

**DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE  
BURGERBRIEVEN  
2022**

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies  
Team Burgervragen  
Mei 2023**

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. Inleiding</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. Aantallen burgerbrieven 2021 en 2022</b>	<b>pag. 3</b>
<b>3. Aanvragen</b>	<b>pag. 4</b>
<b>4. Bezwaarschriften</b>	<b>pag. 5</b>
<b>5. Klaagschriften</b>	<b>pag. 7</b>
<b>6. Wob-verzoeken/Woo-verzoeken</b>	<b>pag. 8</b>
<b>7. Andere brieven</b>	<b>pag. 10</b>
<b>8. AVG-verzoeken</b>	<b>pag. 13</b>
<b>9. Telefonische vragen</b>	<b>pag. 14</b>
<b>9.1 DUO</b>	
<b>9.2 IvhO</b>	
<b>9.3 NA</b>	
<b>9.4 IR</b>	

# Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2022

## 1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2022 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. 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 (IvO).

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

## 2. Aantallen burgerbrieven 2021 en 2022

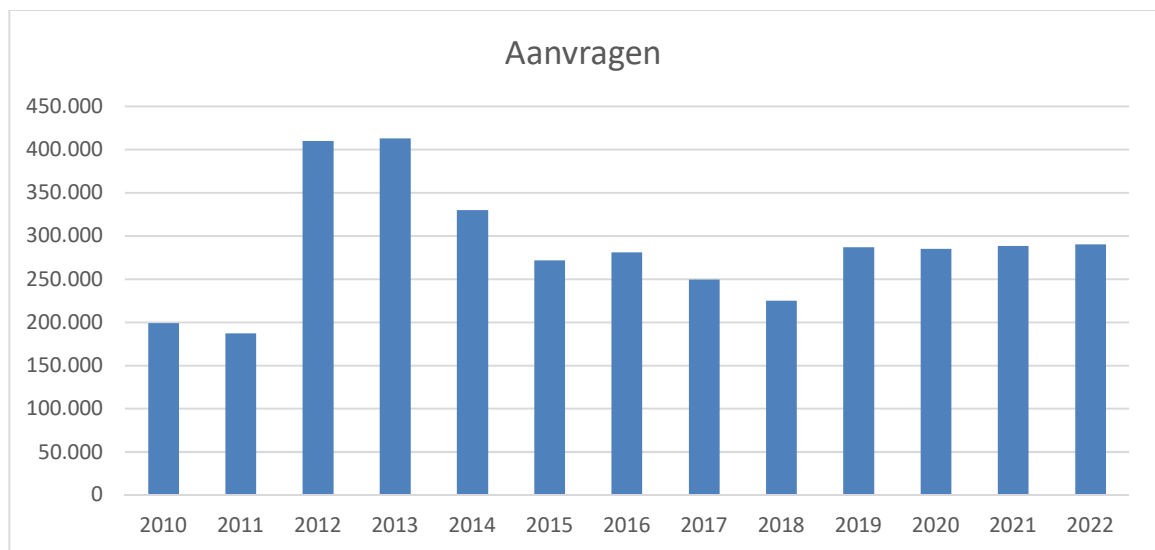
Categorie	Aantal 2021	Aantal 2022	+ / -
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	288.349	290.191	+1.842
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	9.936	10.261	+325
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.810	1.600	-210
Wob-verzoeken	110	124	+14
Andere brieven	286.924	228.407	-58.517
AVG-verzoeken	79	90	+11
<b>Totaal</b>	<b>587.208</b>	<b>530.673</b>	<b>-56.535</b>

#### 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 ombudsman<sup>1</sup>.

### **3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)**



In 2022 zijn er bij OCW in totaal 290.191 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (263.353). De overige aanvragen zijn ingediend bij de RCE (10.357), het NA (10.322), bij de Ivho (4.797), bij het bestuursdepartement (951) en bij de Inspectie OE (411).

Het totale aantal aanvragen is opnieuw heel licht toegenomen. Bij DUO is er een toename van 0,4% ten opzichte van 2021. Deze toename is heel minimaal, maar komt mogelijk doordat het aantal aanvragen bij DUO zakelijk is gestegen door de oorlog in Oekraïne en andere crisissen.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:

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

#### *Termijn van afdoening*

DUO heeft in totaal 263.353 aanvragen ontvangen. Bij DUO worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is.

<sup>1</sup> [www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/correspondentiewijzer\\_februari\\_2014.pdf](http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/correspondentiewijzer_februari_2014.pdf)

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 551 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Dit is 0,21% 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 en geformuleerde KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) bij de IvHO nog niet voldoende inzichtelijk.

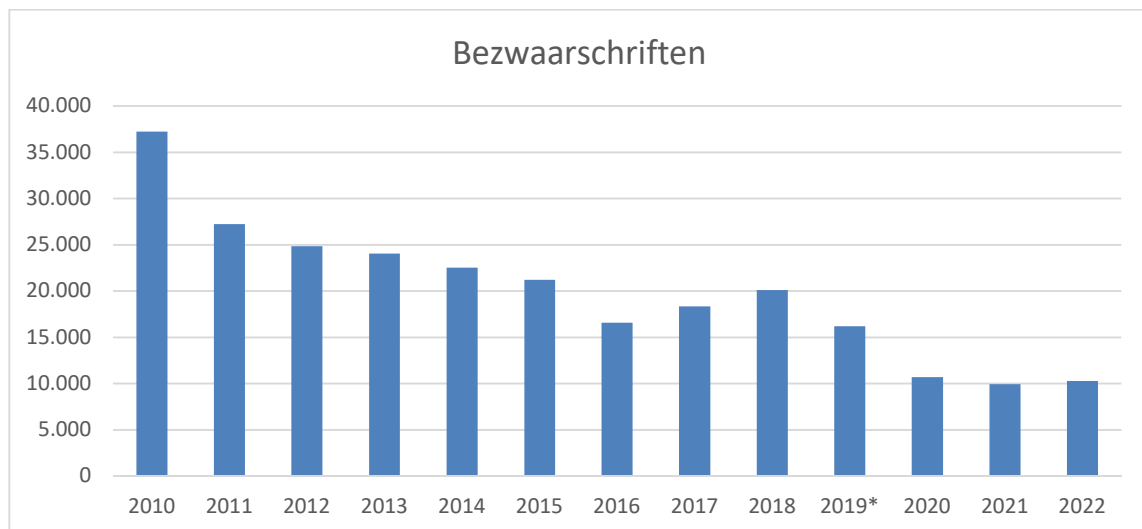
De IvHO heeft echter géén ingebrekestellingen ontvangen. Ook hier is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door de IvHO binnen de termijn zijn afgehandeld.

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 551 ingebrekestellingen ontvangen (ten opzichte van 614 in 2021) die hebben geleid tot 61 dwangsommen met een totaalbedrag van € 27.583. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen, onder andere door beperkte capaciteit op de aanvragen 'Verzoek inkomen ouders buiten beschouwing laten'.

## 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 licht gestegen ten opzichte van 2021. In 2022 ontving OCW in totaal 10.261 bezwaarschriften. Bijna alle bezwaarschriften (10.196) zijn bij DUO ingediend, de overige zijn ingediend bij het bestuursdepartement (63) en bij het NA (2).

Het aantal bezwaarschriften bij DUO is toegenomen met 2,7%. Dit komt mogelijk omdat er een hele lichte toename aan aanvragen is en meer complexiteit.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

1. studentenreisproduct;
2. draagkracht debiteur;
3. aanvullende financiering;
4. studielening;
5. opleiding.

#### *Termijn van afdoening*

Bij DUO zijn 10.196 bezwaarschriften ingediend. DUO heeft 74% van alle<sup>2</sup> bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit (in 2021 was dit 66,9%).

26% (33,1% in 2021) 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. Dat deze nog net onder de norm van 75% uitkomt, komt vooral door de toenemende complexiteit en maatwerk, waardoor afhandeling van bezwaarschriften meer tijd in beslag neemt.

DUO is nog bezig met een digitaliseringssysteem en het werven van nieuwe medewerkers. Hiermee verwacht DUO dat het percentage bezwaarschriften dat buiten de Awb-termijn is afgehandeld, in de komende jaren nog verder zal afnemen.

#### *Ingebrekestellingen en dwangsommen*

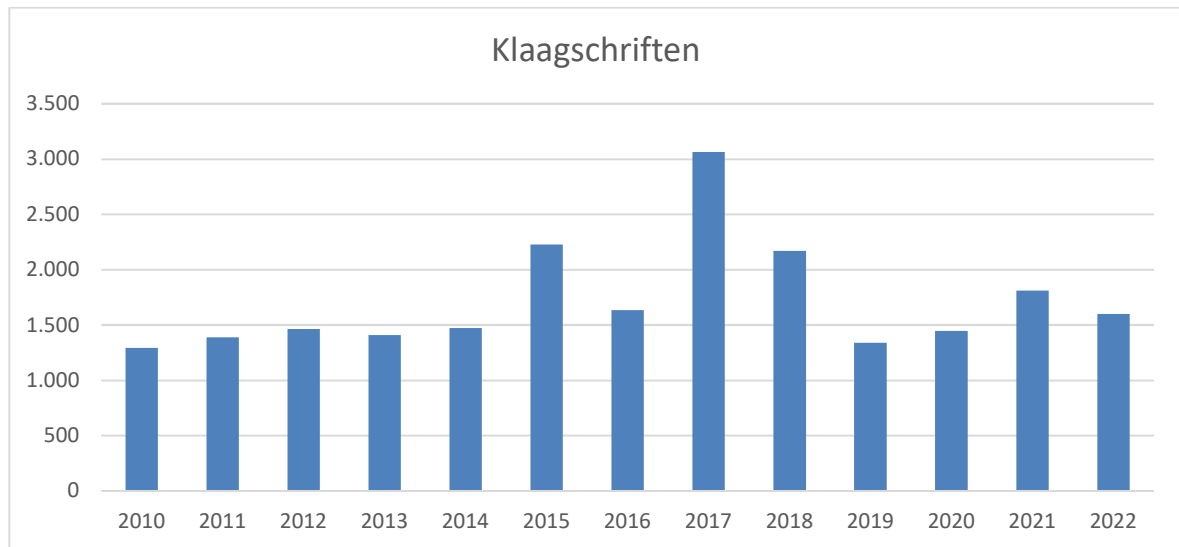
In totaal heeft DUO 252 ingebrekestellingen ontvangen voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften. Deze hebben geleid tot 114 dwangsommen die DUO heeft betaald voor een totaalbedrag van € 129.686.

Deze zijn betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen vanwege bijvoorbeeld ontwikkelingen inzake Nationaliteitszaken (met name EU-burgers die een aanvraag indienen voor studiefinanciering, welke wordt afgewezen omdat ze niet aan de vereiste criteria voldoen) en beperkte capaciteit.

---

<sup>2</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van 2.069 bezwaarschriften op 1-1-2022 bij DUO en 241 heropende dossiers.

## 5. Klaagschriften



In 2022 ontving OCW 1.600 klaagschriften, waarvan de meeste (1.580) bij DUO. De overige klaagschriften werden ingediend bij de Ivho (8), de RCE (6), het bestuursdepartement (3), de Inspectie OE (2) en het NA (1).

Het aantal klaagschriften bij DUO is ten opzichte van 2021 afgenomen (ruim 11%). Dit komt omdat de situatie rondom Covid-19 gestabiliseerd is. Medio 2021 was er door de nasleep van de Covid-19 situatie (meer complexiteit, maatwerk en een afname in productiviteit) sprake van een langere telefonische wachttijd en het oplopen van de reactietermijnen. Daarnaast is er een afname te zien in het aantal klaagschriften over de bereikbaarheid (60,6%) en de processen van DUO (15,3%).

De meeste klaagschriften bij DUO gingen over aflossen en extra aflossen van de studieschuld. Dit komt omdat meerdere debiteuren onder andere door de energiecrisis en de inflatie in 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 indienden met als doel 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).

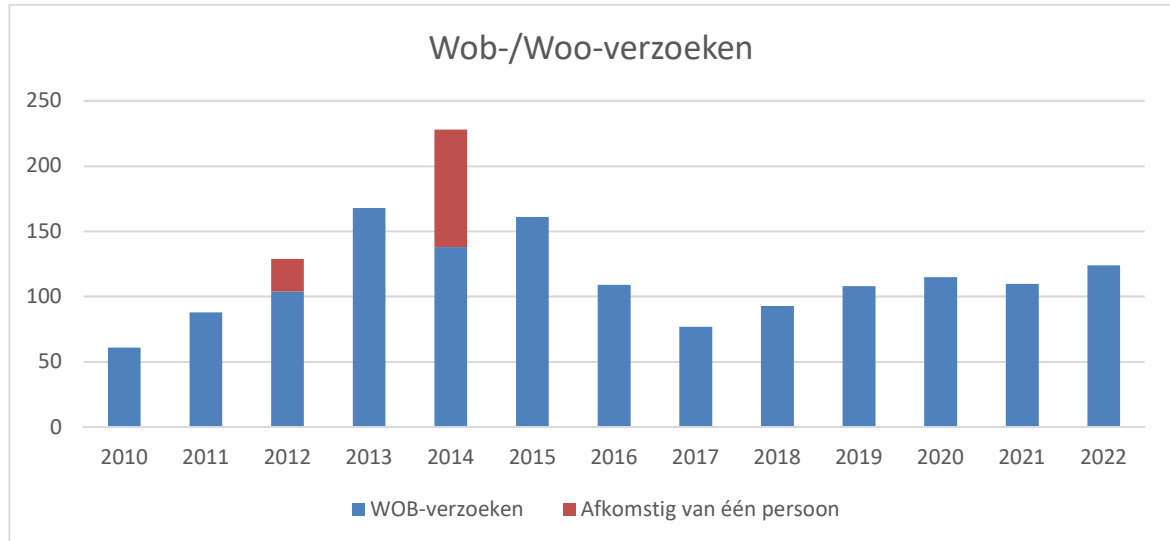
De top-5 van klaagschriften bij DUO ging over:

1. aflossen en extra aflossen;
2. OV en reizen;
3. aanvullende beurs en ouders;
4. basisbeurs en prestatiebeurs;
5. lesgeld.

*Termijn van afdoening*

DUO heeft 97,6% van alle<sup>3</sup> klagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is vergelijkbaar met 2021 (98%).

## 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. Alle verzoeken die vóór 1 mei 2022 zijn ingediend en nog niet waren afgehandeld, zijn vanaf dat moment beschouwd als verzoeken op grond van de Woo en ook op die manier afgehandeld. Vanwege de harde overgang van Wob naar Woo, is voor 2022 niet bijgehouden welke verzoeken onder de Wob en welke onder de Woo zijn afgehandeld. Om geen onduidelijkheid te creëren, wordt daarom voor het gehele jaar 2022 gesproken over 'verzoeken'.

In 2022 zijn in totaal 124 verzoeken ingediend bij OCW. Het merendeel van deze verzoeken – namelijk 74 – is ingediend bij het bestuursdepartement van OCW. Daarnaast zijn er bij de Ivho 11 verzoeken binnengekomen, bij de RCE 16 verzoeken en bij het NA 3 verzoeken. DUO ontving 20 verzoeken. Bij de Inspectie OE zijn geen verzoeken binnengekomen.

Het aantal verzoeken is gestegen ten opzichte van 2021 (12,7%). Dit lag ook in de lijn der verwachting vanwege de veranderingen in de Woo ten opzichte van de Wob. Met de komst van de Woo zijn de termijnen voor afhandeling van verzoeken verkort. 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 de afhandeling van het verzoek.

<sup>3</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van 29 klagschriften bij DUO op 1-1-2022 en 205 niet in behandeling genomen klagschriften.



### *Aantallen en afdoening Bestuursdepartement*

Het bestuursdepartement heeft in 2022 74 verzoeken ontvangen. Daarnaast waren er nog 13 verzoeken uit 2021 in behandeling. Van deze 87 verzoeken zijn er in totaal 74 afgehandeld op 1 januari 2023. Hiervan zijn 47 verzoeken gehonoreerd,<sup>4</sup> 16 verzoeken zijn niet gehonoreerd,<sup>5</sup> 5 verzoeken zijn ingetrokken en 3 verzoeken bleken een informatievraag te betreffen of zijn op informele wijze afgehandeld. Verder is 1 verzoek buiten behandeling gesteld en 2 verzoeken zijn naar een ander bestuursorgaan doorgezonden.

Op 1 januari 2023 waren er nog 13 verzoeken uit de voorgaande jaren (2022 en 2021) in behandeling. Het gaat hierbij om zeer omvangrijke verzoeken over complexe dossiers, zoals Covid-19.

### *DUO*

DUO heeft 20 verzoeken ontvangen in 2022 en had nog 4 verzoeken in behandeling uit 2021. Van deze 24 verzoeken zijn er 22 afgehandeld (7 verzoeken zijn gehonoreerd, 10 zijn in overleg met verzoeker informeel afgehandeld, 4 verzoeken zijn niet gehonoreerd omdat er geen documenten zijn aangetroffen en 1 verzoek is door de verzoeker ingetrokken).

Op 1 januari 2023 waren er nog 2 verzoeken in behandeling.

### *IvhO*

De IvhO heeft in 2022 11 verzoeken ontvangen en er waren nog 3 verzoeken in behandeling uit 2021. Van deze 14 verzoeken zijn er 11 afgehandeld (7 verzoeken zijn gehonoreerd, 3 verzoeken zijn ingetrokken door de verzoeker en 1 verzoek is informeel afgehandeld).

Op 1 januari 2023 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

### *RCE*

Bij de RCE zijn 16 verzoeken ontvangen in 2022 en er waren nog 2 verzoeken uit 2021 in behandeling. Alle 18 verzoeken zijn afgehandeld (10 verzoeken zijn gehonoreerd, 4 verzoeken zijn niet gehonoreerd, bijvoorbeeld omdat er geen documenten zijn aangetroffen, 2 verzoeken zijn informeel afgehandeld en 2 verzoeken zijn door de verzoeker ingetrokken).

### *NA*

Het NA heeft 3 verzoeken ontvangen en heeft deze allemaal afgehandeld (2 verzoeken zijn gehonoreerd en 1 verzoek is ingetrokken).

### *Afhandelingstermijnen*

Van de 146 verzoeken die OCW in 2022 in behandeling had, zijn er 128 verzoeken afgehandeld. Van deze 128 verzoeken zijn er 77 afgedaan binnen de wettelijke termijn<sup>6</sup>, 9 verzoeken zijn afgehandeld binnen de met verzoeker afgesproken beslistermijn en 14 verzoeken zijn buiten de wettelijke termijn en/of afgesproken termijn afgedaan (over het algemeen vanwege de omvang en complexiteit van de verzoeken). In 28 verzoeken heeft OCW geen formeel besluit genomen. Deze

---

<sup>4</sup> Gehonoreerde verzoeken zijn verzoeken waarbij documenten geheel of gedeeltelijk openbaar zijn gemaakt.

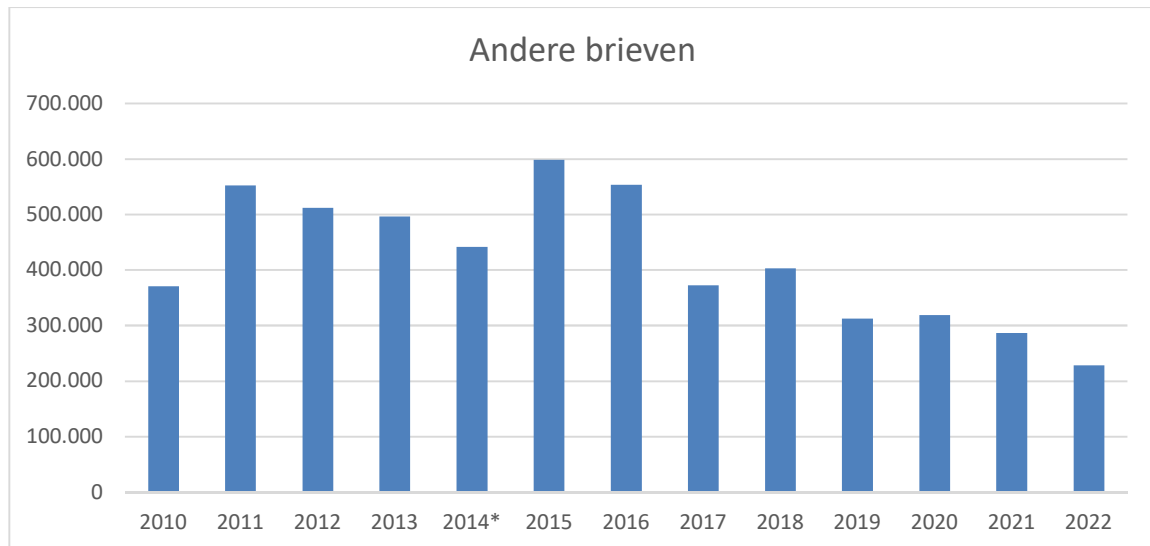
<sup>5</sup> Niet gehonoreerde verzoeken zijn verzoeken waarbij in het geheel geen documenten openbaar zijn gemaakt, of waar geen documenten zijn aangetroffen.

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

verzoeken zijn bijvoorbeeld ingetrokken, informeel afgehandeld of hadden betrekking op reeds openbare documenten.

Op 1 januari 2023 waren er nog 18 verzoeken bij OCW in behandeling.

## 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 2022 zijn 228.407 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (192.339). Bij DUO is sprake van een significante daling ten opzichte van 2021 (ruim 24%). Dit komt doordat DUO een bewuste keuze heeft gemaakt voor het uitsluiten van de categorie e-mails (81.457) naar aanleiding van een al ingediende aanvraag (zoals correspondentie, bewijsstukken en formulieren). Deze categorie e-mails is in voorgaande jaren wel meegeteld.

Naast de 192.339 'andere brieven' bij DUO, kwamen er 13.250 brieven binnen bij het bestuursdepartement, 11.242 bij de IvhO, 6.874 bij het NA, 4.608 bij de RCE en 94 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. Het andere deel van de brieven (en aanvragen) wordt in een ander systeem geregistreerd waaraan op dit moment nog geen rapportage over instroommoment en verwerkingstijdstip is gekoppeld. Onderzocht wordt of een dergelijke rapportage ook voor dit systeem mogelijk is.

Bij de IvHO zijn de afhandelingstermijnen en geformuleerde KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) nog niet voldoende inzichtelijk door het registratiesysteem en de implementatie van een vernieuwd signalenproces.

Als we deze brieven buiten beschouwing laten, is 99,4% 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 2022 heeft dit team 5.695 vragen ontvangen (waarvan 3.387 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid). Dit is een afname (10,6%) ten opzichte van 2021. Dit komt omdat de situatie rond Covid-19 gestabiliseerd is. Sinds 2020 steeg het aantal ingekomen brieven al met ruim 50% ten opzichte van 2019 vanwege Covid-19 en de vele coronagerelateerde vragen die er sinds maart 2020 bij dit team binnen kwamen.

Team Burgervragen heeft 62% van de vragen binnen de beantwoordingstermijn van 3 weken afgehandeld en bijna 27% is binnen 3 tot 6 weken afgehandeld en voldoet hiermee aan de richtlijnen van de Nationale ombudsman. De gemiddelde behandeltijd is 17,8 werkdagen. Vanwege de invoering van een nieuwe rapportagetool is niet bekend hoeveel vragen op 1 januari 2023 nog bij dit team in behandeling waren.

Het aantal 'andere brieven' (192.339) bij DUO bestaat uit 158.516 e-mails en 33.823 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2022 was de gemiddelde score van de klanttevredenheid 7,1 (ten opzichte van een 7 in 2021). Er is met name een hogere waardering voor het kanaal telefonie, waar de gemiddelde wachttijd in 2022 (5 minuten) aanzienlijk is afgenomen ten opzichte van 2021 (9 minuten). De bezetting is hiervoor opgeschaald. Het wervingstraject liep tot eind 2022 door om de telefonische dienstverlening in 2023 nog verder te kunnen verbeteren.

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

1. Covid-19 (voorgezet onderwijs);
2. sociaal leenstelsel/tegemoetkoming;
3. passend onderwijs/onderwijszorg;
4. (suggesties) lesmethode/lesmateriaal;
5. Covid-19 (primair onderwijs).

Bij de IvHO gingen de meeste vragen over:

1. veiligheid;
2. passend onderwijs;
3. verantwoording en dialoog;
4. lesuitval en lerarentekort;
5. bekwaamheid en bevoegdheid.

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:

1. schuldsanering en schuldbemiddeling;
2. examens;
3. bewindvoering;
4. levenlanglerenkrediet;
5. les- en cursusgeld.

Bij het NA gingen de meeste brieven over:

1. Tweede Wereldoorlog;
2. Nederlands-Indië;
3. militairen;
4. foto's en reproducties;
5. studiezaalprocedures.

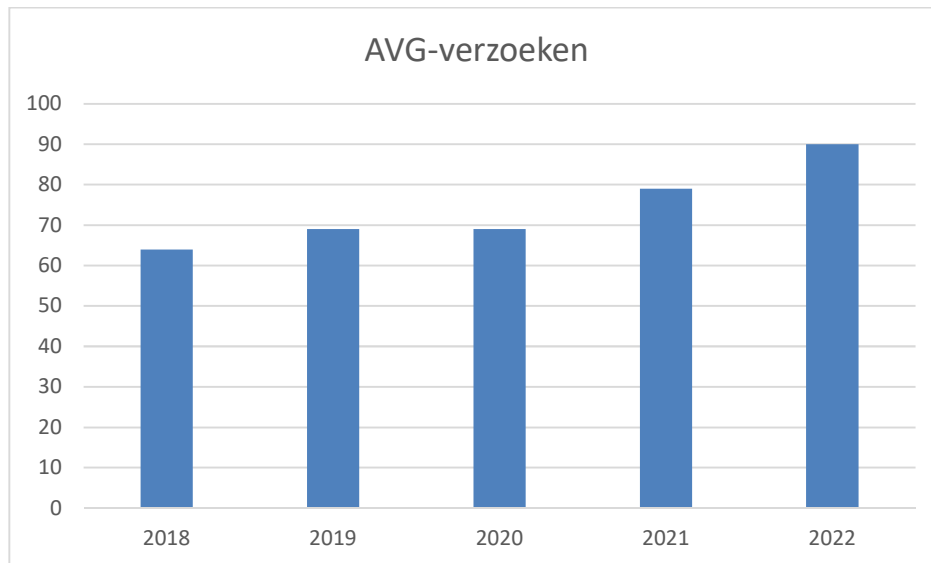
Bij de RCE bestond de 'top-5' uit vragen over:

1. verduurzaming rijksmonumenten;
2. (proces) subsidieregelingen (de woonhuisregeling, de Sim en herbestemmingsregeling);
3. Rijksmonumentenregister;
4. rijkskunstcollectie;
5. omgevingsvergunning.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over:

1. in- en uitvoer cultuurgoederen;
2. wet- en regelgeving Archiefwet en Erfgoedwet;
3. monumentenbeleid gemeente;
4. digitaal archiveren en archiefruimten;
5. selectielijsten, bewaartermijnen, overbrengen en vernietigen.

## 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 2022 zijn er bij OCW in totaal 90 AVG-verzoeken ingediend (in 2021 waren dit er 79), waarvan 83<sup>7</sup> bij DUO, 2 bij het bestuursdepartement, 2 bij de IvhO, 2 bij de RCE en 1 bij het NA. De Inspectie OE heeft geen AVG-verzoeken ontvangen.

Het exacte aantal ingekomen AVG-verzoeken bij DUO is niet bekend door de ingebruikname van een nieuw administratie- en workflowpakket (Smile) op 1 maart 2022. Wél is bekend dat er in 2022 83 AVG-verzoeken bij DUO in behandeling waren. In deze 83 verzoeken zit ook de (onbekende) startvoorraad op 1-1-2022. Met deze kanttekening komt het totaal aantal bij OCW ingekomen AVG-verzoeken op 90.

Overigens is bij 15 van de 83 verzoeken bij DUO (op grond van de inhoud en strekking) bepaald dat het geen AVG-verzoek betrof. Het ging hier bijvoorbeeld om informatieverzoeken of andere vragen die elders binnen DUO zijn opgepakt. Daarnaast zijn 5 verzoeken buiten behandeling gesteld omdat de verzoekers ook bij nadere bevraging onvoldoende gegevens stuurden om hun verzoek af te handelen.

### *Afdoening*

Van de 90 ontvangen AVG-verzoeken zijn er 86 afgedaan. Begin januari 2023 waren er nog 4 verzoeken bij DUO in behandeling.

---

<sup>7</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van DUO op 1-1-2022. De startvoorraad is vanwege de invoering van een nieuw systeem niet bekend.

## **9. Telefonische vragen**

Bij DUO, het loket Klantcontact van de IvhO en het NA 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 en Informatie Rijksoverheid in 2022.

### **9.1 DUO**

#### **DUO Particulier**

In 2022 hebben 936.688 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 670.577 telefoontjes beantwoord, waarvan 99.711 via voice response en 570.866 door een medewerker. Dit is een afname van 190.515 telefoontjes ten opzichte van 2021. Dit komt mede door een aanzienlijke verbetering in de telefonische bereikbaarheid (van gemiddeld 9 minuten wachttijd in 2021 naar gemiddeld 5 minuten in 2022) en DUO de burger over het algemeen sneller antwoord heeft kunnen geven op zijn vraag of informatieverzoek. Proactieve campagnes om de burgers te informeren zullen er ook aan hebben bijgedragen dat minder burgers zelf contact hebben gezocht met DUO.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. aflossen en extra aflossen;
2. aanvullende beurs en ouders;
3. openbaar vervoer en reizen;
4. opleiding en diploma;
5. studie en diploma.

#### **DUO Zakelijk**

In 2022 hebben 17.041 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 15.289 telefoontjes door een medewerker beantwoord. Dit is een afname van 404 telefoontjes ten opzichte van 2021. Deze afname is minimaal.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. schoolexamens (PTA/examenprogramma's/examenreglement);
2. (diverse vragen bij het) Examenloket;
3. gespreid examen (art 3.56);
4. extra faciliteiten/beperkingen (art.3.54 en 3.55);
5. ongeldig verklaren schriftelijk examen.

### **9.2 IvhO**

Het loket Klantcontact heeft in 2022 11.200 telefoontjes gekregen. Hiervan zijn 9.934 gesprekken beantwoord. Dit is een toename van 3.000 inkomende telefoongesprekken ten opzichte van 2021. Dit komt onder andere door het versturen van een bulkmail naar schoolbesturen waar veel vragen over binnen zijn gekomen. Ook lijken ouders de inspectie beter te vinden wanneer hun kind problemen ondervindt aangaande veiligheid of passend onderwijs.

Van het totale aantal telefoontjes zijn er bijna 1500 geregistreerd als terugbelverzoek voor de vertrouwensinspecteur. Het Loket heeft de functie van achtervang voor het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteurs.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. sociale en fysieke veiligheid;
2. Internet Schooldossier (ISD);
3. passend onderwijs;
4. verantwoording en dialoog met school;
5. onderwijstijd.

### **9.3 NA**

Het NA heeft in 2022 2.604 telefoontjes gekregen (ten opzichte van circa 2.466 in 2021).

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

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

### **9.4 Informatie Rijksoverheid (IR)**

IR heeft in 2022 in totaal 8.128 telefoontjes gekregen over OCW-onderwerpen. Het aantal telefoongesprekken is voor het eerst sinds twee jaar weer toegenomen (8,4% ten opzichte van 2021). 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 180.000 vragen in 2021 naar 156.000 vragen in 2022. Er is geen duidelijke verklaring voor het feit dat het aantal vragen over OCW-onderwerpen wel 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. werken in het onderwijs;
5. Covid-19.