeft door bijvoorbeeld te wijzen op het aanvragen van een aflosvrije periode of een verlaging maandbedrag (als dat nog niet was gedaan), een betalingsregeling of eventueel een combinatie ervan (maatwerk).

De top-5 van klaagschriften bij DUO ging over:

1. aflossen en extra aflossen;
2. OV en reizen;
3. basisbeurs en prestatiebeurs;
4. wijze van afhandelen bezwaar of klacht;
5. aanvullende beurs en ouders.

DUO heeft 98,9% van alle³ klagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is meer dan in 2022 (97,6%).

6. Woo-verzoeken – Wet open overheid



Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. Hierdoor is de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vervallen.

In 2023 zijn in totaal 171 Woo-verzoeken ingediend bij OCW. Het merendeel van deze verzoeken – namelijk 93 – is ingediend bij het bestuursdepartement van OCW. Daarnaast hebben zowel de IvHO als DUO ieder 27 verzoeken ontvangen, de RCE ontving 17 verzoeken en het NA kreeg 7 verzoeken. Bij de Inspectie OE is 1 verzoek binnengekomen dat door het bestuursdepartement is afgehandeld. Onder de kop 'aantallen en afdoening' is het verzoek daarom meegenomen bij het bestuursdepartement.

Het aantal verzoeken is ten opzichte van 2022 met 37,9% gestegen. Mogelijke reden hiervoor is dat de Woo zowel in de politiek als in de media in de belangstelling staat en dit instrument steeds beter wordt gevonden door de burger en de journalistiek. Daarbij zijn de verzoeken omvangrijker en complexer geworden. OCW blijft daarom inzetten op een goede communicatie met de verzoeker en kijkt naar een passende afhandeling die aansluit bij de informatiebehoefte van de verzoeker.

Aantallen en afdoening Bestuursdepartement

Het bestuursdepartement heeft in 2023 93 verzoeken ontvangen. Daarnaast waren er nog 14 verzoeken uit 2022 in behandeling. Van deze 107 verzoeken zijn er in totaal 79 afgehandeld. Hiervan zijn 50 verzoeken gehonoreerd⁴, 5 verzoeken zijn niet

³ Dit is inclusief de startvoorraad van 24 klagschriften bij DUO op 1-1-2023.

⁴ Gehonoreerde verzoeken zijn verzoeken waarbij documenten geheel of gedeeltelijk openbaar zijn gemaakt.

gehonoreerd⁵ en 1 verzoek is buiten behandeling gesteld. Verder zijn 3 verzoeken naar een ander bestuursorgaan doorgestuurd, 4 verzoeken zijn ingetrokken en 16 verzoeken zijn informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker. Op 1 januari 2024 had het bestuursdepartement nog 28 verzoeken in behandeling.

DUO

DUO heeft 27 verzoeken in 2023 ontvangen en had nog 2 verzoeken in behandeling uit 2022. Van deze 29 verzoeken zijn er 26 gehandeld (11 verzoeken zijn gehonoreerd, 2 verzoeken zijn niet gehonoreerd, 3 verzoeken zijn ingetrokken en 10 verzoeken zijn in overleg met verzoeker informeel afgehandeld). Op 1 januari 2024 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

IvhO

De IvhO heeft in 2023 27 verzoeken ontvangen en er waren nog 3 verzoeken uit 2022 in behandeling. Van deze 30 verzoeken zijn er 26 afgehandeld (22 verzoeken zijn gehonoreerd, 1 verzoek is niet gehonoreerd, 1 verzoek is ingetrokken door de verzoeker, 1 verzoek is buiten behandeling gesteld en 1 verzoek is informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker). Op 1 januari 2024 waren er nog 4 verzoeken in behandeling.

RCE

Bij de RCE zijn in 2023 17 verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 13 verzoeken afgehandeld (10 verzoeken zijn gehonoreerd en 3 verzoeken zijn in overleg met de verzoeker informeel afgehandeld). Op 1 januari 2024 had de RCE nog 4 verzoeken in behandeling.

NA

Het NA heeft 7 verzoeken ontvangen in 2023 en er was nog 1 verzoek in behandeling uit 2022. Van deze 8 verzoeken zijn er 7 afgehandeld (4 verzoeken zijn gehonoreerd, 1 verzoek is ingetrokken door de verzoeker, 1 verzoek bleek een inzageverzoek te zijn in het archief en 1 verzoek is informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker). Op 1 januari 2024 had het NA nog 1 verzoek uit 2023 in behandeling.

Afhandelingstermijnen

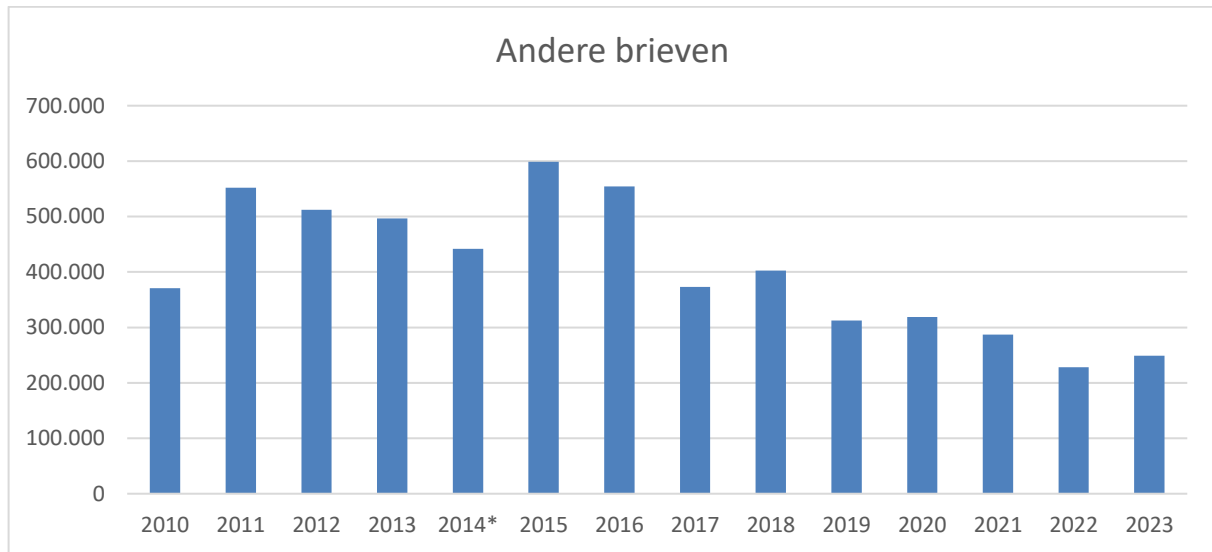
Om complexe en omvangrijke verzoeken binnen een redelijke termijn af te doen, biedt de Woo de mogelijkheid met verzoeker een alternatieve termijn af te spreken. De contacten met de burger verbeteren hierdoor. OCW vond dit contact altijd al belangrijk en heeft in veel gevallen al bij het starten van de afhandeling contact gezocht met de verzoeker om afspraken te maken over zijn verzoek.

Van de 191 verzoeken die OCW in 2023 in behandeling had, zijn er 151 verzoeken afgehandeld. Van deze 151 verzoeken zijn er 68 afgedaan binnen de wettelijke termijn⁶, 7 verzoeken zijn afgehandeld binnen de met verzoeker afgesproken termijn en 32 verzoeken zijn buiten de wettelijke termijn en/of afgesproken termijn afgedaan (over het algemeen vanwege de omvang en complexiteit van de verzoeken). In 44 verzoeken heeft OCW geen formeel besluit genomen. Deze verzoeken zijn bijvoorbeeld ingetrokken, informeel afgehandeld of hadden betrekking op reeds openbare documenten. Op 1 januari 2024 waren er nog 40 verzoeken bij OCW in behandeling.

⁵ Niet gehonoreerde verzoeken zijn verzoeken waarbij in het geheel geen documenten openbaar zijn gemaakt, of waar geen documenten zijn aangetroffen.

⁶ De wettelijke beslistermijn bedraagt vier weken met eventueel een verdaging (2 weken) en/of een opschorting.

7. Andere brieven



*Achteraf bleek dat de aantallen van DUO in 2014 ongeveer overeenkwamen met de aantallen in 2015. Vanwege een storing heeft DUO destijds een schatting moeten maken.

In 2023 zijn 249.215 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (214.937). Bij DUO is sprake van een stijging van bijna 12% ten opzichte van 2022. Dit komt door het toegenomen aantal informatieverzoeken over de herinvoering van de basisbeurs en de stijging van de rente op studieleningen.

Naast de 214.937 'andere brieven' bij DUO, kwamen er 11.896 brieven binnen bij het NA, 9.638 bij de IvhO, 7.700 bij het bestuursdepartement, 4.917 bij de RCE en 127 bij de Inspectie OE.

Afdoening

Zowel DUO als de IvhO kunnen onvoldoende beeld geven van de afdoening en doorlooptijden van de ingekomen 'andere brieven'. Bij DUO omdat het proces daar niet op ingericht is. De doorlooptijd is niet geheel onbekend. Voor een gedeelte van de 'andere brieven' (en aanvragen) is inmiddels een rapportage ontwikkeld waarbij wordt gekeken naar het instroommoment (of datum ondertekening) en het verwerkingstijdstip. Voor het andere deel van de 'andere brieven' (en aanvragen) is het (systeemtechnisch) nog niet mogelijk om de doorlooptijden via een rapportage te ontsluiten. Het onderzoek hiernaar loopt nog. Ook als dit op korte termijn wel mogelijk wordt, dan zijn de doorlooptijden in beide registratiesystemen niet samen te voegen tot één rapport. Daarnaast geldt dat – vanwege systeemvernieuwing – over enkele jaren de doorlooptijd van alle 'andere brieven' wel via dezelfde rapportage te ontsluiten zal zijn.

Bij de IvhO zijn de afhandelingstermijnen nog niet voldoende inzichtelijk door het registratiesysteem en de implementatie van een vernieuwd signalenproces. Er is wel in 2024 gestart met het inzichtelijk krijgen van de noodzakelijke KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) en data.

Als we deze brieven buiten beschouwing laten, is 99,7% van alle 'andere brieven' bij OCW afgedaan.

Team Burgervragen

Binnen het bestuursdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld door team Burgervragen. In 2023 heeft dit team 4.582 vragen ontvangen (waarvan 2.457 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid). Dit is een afname (19,5%) ten opzichte van 2022. Dit komt waarschijnlijk doordat sinds 7 juli 2023 het kabinet demissionair is.

Team Burgervragen heeft 63% van de vragen binnen de beantwoordingstermijn van 3 weken afgehandeld en 23% is binnen 3 tot 6 weken afgehandeld en voldoet hiermee aan de richtlijnen van de Nationale ombudsman. De gemiddelde behandeltime is 14 werkdagen. Op 1 januari 2024 waren er nog 219 vragen bij dit team in behandeling.

Het aantal 'andere brieven' (214.937) bij DUO bestaat uit 171.165 e-mails en 33.496 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2023 was de gemiddelde score van de klanttevredenheid 7,2 (ten opzichte van een 7,1 in 2022).

De wachttijd voor het kanaal telefonie is in 2023 nog verder afgenomen ten opzichte van 2022. Dit is zichtbaar in de waardering van burgers voor dit specifieke contactkanaal: van 7,3 in 2022 naar 7,7 in 2023.

Bij het bestuursdepartement komen de 'andere vragen' veelal via Informatie Rijksoverheid (IR) binnen. De meeste vragen gingen over:

1. sociaal leenstelsel/tegemoetkoming;
2. collegegeld;
3. studieschuld/studielening;
4. (suggesties) lesmethode/lesmateriaal;
5. passend onderwijs/onderwijszorg.

Bij de IvHO gingen de meeste vragen over:

1. veiligheid;
2. lesuitval en lerarentekort;
3. verantwoording en dialoog;
4. extra ondersteuning;
5. thuiszitters.

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:

1. schuldsanering en schuldbemiddeling;
2. bewindvoering;
3. terugbetalen debiteuren Caribisch Nederland;
4. correspondentie n.a.v. aanvragen en ontvangen studiefinanciering (incl. mail nav online Webinars DUO);
5. terugbetalen studieschuld (incl. mail nav online Webinars DUO).

Bij het NA gingen de meeste brieven over:

1. militairen;
2. studiezaalprocedures;
3. Rode Kruis;
4. Nederlands-Indië;
5. Tweede Wereldoorlog.

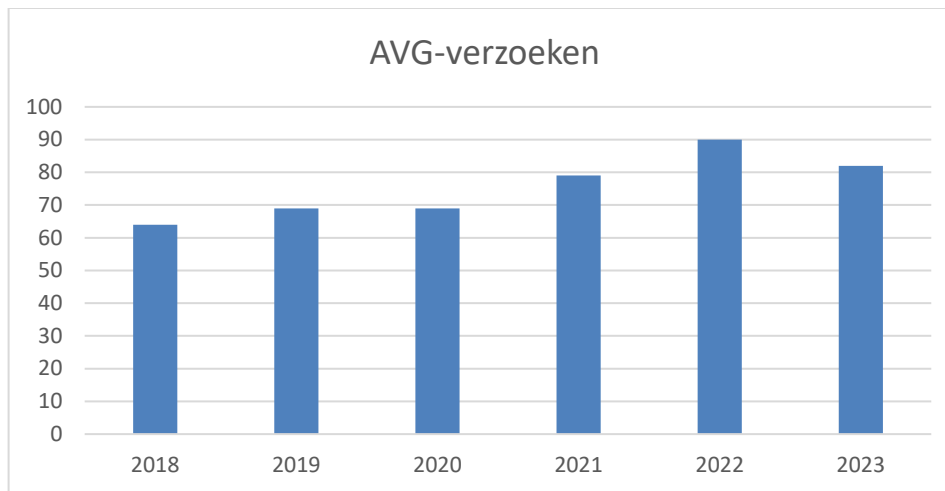
Bij de RCE bestond de 'top-5' uit vragen over:

1. het Rijksmonumentenregister;
2. subsidieregelingen (zoals de Instandhoudingssubsidie, de Woonhuisregeling en Herbestemmingssubsidie).
3. archiefcollectie/rijkskunstcollectie;
4. omgevingsvergunning;
5. congressen en evenementen.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over:

1. in- en uitvoer cultuuroederen;
2. Erfgoedwet;
3. Archiefwet;
4. wetgeving Kwaliteitsnorm Nederlandse Archeologie (KNA);
5. monumentenbeleid van gemeenten.

8. AVG-verzoeken



Sinds 25 mei 2018 is de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), met de Nederlandse Uitvoeringswet AVG, van kracht. Dat betekent dat vanaf dat moment de privacyregels van de EU-lidstaten zijn geharmoniseerd en dat er in de gehele Europese Unie een uniforme set aan privacyregels geldt. Met de komst van deze regelgeving is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) niet meer geldend.

Aantallen

In 2023 zijn er bij OCW in 82 AVG-verzoeken ingediend (in 2022 waren dit er 90), waarvan 71 bij DUO, 6 bij de IvhO, 3 bij het bestuursdepartement en 2 bij de RCE. Het NA en de Inspectie OE hebben geen AVG-verzoeken ontvangen. DUO had op 1 januari 2023 nog een startvoorraad van 5 AVG-verzoeken. In totaal waren er bij OCW dus 87 AVG-verzoeken in behandeling.

Het aantal ontvangen verzoeken is ten opzichte van 2022 licht gedaald, ook bij DUO. Het langjarig gemiddelde (over 5 jaar) laat bij DUO echter een redelijk stabiele tendens zien: DUO ontvangt jaarlijks gemiddeld 73 AVG-verzoeken.

Termijn van afdoening

Van de 87 AVG verzoeken zijn er 77 afgedaan (waarvan 43 binnen de eerste termijn, 18 binnen de verdaagde termijn en 16 buiten de termijn). Begin januari 2024 waren er nog 10 verzoeken bij DUO in behandeling.

Er is bij DUO een stijging (33,3%) ten opzichte van 2022 in het aantal verzoeken dat buiten de termijn is afgehandeld (16 in 2023 ten opzichte van 12 in 2022). In het eerste kwartaal van 2024 is er een onderzoek gestart naar de mogelijke oorzaak hiervan om waar mogelijk verbeteringen in het proces aan te brengen.

9. Telefonische vragen

Bij DUO, het loket Klantcontact van de IvhO, het NA en de kunnen burgers naast e-mails en brieven ook telefonisch hun vragen stellen. Het bestuursdepartement heeft geen telefonisch loket. Deze functie is overgenomen door Informatie Rijksoverheid, die de vragen die ze niet kan beantwoorden per e-mail doorstuurt naar team Burgervragen van het bestuursdepartement van OCW. De Inspectie OE zet telefonische vragen gelijk om in een schriftelijke vraag met het oog op de archivering.

Hieronder staan de aantallen en de onderwerpen van de telefonische contacten van DUO, de IvhO, het NA, de RCE en Informatie Rijksoverheid in 2023.

9.1 DUO

DUO Particulier

In 2023 hebben 997.172 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 749.990 telefoontjes beantwoord, waarvan 99.839 via voice response en 650.151 door een medewerker (de overige bellers zijn afgehaakt). Dit is een toename van 6,1% telefoontjes ten opzichte van 2022. Deze toename wordt veroorzaakt door de herinvoering van de basisbeurs en de stijging van de rente op studieleningen. Ook het aantal beantwoorde telefoontjes is toegenomen ten opzichte van 2022 (12,2%). Dit komt door een hoger aanbod en kortere wachttijden aan de telefonie, waardoor minder bellers zijn afgehaakt. DUO heeft voor 2023 meer middelen gekregen om de wachttijd kort te houden. Dat werpt zijn vruchten nu af.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. aanvullende beurs;
2. rente op studieleningen;
3. herinvoering basisbeurs;
4. lesgeld;
5. studievouchers en andere tegemoetkomingen.

DUO Zakelijk

In 2023 hebben 15.956 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 14.220 telefoontjes door een medewerker beantwoord. Dit is een afname van 6,7% telefoontjes ten opzichte van 2022. Er is geen eenduidige verklaring te geven voor de daling van de telefonie. Een mogelijke verklaring is de gedeeltelijke herinrichting en vernieuwing van onderdelen op de website. De klant kan de informatie hierdoor beter vinden.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. schoolexamens (PTA/examenprogramma's/examenreglement);
2. bekostiging en subsidies (bijzondere bekostiging aanvragenasielzoekers- en vreemdelingenkinderen);
3. gespreid examen (art 3.56);
4. extra faciliteiten/beperkingen informatief (art. 3.54 en 3.55);
5. Centraal Schriftelijk en Praktisch Examen.

9.2 IvhO

Het loket Klantcontact heeft in 2023 11.302 telefoontjes gekregen. Dit is vergelijkbaar met 2022 (11.200). De inhoud van deze vragen is niet bekend omdat in 2023 de technische ondersteuning voor registratie daarvan ontoereikend was. Eind 2023 is een mogelijkheid gecreëerd in Proza om dit wél op een goede en efficiënte manier te doen. Sinds 1 januari 2024 wordt daarom de inhoud van alle

telefoongesprekken in Proza geregistreerd en zijn de bevraagde onderwerpen dus bekend.

9.3 NA

Het NA heeft in 2023 3.151 telefoontjes gekregen (ten opzichte van 2.604 in 2022).

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

1. Tweede Wereldoorlog;
2. Nederlands-Indië en Suriname;
3. studiezaalprocedures.

9.4 RCE

De InfoDesk RCE heeft in 2023 8.152 telefoontjes gekregen (ten opzichte van 8.250 in 2022).

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

1. woonhuissubsidieregeling;
2. rijksmonumentenregister;
3. subsidieregeling instandhouding monumenten (Sim).

9.5 Informatie Rijksoverheid (IR)

IR heeft in 2023 in totaal 8.300 telefoontjes gekregen over OCW-onderwerpen. Hiermee zet de stijging van het aantal telefoontjes (sinds 2022 is er voor het eerst weer een toename zichtbaar) zich door (2% ten opzichte van 2022).

Opvallend is dat deze trend niet over de hele linie zichtbaar is. Er is juist sprake van een daling van het totaal aantal telefonische vragen bij IR van 156.139 vragen in 2022 naar 151.832 vragen in 2023. Er is geen duidelijke verklaring voor het feit dat het aantal vragen over OCW-onderwerpen wel licht is toegenomen.

De meeste vragen gingen over hoger onderwijs en voortgezet onderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals:

1. studiefinanciering;
2. leerplicht;
3. onderwijs en internationalisering;
4. passend onderwijs;
5. eindexamens.