



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

DUO Jaarbericht 2024

Samen maken we onderwijs en ontwikkeling mogelijk

Voorwoord

DUO heeft al een paar jaar een missie: ‘Samen maken we onderwijs en ontwikkeling mogelijk.’ Als grote publieke dienstverlener voor het onderwijs helpen we de voorwaarden scheppen zodat mensen kunnen leren en groeien. Dat is een continu proces, want leren doen we allemaal, elke dag. Ontwikkeling houdt nooit op. Dat geldt ook voor onze organisatie. Van een uitvoeringsorganisatie die zich vooral richt op het soepel en eerlijk uitvoeren van wetten en regelingen, willen we uitgroeien tot een publieke dienstverlener. Wat we daaronder verstaan? We willen niet alleen een organisatie zijn die goed en betrouwbaar werkt, maar ook een organisatie die naast mensen staat en ze echt verder helpt. Op de manier zoals zij dat willen.

Beleid maken en beleid uitvoeren vraagt om een luisterend oor, een scherp oog en begrip voor mensen. Daarom is het, zeker voor een publieke dienstverlener zoals DUO, belangrijk dat we dicht bij de mensen staan voor wie we werken. Dan horen we hun ervaringen, ontdekken we waar ze tegenaan lopen en kunnen we onze dienstverlening verbeteren waar dat nodig is. Deze open, lerende houding proberen we bij DUO iedere dag in de praktijk te brengen. Of het nu gaat om studenten, medewerkers van scholen of gemeenten, inburgeraars, leraren, examenkandidaten... we luisteren naar ze en proberen hun ideeën, tips of klachten toe te passen bij verbeteringen die we doorvoeren.

Soms kunnen we verbeteringen snel doorvoeren, soms duurt het langer om mensen te geven wat ze nodig hebben. Dat geldt bijvoorbeeld voor de ongeveer 10.000 (oud-) studenten die een paar jaar geleden te maken kregen met onze uitwonendencontrole. Hierbij heeft DUO onbedoeld indirect gediscrimineerd. Sindsdien hebben we veel geleerd en zijn we begonnen onze controles te verbeteren en eerlijker te maken. Daarnaast heeft de Minister van OCW besloten dat DUO alle besluiten rondom de uitwonendencontrole zelf gaat herzien. Dit is een ingewikkeld proces dat veel tijd kost. We zijn hiermee gestart en gaan dit in de komende jaren met behulp van een tijdelijke directie uitvoeren.

Met ons jaarbericht vertellen we de samenleving wat wij als publieke dienstverlener doen en wat we belangrijk vinden. Veel leesplezier gewenst.

Harmen Harmsma, directeur-generaal DUO

Inhoud

1

De organisatie
DUO

Pagina 5

2

DUO in
2024

Pagina 8

3

Dienstverlening aan
particuliere klanten

Pagina 16

4

Dienstverlening
aan zakelijke klanten

Pagina 22

5

DUO werkt
samen

Pagina 28

6

De mensen
van DUO

Pagina 33

Bijlage

A

Kerncijfers DUO
2024

B

Studiefinanciering
in cijfers 2024



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 voor de ministeries van Justitie en Veiligheid (JenV) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) taken voor de Wet Inburgering. 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 formele opdrachtgevers werkt DUO uiteindelijk voor de samenleving als geheel. 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 organiseren van staats- en inburgeringexamens, het verzorgen van logistieke taken voor het centraal examen van het voortgezet onderwijs, en het voeren van regie op het logistieke proces van examens in het kader van de Wet op het financieel toezicht
- Het verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in verschillende registraties
- 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

Waar DUO voor staat

Als onderdeel van de rijksoverheid heeft DUO de volgende missie:

Je hele leven blijf je leren en ontwikkelen. Wat jou ook beweegt, je kunt op ons rekenen. DUO heeft oog voor je situatie, luistert en denkt mee. We maken ruimte voor een leven lang ontwikkelen, voor anderen en voor onszelf. Samen, met de klant, steeds beter. Dat is onze bijdrage aan een slim, vaardig en creatief Nederland. Zo maken we samen onderwijs en ontwikkeling mogelijk.

Wat DUO wil

De ambities van DUO staan in de visie 2020-2025:

In 2025 is DUO een begripvolle, toegankelijke en zelfbewuste publieke dienstverlener. Voor opdrachtgevers en ketenpartners zijn we een betrouwbare partner die niet alleen wet- en regelgeving uitvoert, maar ook zorgt dat regelingen uitvoerbaar zijn en dat klanten ermee uit de voeten kunnen. Voor klanten zijn we een steun en toeverlaat die meedenkt en zorgt voor een oplossing. We maken ontwikkeling mogelijk en willen ook zelf blijven verbeteren. Dat doen we samen met onze klanten, met ketenpartners, politiek, ministeries en andere overheidsorganisaties.

DUO helpt de klant

In 2025 helpt DUO klanten door rekening te houden met hun persoonlijke situatie. We willen voorkomen dat de klant in problemen komt. Soms vraagt dat om maatwerk. Met oog voor de bedoeling van wet- en regelgeving zoeken we samen met klanten en opdrachtgevers naar een werkbare oplossing. Ook binnen DUO helpen we elkaar op weg, werken we samen, delen we kennis en kijken we naar wat wél kan.

DUO is toegankelijk voor alle klanten

In 2025 ervaren klanten dienstverlening die aansluit bij hun persoonlijke voorkeuren. We betrekken klanten bij het ontwikkelen van onze dienstverlening, staan open voor feedback en doen daar iets mee. We werken samen met andere organisaties binnen de overheid, zo maken we het eenvoudiger voor de klant om zijn weg te vinden. Samen zijn we één overheid.

DUO levert

In 2025 levert DUO zijn diensten betrouwbaar en op tijd. Op DUO kun je rekenen. Klanten weten waar ze recht op hebben en krijgen dat ook. DUO geeft aan welke plichten daar

tegenover staan, maakt duidelijk wat de consequenties zijn van keuzes van de klant en helpt de klant kiezen. Politiek en beleid weten dat ze op DUO kunnen rekenen bij het uitvoeren van bestaande wet- en regelgeving en het invoeren van nieuwe. DUO levert, afspraak is afspraak.

DUO ontwikkelt continu

In 2025 is DUO een organisatie waar verbeteren en leren centraal staan. DUO luistert, onderzoekt, leert en past zich aan. We houden nieuwe ontwikkelingen in de gaten en geven ruimte aan experimenten. DUO is een plek waar medewerkers hun talent ontwikkelen en trots zijn op hun bijdrage. Iedereen is anders; leidinggeven is erop gericht het beste in iedereen naar boven te halen.

DUO is wend- en weerbaar

In 2025 is DUO zo ingericht dat we snel en flexibel kunnen inspelen op politieke, maatschappelijke en technologische veranderingen om ons heen. Tegelijk zijn we een solide en veerkrachtige organisatie, waarin betrouwbaarheid de constante is. DUO heeft een heldere structuur en besturing waarbij medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht. Onze processen, systemen en onze dienstverlening zijn zo ingericht dat we aanpassingen snel en goed kunnen doorvoeren. We kijken meerdere jaren vooruit en vertalen onze toekomstvisie naar duidelijke stappen voor nu.

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 maakt daarnaast deel uit van het managementteam van het ministerie van OCW. Het bestuur bestond in 2024 verder uit plaatsvervangend directeur-generaal Wim Westerbeek en Rudi Snijders.

Harmen Harmsma was verantwoordelijk voor de portefeuille Externe betrekkingen en Vernieuwing, Rudi Snijders voor de portefeuille Uitvoering, en Wim Westerbeek voor de portefeuille Financiën en Services.

Sabrina Caljouw volgde Wim Westerbeek op per 1 januari 2025.

De leden van het bestuur zijn voor onbepaalde tijd aangesteld in een ambtelijk dienstverband.

Raad van Advies

Sinds 2010 heeft DUO een Raad van Advies, benoemd door de directeur-generaal OCW. In 2018 en 2019 is de Raad helemaal vervangen. De leden zitten vier jaar in de Raad, een termijn die een keer met vier jaar verlengd kan worden.

De onafhankelijke Raad van Advies is adviseur en 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 hebben allen verschillende aandachtsgebieden. De Raad vergadert drie keer per jaar, en daarnaast besteden individuele leden extra aandacht aan onderwerpen die daar om vragen.

In 2024 bestond de Raad van Advies uit Hans Mulder (voorzitter), Annemarie Macnack-van Gaal, Jos ter Avest, Ruth Kervezee en Frank van Hout.

Jongerenraad

Sinds 2017 heeft DUO een Jongerenraad. Hierin zitten studenten uit het middelbaar beroepsonderwijs en het hoger onderwijs, en afgestudeerden. Ze zijn een klankbord voor onze organisatie en brengen de leefwereld van (oud-)studenten dichterbij. De Jongerenraad adviseert over dienstverlening, communicatie, en actuele onderwerpen die (oud-)studenten aangaan.

Het afgelopen jaar heeft de Jongerenraad onder meer advies gegeven over de communicatie over de tegemoetkomingen aan leenstelselstudenten. Een van de adviezen was: maak het niet mooier dan het is. Ook deed de raad mee met bijeenkomsten die DUO organiseerde naar aanleiding van de aandacht voor de controle uitwonendenbeurs. Leden van de Jongerenraad en medewerkers van DUO komen maandelijks bij elkaar.



2

DUO in 2024

Als grote publieke dienstverlener staat DUO midden in de samenleving. De organisatie vormt een schakel tussen politiek en onze doelgroepen: (oud-)studenten, ouders, leerlingen en inburgeraars, maar ook scholen, gemeenten en veel andere organisaties, die allemaal een relatie met DUO hebben. Naast de wettelijke taken die we dagelijks uitvoeren krijgen we regelmatig te maken met ontwikkelingen van buiten.

Werk aan Uitvoering

Al een paar jaar werkt de rijksoverheid aan betere dienstverlening, onder de naam 'Werk aan Uitvoering' (WaU). Allerlei overheidsorganisaties voeren activiteiten uit om hun dienstverlening beter te laten aansluiten bij de wensen en verwachtingen van burgers en ondernemers. Als grote publieke dienstverlener werkt DUO ook mee aan de WaU, om te zorgen voor meer klantgerichte service, met oog voor de menselijke maat.

In 2024 heeft DUO ongeveer € 40 miljoen WaU-geld besteed aan het verbeteren van dienstverlening aan zowel burgers als onderwijsinstellingen. Dat geld hebben we onder andere besteed aan de volgende zaken:

- We hebben onze telefonische bereikbaarheid verbeterd.
- We hebben onze dienstverlening aan zakelijke klanten (met name onderwijsinstellingen) verbeterd.
- We hebben gewerkt aan een nieuw systeem voor CRM ('customer relations management') om onze klantafhandeling te verbeteren.
- Samen met andere uitvoeringsorganisaties en onderwijsinstellingen hebben we meerdere overheidsloketten geopend, op diverse plekken in het land, bij gemeenten en bij mbo-instellingen.
- We hebben gesprekken gevoerd met verschillende groepen studenten over de service die zij graag krijgen en wat ze belangrijk vinden. Hieruit bleek bijvoorbeeld dat ze hechten aan financiële rust, dus zekerheid over geld, en vertrouwen in DUO. Met zulke inzichten kunnen we onze dienstverlening beter laten aansluiten bij de wensen van studenten.
- We hebben de kwaliteit van onze data (onderwijsgegevens) verbeterd en hebben gezorgd voor technieken om meer met de data te doen. Er is namelijk steeds meer vraag naar de onderwijsdata die DUO beheert.

De stand van DUO

Vorig jaar heeft DUO (voor de derde keer) een *Stand van DUO* gemaakt. Dat is een document waarin we de knelpunten beschrijven die wij en onze klanten zien in onze dienstverlening. Het zijn problemen waar burgers en onderwijsinstellingen tegenaan lopen. Vaak worden ze veroorzaakt door regelingen die in de loop der tijd steeds ingewikkelder zijn geworden, of die verschillend uitpakken voor verschillende groepen mensen. Het zijn zaken die we graag anders zouden zien, omdat onze dienstverlening erdoor kan verbeteren. We geven er ook oplossingsrichtingen bij, want daar hebben we bij DUO ook ideeën over.

We bespreken de knelpunten met onze opdrachtgever, het ministerie van OCW. Vaak is voor het oplossen ervan een wetswijziging nodig, en dat kost tijd. In de *Stand van DUO* beschrijven we ook hoe ver we zijn met het oplossen van oudere knelpunten. Sommige daarvan zijn inmiddels opgelost. In andere gevallen is een wetswijziging nodig, en er zijn ook knelpunten waar een oplossing nog langer op zich laat wachten.

De politiek heeft de laatste jaren steeds meer aandacht gekregen voor het werk van organisaties zoals DUO. De Tweede Kamer wilde weten tegen welke problemen uitvoeringsorganisaties in de praktijk aan lopen. Daarom maken publieke dienstverleners zoals DUO, UWV en de Belastingdienst sindsdien jaarlijks een 'Stand van'. Ze zijn onderdeel van het overheidsbrede initiatief 'Werk aan Uitvoering,' dat ook over betere dienstverlening door de rijksoverheid gaat.

De minister van OCW heeft de *Stand van DUO* vorig jaar aangeboden aan leden van de Tweede Kamer. De [Stand van DUO](#) is te lezen op onze website.

Passende oplossingen

De afgelopen tien jaar is steeds duidelijker geworden dat de dienstverlening van de overheid soms tekortschiet. Vaak komt dat doordat er te weinig oog is voor bijzondere situaties van mensen en doordat regelgeving steeds ingewikkelder is geworden. Daarom besteden veel publieke dienstverleners tegenwoordig meer aandacht aan 'maatwerk'. Dat geldt ook voor DUO. Alle directies en afdelingen waar medewerkers direct contact hebben met onze klanten, hebben 'maatwerkplaatsen'. Als burgers of instellingen een probleem hebben dat we niet via de gewone weg kunnen oplossen, zoeken we daar naar een passende oplossing die wél werkt.

In de maatwerkplaatsen kijken medewerkers van verschillende afdelingen met open, brede blik naar de situatie zelf, maar ook naar het onderliggende probleem, onze dienstverlening, ons gedrag en de wettelijke regels. We kijken of er ruimte is tussen de regels, en wijken daar soms vanaf. In de maatwerkplaatsen zitten beleidsmedewerkers, juristen, mensen van de uitvoering en inhoudelijke experts.

Vorig jaar zijn er in totaal ongeveer 25 ingewikkelde zaken ingediend bij een maatwerkplaats. Een derde hiervan hebben we daar ook besproken. Driekwart van de besproken zaken gingen over individuele gevallen, een kwart van de besproken zaken ging over een grotere groep klanten waarvoor we een oplossing hebben gezocht. De ingediende zaken die we in eerste instantie niet bespraken, konden we later alsnog oplossen. Het meest voorkomende onderwerp in de maatwerkplaats was het terugbetalen van schulden waarbij er voor klanten bijzondere omstandigheden waren.

Behandeling in de maatwerkplaatsen heeft soms geleid tot een aanpassing van regels, andere werkinstructies of betere voorlichting. Een paar zaken hebben we besproken met het ministerie van OCW.

In 2024 hebben we bij alle maatwerkplaatsen gekeken wat er beter kan. Eventuele verbeteringen gaan we de komende tijd doorvoeren.

DUO in het nieuws

Journalisten weten DUO al jaren goed te vinden met vragen over uiteenlopende onderwerpen zoals studiefinanciering, inschrijvingen, inburgeren, (nieuwe) scholen en verzuim. In 2024 beantwoordde DUO ruim duizend persvragen. Vier onderwerpen sprongen eruit: de uitwonendencontrole, studieschulden, diplomafraude en de kabinetsmaatregelen rond onderwijs.

Al in 2023 was er veel persaandacht voor DUO's selectiemethode bij de uitwonendencontrole. Deze methode leidde tot indirecte discriminatie. Daarop vonden vorig jaar verschillende onafhankelijke onderzoeken plaats (door PWC, Algorithm Audit, de Autoriteit Persoonsgegevens en Amnesty). Deze onderzoeken leidden tot vragen en dus tot aandacht in de media.

Ook de campagne voor de tegemoetkomingen aan studenten uit de leenstelselgeneratie zorgde voor veel persaandacht.

Studieschulden bleven het hele jaar in het nieuws. Daarbij ging het over gestegen rente, studieschulden en hypotheek, enkele rechtszaken en creatieve oplossingen op TikTok. De documentaire 'Niet mijn schuld' van Omroep Zwart, over oud-studenten met een studieschuld in het buitenland, maakte veel los. Vanwege achterstanden bij het terugbetalen kreeg deze groep te maken met paspoortsignalering en dat leverde in een aantal gevallen problemen op. Het zorgde er ook voor dat sommigen contact opnamen met DUO om een betalingsregeling te treffen.

De meldingen over diplomafraude – met name in de zorg en de kinderopvang – namen het afgelopen jaar fors toe. Dit zorgde voor een stroom aan artikelen. De verantwoordelijke ministers uitten hun zorgen en riepen werkgevers op om diploma's goed te controleren. DUO greep het nieuws aan om extra aandacht te vragen voor Mijn diploma's.

Het aantreden van het nieuwe kabinet zorgde het hele jaar door voor persaandacht, onder meer voor internationale studenten, rente, steun aan leenstelselstudenten, de voorstellen voor een langstudeerboete, bezuinigingen, en protesten tegen de voorgenoemen maatregelen. Andere onderwerpen waarover de pers vragen stelde waren DUO's dienstverlening in het Caribisch gebied, examens, datalekken en het studentenreisproduct.

Daarnaast zocht DUO zelf ook de media op. We verstuurden meer persberichten dan in 2023 en die leidden tot persaandacht, onder andere voor DUO's nieuwe servicebalies, webinars en de rente op studiefinanciering.

Op weg naar een betere controle

Twee jaar geleden werd bekend dat DUO fouten had gemaakt bij de uitwonendencontrole. Ongeveer 10.000 studenten – vooral mbo-studenten met een migratieachtergrond – waren een aantal jaren vaker gecontroleerd tijdens huisbezoeken dan andere studenten. Uit onafhankelijke onderzoeken bleek dat DUO – onbedoeld – gediscrimineerd had. De minister van OCW en ook DUO hebben hiervoor hun excuses aangeboden. DUO stopte meteen met deze manier van controleren.

Het afgelopen jaar hebben we verschillende dingen gedaan om onze fout te herstellen en om te zorgen dat we zo'n fout niet nog een keer maken.

Ten eerste hebben we de getroffen studenten uitgenodigd om te komen praten met mensen van DUO. Op verschillende plekken in het land organiseerden we bijeenkomsten waar in totaal ruim tachtig studenten en oud-studenten allemaal hun eigen verhaal konden doen. De studenten vonden het goed om zo gehoord te worden. DUO gebruikte de gesprekken om ervan te leren.

In november vorig jaar besloot het kabinet dat studenten die tussen 2012 en 2023 geraakt waren door de uitwonendencontrole via een huisbezoek, geld terugkrijgen: zowel de studiefinanciering die ze hebben ontvangen als eventuele boetes die ze hebben betaald. DUO heeft een nieuwe programmadirectie opgericht die dit gaat regelen.

DUO voert de daadwerkelijke controle niet zelf uit, dat doen speciale controleurs. We zijn vorig jaar met hen in gesprek gegaan over de manier waarop zij huisbezoeken doen, en hebben samen met hen onze richtlijnen verbeterd en aangevuld.

Tegelijkertijd zijn we gaan nadenken over een andere manier van controleren: een aselechte controle die niet discriminerend is. Daar zijn we in januari van dit jaar mee begonnen. We bekijken nauwkeurig hoe dit in de praktijk gaat: zo kondigen we huisbezoeken van tevoren aan in een brief, leggen uit wat er gaat gebeuren, en vragen studenten achteraf hoe ze het bezoek ervaren hebben. Als het nodig is passen we de controle aan.

Tot slot hebben we een speciale pagina op onze website gemaakt, met informatie over de uitwonendencontrole en wat (oud-)studenten van ons konden en kunnen verwachten.

Toetsen klantprocessen

Wat DUO geleerd heeft van de uitwonendencontrole is dat je als organisatie onbedoeld fouten kan maken in het dagelijkse werk. Na de CUB-affaire (de controle uitwonendenbeurs) zijn we daarom gaan onderzoeken of er ook andere klantprocessen zijn waarbij er onbedoeld sprake kan zijn van discriminatie of ongelijke behandeling. Daarvoor zijn we vorig jaar een project begonnen om onze processen van klantafhandeling te toetsen.

Eerst hebben we een methode en vragenlijst ontwikkeld waarmee we twee klantprocessen hebben getoetst. Door deze lerende aanpak willen we een goede werkwijze ontwikkelen om alle klantprocessen grondig te onderzoeken. Als het nodig is zullen we die processen aanpassen en verbeteren.

Het onderzoek van vorig jaar bestond uit twee onderdelen. Ten eerste bekeken we of er überhaupt een risico op discriminatie bestond bij het proces. Als we zo'n risico vonden, werd verder onderzoek uitgevoerd. Daarbij onderzochten we de precieze wettelijke regels, de manier waarop we die hebben vertaald naar uitvoeringsregels en instructies, en hoe we het werk in de dagelijkse praktijk doen.

Het project en het onderzoek lopen tot eind 2025. Dan hopen we conclusies te kunnen trekken.

Kwaliteit meten

Regelmatig vinden bij DUO onafhankelijke onderzoeken plaats naar de manier waarop we werken.

ISO9001

DUO heeft sinds 2005 een certificaat voor ISO9001. Dit is een norm voor 'kwaliteitsmanagementsystemen': DUO gebruikt die norm om te meten hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening én onze interne werkprocessen kunnen bewaken en verbeteren. Een onafhankelijk bureau onderzoekt of DUO aan deze norm voldoet en dus het certificaat verdient. Als blijkt dat processen, producten of diensten niet voldoen aan de eisen, moet DUO die verbeteren en ook de oorzaken oplossen.

Vorig jaar vond er opnieuw zo'n onderzoek (ook wel audit genoemd) plaats. Het ging om het opnieuw beoordelen van de processen volgens de ISO9001 norm. De onderzoekers concludeerden dat DUO door de hele organisatie genoeg doet om risico's de baas te zijn en kansen te benutten, en bezig is steeds te verbeteren. Ook de professionaliteit en betrokkenheid van managers en medewerkers was in orde.



Gouden Oor

Een speciaal soort audit is het jaarlijkse Gouden Oor-onderzoek. Hierbij kijken onafhankelijke onderzoekers hoe DUO zijn systeem voor het omgaan met klantsignalen (bijvoorbeeld klachten of tips) heeft georganiseerd, en welke verbeteringen DUO heeft gedaan. Het onderzoek wees uit dat medewerkers betrokken en klantgericht zijn bij de afhandeling van klachten en het oppikken van klantsignalen, en af en toe ook kritisch zijn over de eigen organisatie omdat verbeteringen soms veel tijd kosten. DUO luistert steeds beter naar zijn klanten, maar er is nog ruimte voor verbetering, vinden de onderzoekers.

DUO was al gecertificeerd met twee sterren, en dat is zo gebleven. Voor het Gouden Oor vindt in 2025 een nieuwe audit plaats.

Gegevens beschermen, privacy bewaken

Datalekken

DUO heeft jaarlijks ontelbare klantcontacten – meestal digitaal, maar ook op papier. Daarbij verwerken we miljoenen persoonsgegevens. Het is onze wettelijke plicht om die gegevens goed te beschermen vanwege de privacy van onze klanten. Toch kan het voorkomen dat persoonsgegevens per ongeluk terechtkomen bij iemand voor wie ze niet bedoeld zijn. Dat heet een datalek. Als er een ernstig datalek is, moeten we dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Die controleert of organisaties zoals DUO zich houden aan de AVG (de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacywet).

In 2024 waren er in totaal 286 meldingen van een datalek, waarvan er 211 echte datalekken waren (een stijging vergeleken met het jaar ervoor, toen er 155 meldingen waren). We beoordelen elke melding om na te gaan of er echt sprake is van een datalek. We hebben 26 datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens; en in 28 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

Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hebben burgers het recht om de overheid te vragen hoe ze geregistreerd staan. Ook kunnen burgers een overheidsorganisatie 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 2024 ontvingen we in totaal 89 AVG-verzoeken, iets meer dan de 76 van het jaar daarvoor.

Verwerkingen

DUO is transparanter geworden. Via de privacyverklaring van OCW hebben we in 2024 zo'n vijftig verwerkingen gepubliceerd, zodat burgers informatie kunnen vinden over hoe wij persoonsgegevens verwerken in onze verschillende processen. We publiceren de verwerkingen op een landelijke website: avgregisterrijksoverheid.nl

Bezwaar en beroep

DUO probeert zijn werk te doen zonder fouten te maken, maar het komt voor dat mensen het niet eens zijn met een beslissing die we genomen hebben. Wie ontevreden is over een officiële beslissing van DUO kan een bezwaarschrift indienen. Als DUO toch bij zijn standpunt blijft, kunnen mensen in beroep gaan. Dat betekent dat de rechter oordeelt wie gelijk heeft: DUO of de klant. Wie ontevreden is over de dienstverlening van DUO kan een klacht indienen.

Bezwaarschriften

DUO verwerkte vorig jaar iets meer bezwaarschriften dan in 2023. Dit lukte onder andere door de komst van nieuwe medewerkers, waardoor we konden inlopen op de werkvoorraad. De instroom van het aantal bezwaarschriften van inburgeraars steeg fors, vergeleken met het jaar ervoor. Dat komt doordat DUO vorig jaar extra veel aanvragen heeft verwerkt. Dit heeft geleid tot meer besluiten en ook meer bezwaarschriften.

Beroepszaken

Er kwamen vorig jaar veel minder beroepszaken binnen dan in 2023. Die daling heeft een paar oorzaken. Ten eerste is DUO vorig jaar tijdelijk gestopt met de controle van de uitwonendenbeurs. Dat betekent in de praktijk: minder boetes, minder bezwaarschriften en dus minder beroepszaken.

Verder hadden we al in 2023 te maken met opvallend veel beroepszaken die te maken hadden met de nationaliteit van studenten en hun recht op studiefinanciering. Dankzij nieuw beleid en uitspraken van de Centrale Raad van Beroep kwam er vorig jaar meer duidelijkheid over de regels. Dit zorgde ervoor dat veel lopende beroepszaken zijn ingetrokken en dat er minder nieuwe zaken bij kwamen: een daling van ongeveer 300.

Dwangsommen

Als DUO te laat is met het nemen van een officiële beslissing, kunnen mensen ons daarop aanspreken. Officieel heet dat ‘in gebreke stellen’. Een gevolg kan zijn dat DUO een boete moet betalen: een ‘dwangsom’. Het aantal ingebrekestellingen en het aantal dwangsommen daalde vorig jaar flink, van ruim 330 naar ongeveer 100. Dit kwam onder meer door het inlopen op werkvoorraden, waardoor er minder ingebrekestellingen en dwangsommen waren.

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

Klachten over DUO

De Nationale ombudsman (No) is een onafhankelijke organisatie waar mensen terecht kunnen als ze ontevreden zijn over de dienstverlening van de overheid. Ze moeten hun klacht in principe wel eerst doorgeven aan de organisatie waarover de klacht gaat. Als die organisatie er niets mee doet, is de No de volgende stap.

Als DUO een klacht ontvangt, krijgt de klager altijd een reactie – rechtstreeks van DUO, of via de No. Die reactie kan gaan over de klacht zelf, maar DUO kan de klager ook extra informatie sturen, of de klacht afhandelen als bezwaarschrift. Het laatste gaat een stap verder dan een klacht, want een bezwaarschrift is gericht tegen een formele beslissing.

In 2024 ontving DUO negen klachten van de No die de klagers zelf nog niet bij DUO hadden ingediend. Daarnaast stuurde de No vijf klachten door die DUO al eerder had behandeld, met het verzoek of DUO nogmaals contact wil opnemen met de klager, bijvoorbeeld omdat er nog vragen waren. Er was een klacht van iemand die tijdelijk ‘stateloos’ was verklaard, wat betekent dat iemand geen nationaliteit heeft. Dat had invloed op de studiefinanciering en het terugbetalen van de studieschuld. DUO heeft de klacht afgehandeld, waarna de situatie is hersteld. Een andere klacht bij de No had DUO al in 2016 afgehandeld. Het ging om de regels voor het terugbetalen van schulden bij een faillissement. Het beleid hierover is de afgelopen jaren nogal veranderd. Omdat dit een ingewikkeld geval was, kostte het veel tijd om alles te onderzoeken. Maar in 2025 gaat DUO de situatie herstellen: de klager krijgt dus toch gelijk.

De No kan een organisatie ook vragen om een probleem te bekijken en op te lossen. Dat heet een interventie. Vorig jaar ontving DUO vijf van zulke zaken (vijf minder dan vorig jaar). Twee gingen over mensen in het buitenland met een studieschuld, een over een te laat ontvangen betaling, een over een OV-boete, en een over een klacht die DUO niet zou hebben behandeld. De laatste was eigenlijk een verzoek om informatie.

Verder heeft de No drie signalen doorgegeven. Signalen gaan over meer algemene onderwerpen. Het eerste ging over het feit dat inburgeraars geen feedback kunnen krijgen over bepaalde onderdelen van hun examen. Hierover had de No een jaar eerder al een informatieverzoek gedaan. Het tweede signaal ging over studiefinanciering voor Roemeense studenten met een bijzonder arbeidscontract. Dit heeft DUO eerst onderzocht en besproken met het ministerie van OCW. Het laatste signaal ging over de lange afhandelingstermijn van verzoeken om kwijtschelding. Mede dankzij de hulp van een extra medisch adviseur kan DUO achterstanden nu sneller wegwerken.

In 2022 had de No onderzoek gedaan naar een klacht over ‘paspoortsignalering’. Dat is een manier waarmee DUO probeert contact te krijgen met klanten in het buitenland die hun studieschuld moeten terugbetalen, maar die niet reageren op berichten. In 2024 zei de No dat een klacht hierover ‘ongegrond’ was, en dat DUO paspoortsignalering in deze situatie dus mocht gebruiken.

Duurzaamheid

DUO wil bijdragen aan een duurzamere, groenere wereld. Soms doen we dat met kleine initiatieven, soms met grotere. We zijn onderdeel van het ministerie van OCW en hebben dezelfde ambities op het gebied van duurzaamheid als de hele rijksoverheid. Voorbeelden hiervan zijn: minder CO₂-uitstoot, minder restafval, en duurzame inkoop van nieuwe – circulaire – ict hardware.

Ook in 2024 hebben we gewerkt aan duurzaamheid, met name op het gebied van ict en databesparing. Hieronder een greep:

- Toenemend gebruik en toenemende opslag van data kosten veel energie en leiden tot meer CO₂-uitstoot. Daarom werkt DUO aan schonere en zuiniger dataopslag. In steeds meer situaties gebruiken we ‘greenops,’ een techniek die zorgt voor zuiniger gebruik en opslag van data, waardoor we energie kunnen besparen. Ook bij het gebruik van algoritmes en kunstmatige intelligentie letten we op duurzaamheid.
- Vorig jaar zijn we helemaal gestopt met het gebruik van wegwerpbekers. We hebben deze in al onze gebouwen vervangen door herbruikbare bekken.
- DUO stimuleert het gebruik van fiets en openbaar vervoer, onder meer met een fietsvergoeding en gratis ov. Ook bieden we leenfietsen aan. Teamdagen organiseren we bij voorkeur in de buurt van trein- en busstations.

- We bieden steeds meer gezonde en plantaardige producten aan in onze bedrijfsrestaurants. Overal in onze gebouwen is regelmatig gratis vers fruit beschikbaar. Medewerkers kunnen overgebleven etenswaren gratis of voor een lagere prijs meenemen.
 - Met instructies en workshops werken we aan bewustwording over duurzaamheid en helpen we medewerkers bijvoorbeeld hun mailboxen leger te maken en te houden. We organiseren activiteiten rond de nationale klimaatweek.
 - Al ons papier en onze enveloppen zijn van kringlooppapier, alle leaseauto's zijn sinds vorig jaar elektrisch.
 - We zijn doorgedaan met veel groene initiatieven waar we eerder al mee begonnen waren: de Cityhub, een manier voor duurzame bevoorrading van kantoren; het opschonen en hergebruik van oude laptops, tablets en mobiele telefoons; deelname aan de CO²-prestatieladder (DUO staat op de derde van vijf treden) waarvan het certificaat vorig jaar verlengd is; en het duurzaam aanbesteden en inkopen voor DUO en het ministerie van OCW.
-



3

Dienstverlening aan particuliere klanten

Honderdduizenden studenten vertrouwen op de dienstverlening van DUO – al was het alleen maar om de maandelijkse uitbetaling van hun ‘stufi’. Maar DUO doet meer, en werkt zeker niet alleen voor studenten. Ook scholieren, ouders, inburgeraars, leraren of mensen met een studieschuld kunnen op onze organisatie rekenen.

Informatie over rente verbeterd

Sinds jaar en dag gaat studiefinanciering samen met rente. Wie bij DUO een lening heeft of een studieschuld terugbetaalt, betaalt rente. Soms is de rente hoog, soms laag, en de afgelopen jaren stond de rente een redelijk lange periode op nul procent. DUO bepaalt de rente niet zelf, dat doet het ministerie van Financiën, ieder jaar. Sinds 2023 is de rente weer wat gestegen.

In dat jaar bleek ook dat veel studenten en oud-studenten weinig wisten over rente. Veel mensen waren verbaasd dat de rente (weer) steeg. Daarom heeft DUO vorig jaar de informatie over rente en lenen verbeterd.

Dat deden we door onze informatie uit te breiden en beter te laten zien. Als studenten via de website een lening aanvragen, krijgen ze meteen de gevolgen te zien: dát er sprake is van rente, dat ze een lening moeten terugbetalen, dat schulden meetellen bij de berekening van een hypotheek, en dat ze de lening elke maand kunnen aanpassen of stopzetten. Pas als ze aanvinken dat ze zich bewust zijn van de gevolgen van lenen en daarmee aangeven dat ze alles snappen, kunnen ze de lening aanvragen. Daarnaast zien studenten die een lening afsluiten voortaan meteen wat het bijbehorende bedrag voor een heel jaar is.

Op duo.nl/renteberekening is nu alle informatie over lenen en rente in verschillende vormen beschikbaar: teksten, rekenhulpen, video's en infographics. Jaarlijks sturen we studenten, pas afgestudeerden en terugbetalers een mail met informatie over de nieuwe rente en plaatsen we posts op onze sociale media-kanalen.

Sinds vorig jaar berekent DUO overigens geen wettelijke rente meer bij mensen die een betalingsregeling met ons hebben afgesproken. Dat geldt voor alle achterstallige schulden waarvoor ze een betalingsregeling hebben. Ongeveer 15.000 personen hebben zo'n regeling.

Tegemoetkoming leenstelselstudenten

Studenten in het hoger onderwijs die tussen 2015 en 2023 studeerden, vielen onder het leenstelsel en kregen geen basisbeurs. De basisbeurs kwam in 2023 terug. Het kabinet heeft besloten dat studenten die onder het leenstelsel gestudeerd hebben een tegemoetkoming krijgen. Het bedrag dat ze krijgen hangt af van hoe lang ze onder het leenstelsel vielen.

DUO betaalt die tegemoetkoming in 2025 uit. We begonnen vorig jaar al met een voorlichtingscampagne, zodat studenten alvast konden weten wat de tegemoetkoming is en wie er recht op hebben. De campagne is verspreid via advertenties op Instagram, Snapchat, LinkedIn en Facebook, en via online edities van een aantal dagbladen. Daarnaast hebben we hem gedeeld met onderwijsinstellingen, Nederland Wereldwijd en alumni-netwerken. Zo hopen we zoveel mogelijk (oud-)studenten te bereiken.

Op onze website staat een tool waarmee studenten snel kunnen zien of ze recht hebben op de tegemoetkoming, en of ze die zelf moeten aanvragen of niet.

Geld voor energie

In 2023 stegen de energieprijzen sterk. De regering zorgde daarom voor een energietoeslag voor mensen met een laag inkomen. Ook veel studenten vielen onder deze groep en ontvingen 400 euro. Het ging om ruim 72.000 uitwonende studenten met een aanvullende beurs, en bijna 26.000 studenten die hadden gestudeerd onder het leenstelsel.

Omdat de gegevens van de meeste studenten bij DUO in de systemen staan, konden we ervoor zorgen dat de studenten het geld op hun rekening kregen. DUO betaalde de tegemoetkoming in 2024 uit. Het ging om een totaalbedrag van ongeveer 39 miljoen euro.

Meer keuzetijd voor doorgestroomde mbo-studenten

Voor studenten in het middelbaar beroepsonderwijs en hoger onderwijs bestaat al jaren de 1-februari-regeling. Die houdt in dat DUO de prestatiebeurs omzet in een gift bij studenten die in hun eerste studiejaar vóór 1 februari stoppen met hun studie. Zij bouwen dus geen schuld op over het eerste halfjaar van hun studie. De regeling is bedoeld om de

financiële gevolgen te beperken voor studenten die een verkeerde studiekeuze doen. In studiejaar 2023/2024 is de regeling uitgebreid. Studenten van het mbo die doorstromen naar het hbo kunnen tot 31 augustus kijken of de studie bij ze past – een heel jaar dus. DUO heeft mbo-studenten die zijn doorgestroomd naar het hoger onderwijs hierover een mail gestuurd en de informatie op de website uitgebreid. Daarnaast hebben we scholen geïnformeerd en aandacht aan de nieuwe regeling besteed op onze sociale-media-kanalen.

Aankomend studenten uit Caribisch gebied krijgen eerder BSN

Aankomende studenten uit het Caribisch gebied die nog geen burgerservicenummer (BSN) hebben, krijgen dit sinds 2024 automatisch op het moment dat ze studiefinanciering aanvragen. DUO regelt dat.

Ieder jaar komen er jongeren uit het Caribisch gebied naar Nederland om te studeren. Tot vorig jaar liepen zij tegen één groot probleem aan: ze hadden geen BSN, omdat ze nog niet stonden ingeschreven bij een Nederlandse gemeente. Maar geen BSN betekent ook: geen DigiD. En daardoor konden ze hun zaken bij de overheid of bij Nederlandse organisaties niet goed regelen.

Om dit op te lossen kreeg DUO er een nieuwe taak bij van het ministerie van Binnenlandse Zaken: regelen dat deze doelgroep eerder een BSN zou krijgen. Dat was mogelijk omdat de aanstaande studenten zich toch al bij DUO meldden als ze studiefinanciering aanvroegen.

Als Caribische studenten nu studiefinanciering aanvragen, stuurt DUO hun persoonsgegevens door naar de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG). Die schrijft de studenten in bij de Basisregistratie Personen (BRP). Daarbij wordt automatisch een BSN aangemaakt dat DUO digitaal ontvangt en opslaat in zijn computersysteem.

De studenten krijgen een brief van de RvIG, maar omdat post naar het Caribisch gebied vaak lang onderweg is, kunnen ze hun BSN ook telefonisch opvragen bij DUO. (Vanwege de veiligheid versturen we het BSN nooit via de mail.) De aankomende studenten kunnen nu een deel van hun zaken al regelen terwijl ze nog niet in Nederland zijn.

DUO heeft dit toegelicht tijdens voorlichtingsbijeenkomsten in het Caribisch gebied. De volgende eilanden zijn daar onderdeel van: Bonaire, Saba, Sint-Eustatius, Aruba, Sint-Maarten en Curaçao.

Vorig jaar kregen in totaal 960 aanstaande studenten een BSN toen ze studiefinanciering aanvroegen. De uitgifte van DigiD-activatiecodes aan DUO's servicebalies in het Caribisch gebied steeg tussen april en juli 2024 met ruim 100 procent.

Nieuwe site voor Caribische studenten en terugbetalers

Ieder jaar komen er zo'n 1.500 jongeren uit het Caribisch gebied naar Nederland om te studeren. DUO vindt het belangrijk dat iedereen die in Nederland komt studeren, of in Nederland gestudeerd heeft, duidelijke en goed vindbare informatie krijgt. Daarom hebben we vorig jaar de website voor studenten en terugbetalers uit het Caribisch gebied verbeterd. We hebben studenten en terugbetalers hierbij betrokken.

Nieuw is dat de belangrijkste informatie voor het Caribisch gebied nu op één plek te vinden is. Ook zijn er video's en stappenplannen die duidelijk uitleggen wat studenten of terugbetalers moeten doen of regelen. Omdat niet iedereen uit het Caribisch gebied de Nederlandse taal goed beheerst, kunnen bezoekers ook kiezen voor informatie in het Engels. De Nederlandse teksten zijn herschreven in eenvoudiger Nederlands.

We hebben tegelijkertijd de naam van de site veranderd in duo.nl/cariben. Veel bewoners van het gebied voelen zich namelijk geen Antilliaan, maar bijvoorbeeld Curaçaoënaar of Arubaan.

Nieuwe servicebalies

Bij servicebalies kunnen (aankomende) studenten terecht met al hun vragen over studiefinanciering. Daarnaast helpen we er oud-studenten met vragen over hun studieschuld of met terugbetalingsproblemen. Bij sommige servicebalies kunnen mensen zonder afspraak terecht, bij andere moet je een online afspraak maken.



DUO heeft nieuwe servicebalies geopend in Noord-Holland, Zeeland en Limburg. Hier kunnen (oud-)studenten en hun ouders terecht voor informatie over studiefinanciering en studieschulden. Dankzij de extra balies biedt DUO voortaan in alle provincies persoonlijke ondersteuning aan studenten die er online niet uitkomen. Daarnaast zijn DUO-medewerkers één dag in de week aanwezig in verschillende bibliotheken en gemeentehuizen. Het totale aantal servicekantoren en -balies is nu 18.

Mijn diploma's

Al een aantal jaren op rij weten steeds meer mensen DUO te vinden voor een bezoek aan Mijn diploma's. Dat is een applicatie waarmee mensen hun diploma's online kunnen bekijken, en een digitaal uittreksel van hun diploma kunnen downloaden. In Mijn diploma's staan diplomagegevens van het voortgezet onderwijs (vanaf 2006), middelbaar beroepsonderwijs (vanaf 2007) en hoger onderwijs (vanaf 1996). Diplomahouders kunnen eenvoudig een beveiligd uittreksel downloaden als ze een vervolgstudie willen doen of als ze solliciteren, zowel in Nederland als het buitenland.

Het aantal downloads uit Mijn diploma's steeg in 2024 naar een nieuw record: 2,5 miljoen (2,1 miljoen in 2023).

Inds vorig jaar kunnen mbo-studenten ook een 'certificaatsupplement' downloaden. Dat is een toelichting bij het diploma waarmee een werkgever extra informatie krijgt over wat iemand heeft geleerd en gedaan tijdens de opleiding. De Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (S-BB) stelt het certificaatsupplement beschikbaar via Mijn diploma's.

Verder maken steeds meer partijen gebruik van EMREX dienstverlening. Dit is een middel waarmee mensen zelf de regie hebben om gegevens veilig uit te wisselen met anderen. Onder andere werkgevers kunnen zo rechtstreeks en veilig gegevens uit Mijn diploma's ophalen. Dat gebeurt in een beveiligde omgeving, met toestemming van de diplomahouder. In 2023 gebeurde dit zo'n 10.000 keer, in 2024 al 35.000 keer. De service was internationaal al in gebruik om de mobiliteit van studenten te vereenvoudigen. Niet alleen is het veilig en betrouwbaar delen van gegevens nu eenvoudiger, DUO helpt hiermee ook diplomafraude te bestrijden.

Meer talen voor inburgeraars

Ieder jaar komen er mensen naar Nederland die hier mogen blijven. Velen van hen moeten dan inburgeren. Ze volgen een inburgeringscursus en doen daarna inburgerings-examen. DUO organiseert die examens én inburgeraars kunnen bij DUO geld lenen voor de cursus. Sinds vorig jaar bieden we de informatie die inburgeraars hierbij nodig hebben in meer talen aan.

DUO heeft een website – inburgeren.nl – en een portaal – Mijn Inburgering – om inburgeraars te helpen. Er is een stappenplan met algemene informatie over inburgeren en een overzicht met wat inburgeraars op welk moment precies moeten doen. Vroeger was deze informatie alleen in het Nederlands en het Engels beschikbaar. Omdat niet iedereen die talen goed kan lezen, hebben we het aantal talen uitgebreid. De informatie is nu ook in het Arabisch, Farsi, Dari, Turks, Tingrinya en Kermanci beschikbaar.

Mensen bezoeken de site inburgeren.nl ongeveer 2 miljoen keer per jaar, waarbij zo'n 50.000 personen het stappenplan bekijken. Een kwart van deze bezoekers klikt sinds vorig jaar een van de zes nieuwe talen aan.

Het portaal Mijn Inburgering trok vorig jaar meer dan 170.000 unieke bezoekers, waaronder ook mensen die hun lening terugbetalen of die vrijwillig inburgeren. Het overzicht van wat inburgeraars op welk moment moeten doen werd in totaal 250.000 keer bekeken. Zo'n 15 procent koos daarbij voor een van de zes nieuwe talen.

Europass

Met Europass kunnen mensen hun opleiding, vaardigheden en werkervaring vastleggen in een digitaal portfolio. Dit portfolio kunnen ze veilig delen met anderen. Het Europass-portfolio helpt studenten, zoekenden én mensen met werk bij het vinden van een (andere) baan, opleiding of stageplek – zowel in Nederland als daarbuiten. Daarnaast staat in het Europass-portaal nuttige informatie over werken in het buitenland, beschikbare banen en de vaardigheden die daarvoor nodig zijn. Dit helpt iedereen eenvoudig een passende baan te vinden.

Alle EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten hebben een eigen Nationaal Europass Centrum (NEC) om Europass te promoten. In Nederland is het NEC gevestigd bij DUO.

Sinds vorig jaar is het Europass Certificaatsupplement (CS) ook beschikbaar via 'Mijn diploma's'. Het supplement bevat een duidelijke beschrijving (in het Nederlands, Engels of Duits) van een mbo-kwalificatie. Vooral voor studenten die in het buitenland willen stagelopen of werken is het een handige aanvulling op hun diploma. Studenten kunnen hun onderwijsresultaten én het Europass Certificaatsupplement nu makkelijk, gratis en op één plek downloaden.

Vorig jaar nam het aantal downloads van het Certificaatsupplement snel toe. Vorig jaar waren het er in totaal bijna 144.000: ruim 138.000 van het Nederlandse CS, bijna 4.500 downloads van het Engelse, en bijna 1.100 van het Duitse.

DUO wil de bekendheid en het gebruik van Europass vergroten door er ook aandacht voor te vragen op scholen. We hebben speciaal lesmateriaal ontwikkeld dat we in nieuwsbrieven en artikelen in onderwijsbladen presenteren.

Samen met de MBO-Raad, het Rijnland Instituut en de IT HUB Hoogeveen is het Nationaal Europass Centrum Nederland vorig jaar een proef gestart voor internationale mbo-minors. De proef loopt tot juni 2025 en is bedoeld om de internationale samenwerking binnen het mbo te versterken en studenten beter voor te bereiden op werken in een ander land.

Veel vormen van contact

DUO biedt klanten verschillende middelen voor contact. Veel mensen kiezen voor het ouderwetse telefoontje, anderen voor een bezoek aan een van onze balies, maar er zijn ook andere vormen, zoals sociale media, chat of webinars.

Sociale media

DUO is al vele jaren actief op diverse sociale mediaplatforms en -kanalen, omdat een groot deel van onze doelgroep daar te vinden is. In totaal hadden we er vorig jaar circa 133.000 volgers, ruim 3 procent meer dan in 2023. We beantwoordden meer dan 4.000 vragen die studenten via Facebook, Instagram, X, LinkedIn, Threads en YouTube stelden. De meeste vragen en opmerkingen gingen over de tegemoetkoming voor leenstelselstudenten, de rente op studieschulden en de berekening van de (aanvullende) beurs.

Hoewel het aantal vragen via sociale media elk jaar daalt, groeit ons bereik. In 2024 hebben we meer ingezet op adverteren via Meta, Snapchat, LinkedIn en de online edities

van lokale media, waarbij we ons richtten op studenten, terugbetalers, en leraren in Nederland en het Caribisch gebied.

Campagnes

We hebben campagnes gevoerd over specifieke onderwerpen: de tegemoetkoming voor leenstelselstudenten, de lerarenbeurs, het levenlanglerenkrediet en voorlichting in het Caribisch gebied. Het materiaal voor sociale mediacampagnes stellen we ook beschikbaar aan onderwijsinstellingen. 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.

Chat en e-mail

Via de chat op duo.nl/contact vonden vorig jaar bijna 18.000 gesprekken plaats. Via e-mail ontvingen we ongeveer 361.000 vragen van studenten; in 2023 waren dit er nog zo'n 301.000.

Webinars

Met webinars (uitzendingen via internet) kunnen we grotere groepen klanten informeren. Het voordeel is dat mensen webinars meteen kunnen bekijken, maar ook later. Ook is het mogelijk vragen te stellen via chat. In 2024 zonden we vijf webinars uit:

- Hoger onderwijs – de praktische zaken (3.750 kijkers).
- Studeren in Nederland – studiefinanciering voor studenten uit het Caribisch gebied (150 kijkers).
- Studiefinanciering mbo – hoe werkt het? (3.250 kijkers).
- Terugbetalen – hoe werkt het? (5.800 kijkers).
- Jaarverantwoording kinderopvang, samen met onder andere de Vereniging van Nederlandse gemeenten (175 kijkers)

In totaal stelden de deelnemers aan de webinars meer dan 6.000 vragen.



4

Dienstverlening aan zakelijke klanten

Als grote gegevensbeheerder is DUO voor onderwijsinstellingen en samenwerkingspartners een belangrijke speler. Van basisschool tot universiteit – DUO bekostigt instellingen en wisselt op grote schaal gegevens met ze uit. Bij deze processen speelt digitalisering een steeds grotere rol, waarbij zowel gebruiksgemak voor scholen als de veiligheid van uitwisseling belangrijk zijn.

Beter systeem om opleidingen te erkennen en wijzigen

Hogescholen en universiteiten bieden allerlei soorten opleidingen aan, honderden in totaal. DUO beheert – samen met de onderwijsinstellingen – de plek waar al die opleidingen in staan: de Registratie Instellingen en Opleidingen (RIO). Soms komen daar nieuwe studies bij, soms verandert er iets, en soms stopt een instelling met een bepaalde opleiding. Vorig jaar heeft DUO het middel verbeterd waarmee instellingen hun opleidingen in RIO kunnen opvoeren, wijzigen, stopzetten en – ook belangrijk – laten goedkeuren. Dat middel is een applicatie genaamd LEO: Loket Erkenningen onderwijs. Het is sneller, makkelijker en veiliger dan zijn voorganger.

Veel organisaties maken gebruik van LEO. Ten eerste natuurlijk de hogescholen en universiteiten met hun nieuwe, gewijzigde of geschrapte opleidingen. Daarnaast de Nederlands Vlaamse Accreditatie Organisatie (NVAO), die de kwaliteit van bestaande opleidingen in Nederland bewaakt en kijkt of nieuwe opleidingen van goede kwaliteit zijn (dat heet ‘accreditatie’). Verder bekijkt de Commissie Doelmatigheid Hoger Onderwijs (CDHO) of (nieuwe) opleidingen nodig of nuttig zijn, en hoe de studenten op die opleidingen presteren. Dankzij de kennis en adviezen van NVAO en CDHO kan het ministerie van OCW dan bijvoorbeeld besluiten of een instelling geld krijgt voor een studie of niet. DUO, ten slotte, zorgt dat LEO (en RIO) technisch altijd werken en dat alle informatie goed op elkaar aansluit.

In het verleden kostte het instellingen veel tijd en moeite om een nieuwe opleiding aan te melden, te veranderen of stop te zetten. Dat kwam omdat alle betrokken partijen (‘ketenpartners’) om de beurt een oordeel moesten geven over elke wijziging. In dat proces ging ook nog veel handmatig, wat zorgde voor vertraging en kansen op fouten. LEO is helemaal geautomatiseerd. Daardoor kunnen de hogescholen en universiteiten op één plek en in één keer een aanvraag of wijziging indienen, zien ze altijd direct wat de stand van zaken is, en kunnen alle ketenpartners snel en eenvoudig gegevens uitwisselen. Daarnaast beschikt iedereen nu over precies dezelfde informatie over opleidingen, waardoor er geen fouten of misverstanden meer kunnen ontstaan.

Om iedereen altijd goed op de hoogte te houden heeft DUO de afgelopen jaren informatiebijeenkomsten georganiseerd, presentaties gehouden, handleidingen en een website gemaakt, en nieuwsberichten verstuurd. Elke twee weken bespraken alle partijen de stand van zaken en bekeken ze of de applicatie goed werkte en of er aanpassingen nodig waren. Alle ketenpartners zijn vanaf het begin bij dit project betrokken. Ze zijn zo tevreden met het eindresultaat dat ze willen blijven samenwerken om het proces verder te verbeteren.

Sinds LEO in de lucht is hebben de instellingen in totaal 550 nieuwe, gewijzigde of geschrapte opleidingen doorgegeven.

Nieuwe kinderen op de basisschool

Scholen in Nederland hebben recht op geld van de overheid en DUO zorgt dat ze dat krijgen. De bedragen die scholen krijgen hebben vooral te maken met het aantal leerlingen of studenten, maar scholen kunnen óók geld krijgen voor speciale groepen leerlingen.

Zo kunnen basisscholen extra geld aanvragen voor ‘nieuwkomers’: kinderen van asielzoekers en van overige vreemdelingen. Ze moeten dat per kwartaal aanvragen bij DUO, dus vier keer per jaar. Om te berekenen hoeveel geld een school moet krijgen, keek DUO vroeger naar de datum waarop kinderen in Nederland waren aangekomen. Maar scholen liepen daardoor soms geld mis waar ze wel recht op hadden, omdat kinderen vanwege lange wachttijden later op school kwamen, en scholen geen geld kregen voor de periode daarvóór.

Vorig jaar is de regeling aangepast. Scholen hebben nu recht op geld vanaf de dag dat de leerling bij ze staat ingeschreven. Ze krijgen daardoor voor de hele periode geld (een of twee jaar, afhankelijk van het soort leerling).

DUO heeft een hulpmiddel gemaakt dat het aanvragen van geld voor nieuwkomers eenvoudiger maakt. Daarmee kunnen scholen zien wanneer een leerling voor het eerst werd ingeschreven. Dat is handig omdat deze kinderen door verhuizingen vaak meerdere scholen bezoeken. Ook helpt het om te bepalen of scholen voor een leerling voor één of voor twee jaar geld kunnen krijgen.

Bekostiging op maat

De hoeveelheid geld dat scholen van de overheid krijgen, hangt voor een groot deel af van het aantal leerlingen op die school. Om dat aantal te bepalen hanteert DUO een 'teldatum': dat is het vaste moment waarop we bepalen hoeveel leerlingen er precies op een school zijn.

Soms komt het voor dat scholen er ná deze teldatum achter komen dat ze een fout hebben gemaakt, en dat hierdoor niet alle leerlingen meegeteld zijn. Scholen kunnen dan bezwaar maken tegen de telling. Voorheen wees DUO deze bezwaren vaak af, omdat we strak moesten vasthouden aan juridische deadlines. Hierdoor liepen scholen soms veel geld mis voor leerlingen die wel gewoon les kregen op de school.

We hebben daarom, samen met het ministerie van OCW, een methode bedacht waarmee we kunnen bepalen in welke situaties we scholen toch kunnen bekostigen, ook al heeft de school een fout gemaakt.

Betere aanpak verzuim op particuliere en internationale scholen

In Nederland zijn 134 particuliere scholen en 48 internationale scholen, met in totaal ruim 13.600 leerlingen. In 2023 zijn die scholen begonnen hun leerlinggegevens door te geven aan DUO, net zoals 'gewone' scholen dat al jaren deden. Eind 2024 hadden 152 van de 182 scholen gegevens aan DUO geleverd. Doordat ze hun leerlinggegevens voortaan aan DUO doorgeven, kunnen de scholen het ongeoorloofd schoolverzuim ('spijbelen') makkelijker aan de gemeente melden. Dat gaat namelijk via DUO.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de leerplichtwet. Met de nieuwe gegevens krijgen de gemeenten ook de leerlingen van particuliere en internationale scholen in beeld en kunnen ze verzuim beter aanpakken. Ook kunnen ze voortijdig schoolverlaten beter voorkomen. Sinds januari vorig jaar hebben particuliere en internationale scholen 108 meldingen van verzuim doorgegeven.

Voor gemeenten is het werk eenvoudiger geworden. Vroeger kregen ze lijsten met inschrijvingen van scholen die ze met de hand moesten verwerken. Dat gold ook voor het schoolverzuim. Nu zorgt DUO ervoor dat de gegevens bij de juiste gemeente terecht komen.

DUO heeft samen met de scholen, gemeenten, de Inspectie van het Onderwijs en softwareleveranciers het registratieproces ontwikkeld. Zo kon een aantal scholen het proces vooraf testen. Verder heeft DUO veel scholen geholpen met het invoeren van de inschrijfggegevens, onder meer via online bijeenkomsten met demo's hoe scholen de computerschermen moesten gebruiken.

Synthetische data

DUO beheert diverse grote registers vol (onderwijs)data, die we gebruiken bij het uitvoeren van onze wettelijke taken. Daarnaast bieden we de data, onder voorwaarden, aan andere partijen aan (zoals onderzoeksbureaus), zodat die ze kunnen gebruiken voor eigen onderzoek. Maar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt strenge eisen aan het gebruik van data met persoonsgegevens. Daarom zijn we begonnen met het ontwikkelen van synthetische data.

Synthetische data zijn vergelijkbaar met data van bestaande personen. Een synthetische dataset bevat dezelfde informatie als een echte dataset, maar is gemaakt met individuen die de computer gemaakt heeft: 'kunstmatige personen'. Onderzoek met deze data levert praktisch dezelfde uitkomsten op als onderzoek met de originele gegevens. Het resultaat is dus hetzelfde, maar zonder het gebruik van persoonsgegevens.

Onze synthetische data zijn geschikt voor onderzoek naar leerlingen en studenten in alle typen Nederlands onderwijs, van basisschool tot universiteit. De data geven inzicht in allerlei actuele trends en ontwikkelingen, en kunnen helpen bij het verbeteren van onderwijs.

Het gebruik van synthetische data past bij de doelen van een open (digitale) overheid, die het delen van mogelijk waardevolle gegevens wil bevorderen. DUO biedt de synthetische data gratis aan, al kijken we bij elke aanvraag wel naar het nut. Waar mogelijk delen we onze kennis met anderen.

Een toenemend aantal organisaties neemt onze datasets af. Zo gebruikten de PO-Raad, de VO-raad en de MBO-raad onze gegevens van onderwijzend personeel, en gebruikte Cito gegevens voor het normeren van examens in het voortgezet onderwijs.



Samen verantwoord

DUO bekostigt ieder jaar zo'n 7.000 onderwijsinstellingen. Die krijgen dat geld om onderwijs te geven en om scholen draaiende te houden. Ieder jaar moeten de schoolbesturen uitleggen waar ze het geld aan besteed hebben. Dat heet verantwoording afleggen. Dat doen de besturen in hun jaarverslag en hun jaarrekening, die ze naar DUO sturen.

In de jaarverslagen staat informatie die voor veel partijen (zoals het ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs) interessant is. Daarom is het belangrijk dat de informatie betrouwbaar, nauwkeurig en van goede kwaliteit is.

Het proces van verantwoording afleggen is ingewikkeld, tijdrovend en gevoelig voor fouten. Daarom is DUO begonnen met een programma om scholen hierbij te helpen: Samen Verantwoord. Hierbij zijn niet alleen scholen en DUO betrokken, maar ook het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, sectororganisaties, softwareleveranciers, accountants en administratiekantoren.

Het doel is dat schoolbesturen beter, sneller en makkelijker verantwoording kunnen afleggen: in één keer, via één digitaal kanaal, foutloos, eenvoudig en bruikbaar voor alle betrokkenen. Dit is niet zomaar geregeld: het is de bedoeling dat alle scholen het in 2027 kunnen doen. Nieuw is dat scholen – als ze dat willen – ook kunnen melden wat ze allemaal doen op het gebied van duurzaamheid.

Alle organisaties in de keten werken inmiddels structureel samen, waardoor er veel draagvlak, vertrouwen en betrokkenheid is ontstaan.

Betere service voor scholen en gemeenten

DUO heeft de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening aan onderwijsinstellingen en gemeenten. Scholen zijn afhankelijk van DUO voor onder andere bekostiging en de registratie van allerlei onderwijsgegevens. DUO's relatie met gemeenten heeft vooral te maken met bekostiging en verzuim. Behalve zijn dienstverlening wil DUO ook de samenwerking met deze ketenpartners verbeteren. Vorig jaar hebben we hiervoor verschillende zaken aangepast, zodat scholen de zaken die ze voor DUO moeten regelen efficiënter en gebruiksvriendelijker kunnen uitvoeren.

Duidelijke taal, duidelijk beeld

Scholen kunnen op meerdere manieren zaken regelen bij DUO. Op de openbare website duo.nl staat allerlei algemene informatie, bijvoorbeeld over regelingen of beleid. Daarnaast is er een beveiligd portaal waar scholen hun eigen informatie kunnen vinden en waar ze allerlei zaken kunnen regelen.

In het verleden was de informatie op deze twee plekken niet altijd hetzelfde. Dat was onduidelijk, gebruiksonvriendelijk en vergrootte de kans op fouten. We zijn nu bezig te regelen dat op beide plekken dezelfde informatie staat en dat alles er hetzelfde uitziet. Daardoor kunnen medewerkers van scholen de informatie die ze nodig hebben makkelijker vinden, en sneller hun zaken regelen.

Autorisaties

Scholen werken met veel persoonsgegevens. Vanwege de privacy van leerlingen en leraren mag niet iedereen overal zomaar bij. Daarom werken scholen met autorisaties. Maar het is voor scholen vaak lastig om te bepalen wie wel bij bepaalde gegevens mag en wie niet. Daarom heeft DUO een 'takengids' gemaakt. Dat is een middel dat scholen helpt de juiste autorisatie aan de juiste medewerkers te koppelen.

Dashboard

Vroeger hadden medewerkers van scholen weinig zicht op allerlei gegevens die DUO van ze had, bijvoorbeeld over leerlingen, vakken of opleidingen. We hebben daarom een dashboard ontwikkeld dat scholen een duidelijker overzicht geeft. De huidige versie is met name bedoeld voor onderwijsbesturen. We gaan deze versie uitbreiden zodat informatie ook beschikbaar komt voor bijvoorbeeld medewerkers en schooladministraties.

Formulieren en bestanden

Scholen moeten allerlei administratieve taken uitvoeren met de gegevens die DUO voor ze beheert. We hebben een systeem gemaakt waarmee medewerkers van scholen hun taken makkelijker kunnen uitvoeren, doordat formulieren en bestanden sneller en eenvoudiger toegankelijk zijn.

Notificaties

DUO stuurt scholen regelmatig berichten, over allerlei verschillende onderwerpen. Dat zijn notificaties. Vroeger ontvingen medewerkers van scholen ook notificaties die voor hen niet belangrijk waren, of ze kregen meerdere keren per dag dezelfde notificatie. Dit hebben we opgelost. Medewerkers van scholen kunnen voortaan zelf kiezen wat ze ontvangen, en hoe vaak. Dubbele berichten komen niet meer voor.

Sneller contact

Binnen DUO zijn er meerdere afdelingen en teams waar scholen terecht kunnen met vragen. In het verleden was het vinden van de juiste contactinformatie soms een behoorlijke zoektocht. We hebben nu op elke productpagina van de site – in totaal ongeveer 500 – duidelijke contactinformatie staan. Ook hebben we de zoekfunctie verbeterd. Medewerkers van scholen met vragen komen voortaan meteen op de juiste plek terecht.

Diplomafraude

Een mogelijke verklaring voor het stijgende aantal downloads uit Mijn diploma's is dat er in de samenleving steeds meer aandacht is voor diplomafraude. Het is namelijk duidelijk dat diplomafraude toeneemt. Zo kwamen er de afgelopen jaren in de gezondheidszorg steeds vaker valse mbo-diploma's voor. Mijn diploma's helpt bij de bestrijding hiervan, omdat elk uittreksel een digitaal bewijs bevat dat het om een echt diploma gaat. Steeds meer werkgevers stellen het aanleveren van een uittreksel uit Mijn diploma's daarom verplicht.

DUO blijft aandacht vragen voor het gebruik van Mijn diploma's bij werkgevers en toezichthouders, door voorlichting te geven over het gebruik ervan. Ook ontwikkelen we een instrument waarmee werkgevers eenvoudig online kunnen controleren of een diploma echt is.

Vorig jaar deed DUO 109 keer aangifte bij de politie vanwege het gebruik van vervalste uittreksels uit Mijn diploma's. In 2023 deden we dit 97 keer.



5

DUO werkt samen

DUO is het hele jaar door aanwezig op een groot aantal – landelijke en lokale – bijeenkomsten, vaak als organisator of initiator. Zo blijven we op de hoogte van ontwikkelingen binnen het onderwijs en de maatschappij. De bijeenkomsten zijn heel verschillend, maar het doel is steeds hetzelfde: kennisdelen, van elkaar leren, en de samenwerking verstevigen.

Inburgeringscafés

Al drie jaar organiseert DUO door het hele land Inburgeringscafés. Vorig jaar deden we dit zes keer. Ze zijn bedoeld voor medewerkers van gemeenten. DUO organiseert de inburgeringscafés samen met zijn ketenpartners voor inburgering: het Centraal Orgaan Asielzoekersopvang (COA), de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND), VNG, het ministerie van SZW en Divosa. Al deze organisaties zijn samen verantwoordelijk voor het uitvoeren van (onderdelen van) de Wet inburgering. Bij de meeste bijeenkomsten waren er tussen de vijftig en zeventig deelnemers.

Op het programma stond onder andere een film, gemaakt door een gemeente en inburgeraars, die laat zien waar inburgeraars tegenaan lopen wanneer zij werk zoeken. Vervolgens blikten de aanwezigen terug op het afgelopen jaar en was er aandacht voor de laatste ontwikkelingen rondom de Wet inburgering.

De deelnemers kregen ook een presentatie over internationale diplomawaardering, door mensen van Nuffic en SBB, en volgden workshops over onder meer taalverwerving en communiceren met inburgeraars.

‘Bon bini na Hulanda!’

DUO is een publieke dienstverlener met een grote, jonge doelgroep voor wie verstandig omgaan met geld niet altijd vanzelfsprekend is. Daarom organiseert DUO al een paar jaar het congres ‘Samen Opgeteld’, een bijeenkomst die helemaal gaat over het thema ‘Jongeren en schulden’. Vorig jaar was het congres vooral gericht op (eerstejaars) studenten uit het Caribisch gebied die voor het eerst in Nederland gaan studeren.

Ruim honderd jongeren kwamen naar de bijeenkomst om informatie te krijgen en om vragen te stellen aan DUO en andere (overheids-) instellingen. Ook maakten ze kennis met elkaar en met de instanties waar ze in Nederland mee te maken krijgen, zoals de Belastingdienst, de dienst Toeslagen en de Zorgverzekeringslijn. Medewerkers van DUO

gingen met hen in gesprek om te horen of onze voorlichting goed beviel en of we dingen konden verbeteren.

DUO werkt bij Samen Opgeteld nauw samen met de jongeren die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Zij hebben foto's en een filmverslag van de dag gemaakt. Jongeren van de Arubaanse stichting Kompas ontvingen de gasten, begeleidden ze tijdens de dag en waren gespreksleider bij de workshop.

Inmiddels zijn ook andere organisaties (CJIB, de Rijksdienst voor het Wegverkeer, het Centraal Bureau Rijvaardigheid, de Belastingdienst, de dienst Toeslagen en de Vereniging Nederlandse Gemeenten) aangesloten bij dit initiatief. Zo kunnen verschillende uitvoeringsorganisaties informatie uitwisselen en van elkaar leren. Het verbeteren van dienstverlening aan jongeren en het voorkomen van schulden staat voorop.

Samenwerken voor de klant

Soms weten mensen niet goed waar ze terecht kunnen met een probleem of vraag aan de overheid. Daarvoor is het overheidsbrede initiatief ‘Loketfunctie van de overheid’ bedoeld. Het heeft als doel ervoor te zorgen dat burgers altijd aan de juiste ‘deur’ staan bij een publieke dienstverlener. Ook DUO doet hieraan mee.

Daarvoor worden onder andere op verschillende plekken in het land balies geopend waar verschillende publieke dienstverleners bij elkaar zitten om mensen te helpen. Plekken waar DUO samenwerkt met andere publieke dienstverleners zijn onder andere het Samenwerkplein in Drechtsteden, de gemeente Utrecht en de gemeente Enschede.

Om te zorgen dat publieke dienstverleners beter met elkaar kunnen samenwerken bestaat er sinds vorig jaar een netwerk van deskundigen van verschillende organisaties, die makkelijk telefonisch met elkaar kunnen overleggen. Ook DUO heeft een speciaal telefoonnummer waar medewerkers van andere publieke dienstverleners al hun vragen over DUO's dienstverlening aan burgers kunnen stellen.

In het eerste kwartaal van dit jaar zijn 25 gemeenten op dit netwerk aangesloten.

Daarnaast biedt DUO zijn diensten aan op plekken waar klanten al komen, zoals scholen. Zo werkt DUO onder andere samen met mbo-instellingen. DUO organiseert daar spreekuren voor MBO-studenten en geeft voorlichting over zijn dienstverlening. Ook

helpt DUO klanten op locaties waar Informatiepunten Digitale Overheid gehuisvest zijn, zoals bibliotheken in onder andere Venlo, Tilburg en Leeuwarden.

DIT-lab

In het DIT-lab (Discover Innovations of Tomorrow) werkt DUO al een paar jaar samen met studenten van de Hanzehogeschool in Groningen. Studenten en medewerkers van DUO doen er onderzoek naar snelle, veilige en betrouwbare digitale dienstverlening door de rijksoverheid. Ook ontwikkelen ze technieken of producten die daarbij passen. De nadruk ligt op ontwikkelingen rondom digitale identiteit en nieuwe manieren voor snelle en betrouwbare uitwisseling van leerresultaten. Zo wordt het eenvoudiger om zelf (bijvoorbeeld met je telefoon) aan te tonen welke kwalificaties je hebt als je wil studeren of solliciteren in het buitenland.

Bij het DIT-lab staan studenten en de kennis die ze opdoen centraal. De studenten onderzochten onder meer de invloed van recente digitale ontwikkelingen op de dienstverlening van DUO. Studenten hebben vorig jaar een aantal games ontwikkeld die ingewikkelde technische onderwerpen op een begrijpelijke manier uitleggen. Een van de games werd genomineerd voor de prijs van beste studentenproduct bij de opleiding Game Design van de Hanze.

Het DIT-lab is ook een plek waar studenten en docenten van verschillende opleidingen in contact komen met DUO als werkgever. Het DIT-lab is gevestigd bij de Digital Society Hub op de Zernike-campus in Groningen. Vorig jaar hebben DUO en de Hanze hun samenwerking in het DIT-lab voor drie jaar verlengd.

Ketenoverleg over data

DUO beschikt over een schat aan onderwijsgegevens, die we ook delen met anderen: scholen, gemeenten en onderzoekers. Iedereen kan er gebruik van maken, bijvoorbeeld via onze website met open data. We overleggen regelmatig met andere organisaties – onze ketenpartners – over verbeteringen rond het delen van onze data.

Tijdens het ketenoverleg bespreken we ontwikkelingen en vragen, maar ook voorbeelden van goed en nuttig gebruik van data. Deelnemers kunnen zo kennis en ervaringen met

elkaar delen. Zo hebben data-analisten aan onderzoekers van een gemeente laten zien hoe zij de open data van DUO gebruiken voor buurten, wijken of stadsdelen. Ook bleek er veel behoefte te bestaan aan data over onderwijshuisvesting

Door nauwer samen te werken binnen DUO kunnen we andere partijen beter en sneller helpen. We hebben presentaties verzorgd bij verschillende ketenpartners, nieuwsbrieven gepubliceerd, en besproken hoe we de gebruiksvriendelijkheid van de website en het data-aanbod kunnen verbeteren, om beter aan te sluiten bij de wensen van gebruikers.

Vorig jaar hebben zich opnieuw meer deelnemers aangesloten bij het ketenoverleg, waaronder het ministerie van OCW, het Centraal Bureau voor de Statistiek, de Inspectie van het Onderwijs en diverse kenniscentra, belangenorganisaties en onderwijsinstellingen. Tijdens bijeenkomsten verwelkomen we soms zo'n vijftig deelnemers; er staan er ongeveer 150 op onze verzendlijst.

Een steuntje in de rug

JINC is een landelijke non-profitorganisatie die jongeren tussen de 8 en 16 uit wijken met een sociaaleconomische achterstand wil helpen met het vinden van de goede weg naar een opleiding, en vervolgens naar werk. JINC organiseert projecten waarbij jongeren kennis kunnen maken met organisaties en bedrijven. De noordelijke tak van de organisatie werkt sinds vorig jaar ook samen met DUO. Wij helpen bijvoorbeeld met het coachen van leerlingen of met het aanbieden van heel korte stages.

Achttien medewerkers van DUO zijn vorig jaar begonnen als carrièrecoach op het vmbo. Elke coach begeleidt vier leerlingen. Op een van de scholen hielpen de carrièrecoaches leerlingen om hun netwerk in beeld te krijgen, zodat ze leren hoe ze hun omgeving kunnen inschakelen als ze iets moeten regelen. Ook leerden leerlingen hoe ze zichzelf kunnen presenteren bij een werkgever, of hoe ze zaken moeten regelen zoals het inschrijven voor een open dag, een stageplek regelen, of een vervolgopleiding vinden. Zeven DUO-medewerkers hielpen jongeren met een sollicitatietraining en drie met het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Ook liep een leerling een dagje mee met de hoogste baas van DUO, de directeur-generaal.

Landelijk doen ruim 86.000 jongeren mee aan JINC-projecten; aan projecten in Groningen en Friesland zo'n 6.500.



Playing for succes

Een vergelijkbaar – maar kleiner – initiatief is ‘Playing for succes’. Dat is een project voor scholieren die niet zo stevig in hun schoenen staan, om ze meer zelfvertrouwen te geven en te zorgen dat ze met nieuwe energie naar school gaan. Tien leerlingen kwamen vorig jaar bij DUO langs voor een kennismaking. Ze kregen een lunch en een presentatie over DUO, en vertelden zelf over hun project.

Manifestgroep

DUO is lid van de Manifestgroep, een samenwerkingsverband van grotere uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst en UWV. De Manifestgroep is onderdeel van het Netwerk Publieke Dienstverlening (NPD), dat tot doel heeft 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 hun stem te laten horen in politiek Den Haag.

Het afgelopen jaar heeft de Manifestgroep meegewerkt aan initiatieven om de dienstverlening van overheidsorganisaties te verbeteren. Zo is het Netwerk van Publieke Dienstverleners met het kabinet in gesprek om wet- en regelgeving te vereenvoudigen. Andere voorbeelden zijn het verbeteren van de gegevensuitwisseling tussen publieke dienstverleners, en zorgen dat publieke dienstverleners laten horen wat uitvoerbaar en haalbaar is bij verschillende wetstrajecten.

Overige evenementen

DUO organiseert al enige jaren een paar grote evenementen, vaak met andere organisaties.

MBO-congres

Jaarlijks organiseren DUO, het ministerie van OCW, de MBO-Raad, MBO Digitaal en de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) het MBO-congres. Medewerkers van mbo-instellingen en ketenpartners spraken met name over samenwerking in de keten. Steeds meer partijen gebruiken DUO-gegevens en steeds meer proces-zen zijn ervan afhankelijk.

De deelnemers volgden verschillende workshops over onder meer kunstmatige intelligentie, de Archiefwet, synthetische data, verzuim, en het bundelen van systemen in de toekomst. De rode draad: meer samenwerken levert efficiënte systemen en betere gegevenskwaliteit.

HOLink

Samen met Stichting Studielink heeft DUO het jaarlijkse HOLink congres georganiseerd. Ongeveer 440 medewerkers van hogescholen, universiteiten en softwareleveranciers bespraken onder meer nieuwe ontwikkelingen rondom onderwijsondersteuning en informatievoorziening voor studenten. De bezoekers werken vooral op het gebied van administratieve ondersteuning, internationalisering, ontwikkeling en beheer, informatie-management, juridische zaken en beleid.

Het doel was kennis delen en kennis vergroten, en de samenwerking in de keten verder te verbeteren om de dienstverlening aan studenten zo goed mogelijk te laten verlopen.

Vakdag project- en programmamanagement

DUO organiseerde met I-Interim Rijk, de Dienst ICT Uitvoering en het Centraal Justitieel Incassobureau de Vakdag Project- en programmamanagement. Ongeveer zeventig medewerkers van de verschillende organisaties bespraken actuele ontwikkelingen op het gebied van projectmanagement, zoals agile werken, algoritmes, en kunstmatige intelligentie. Dit jaar stond de ontwikkeling van uitvoeringsorganisatie naar publieke dienstverlener centraal.

Het was een dag van kennisdelen, inspiratie opdoen, netwerken en het bevorderen van samenwerking. Rijksoverheidsorganisaties in het noorden willen meer samenwerken bij veranderingen en daarbij gebruikmaken van elkaars kennis, kunde en middelen.



6

De mensen van DUO

Eind december 2024 waren er bij DUO 3.439 interne medewerkers in vaste of tijdelijke dienst. Samen waren zij goed voor 3.180 voltijdsarbeidsplaatsen (fte). Dit is een stijging vergeleken met het jaar daarvoor; toen waren er 3.293 medewerkers in vaste dienst (3.049 voltijdsarbeidsplaatsen). Het verschil tussen het aantal mensen en het aantal fte's komt doordat DUO relatief veel parttimers in dienst heeft: vorig jaar werkten 1.407

Het aantal mannen is wat hoger dan het aantal vrouwen: 1.794 tegen 1.645. Dit geldt ook voor de leidinggevende functies: van alle managers bij DUO was vorig jaar ongeveer 58 procent man (92 mannen en 66 vrouwen).

De gemiddelde leeftijd van de DUO-medewerker was eind 2024 46,9 jaar. Dit is een lichte daling vergeleken met 2023, toen was de gemiddelde leeftijd 47,1 jaar.

Medewerkers: intern, extern en uitzendkracht

In 2024 zijn er bij DUO 343 nieuwe medewerkers begonnen. Er zijn 199 mensen bij DUO weggegaan – 69 van hen gingen met (vervroegd) pensioen, de rest vond een andere baan. Omgerekend in voltijdsarbeidsplaatsen (fte) betekent dit dat er gemiddeld ongeveer 132 fte bij is gekomen. DUO is in 2024 gegroeid naar gemiddeld 3.108 voltijdsarbeidsplaatsen. De reden is dat DUO meer werkzaamheden kreeg, waar meer mensen voor nodig zijn.

Uitzendkrachten

Bij pieken in de werkzaamheden of bij langdurige ziekte van medewerkers huurt DUO uitzendkrachten in. Vorig jaar werkten er gemiddeld 110 fte aan uitzendkrachten bij DUO, minder dan het jaar daarvoor – toen waren het er gemiddeld 129.

Externe inhuur en detachering

DUO wil minder tijdelijke medewerkers inhuren en in plaats daarvan meer mensen in vaste dienst nemen. Dan wordt de organisatie minder afhankelijk van externen (voornamelijk ict'ers) en krijgt eigen personeel meer kans 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.

Bij DUO werken verder ook stagiairs, trainees en gedetacheerden: mensen die tijdelijk bij DUO werken, maar die in dienst zijn bij andere organisaties. Eind 2024 waren dat er 31.

Eind 2024 waren er nog 423 fte aan externen in dienst, het geplande aantal over het hele jaar bedroeg 467 fte.

Leren in de praktijk

Als grote publieke dienstverlener in het onderwijs verwelkomt DUO ieder jaar stagiairs van allerlei schooltypen. Al die jongeren doen bij ons werkervaring op; in afstudeerstages, meewerkstages of snuffelstages van een dag of een week. Ook waren er een paar korte werkbezoeken van groepen scholieren.

In 2024 waren er in totaal zestig stagiairs: 51 bij ons hoofdkantoor in Groningen en negen op ons Haagse kantoor. Daarvan kwamen er twintig van het mbo, 33 van het hbo en drie van de universiteit. Daarnaast waren er vier scholieren van het voortgezet speciaal onderwijs. Bij het DIT-lab – waar DUO samenwerkt met de Hanzehogeschool – waren ook nog acht stagiairs aan het werk. Veertig stagiairs deden een meewerkstage, zestien deden onderzoek voor hun studie en vier gebruikten de stage om zich te oriënteren op de arbeidsmarkt.

De stage-opdrachten waren gevarieerd. Studenten deden onder meer onderzoek naar effectievere informatiedeling, naar processen zonder hacktesten, werkdrukbeleving, en maatschappelijk verantwoord inkopen. De meewerkstages vonden onder meer plaats bij de directie ict, de personeels- en bedrijfsadministratie, de afdeling examendiensten, de afdeling compliance en de afdeling internationale diensten.

DUO heeft een breed introductieprogramma ontwikkeld waarmee stagiairs snel hun weg kunnen vinden binnen de organisatie. We ondersteunen stagiairs bij het formuleren van hun onderzoeksvraag en helpen ze als ze dat willen bij de voorbereiding en uitvoering ervan. Ook kunnen ze gebruikmaken van een stage- of taalcoach. De eerste kan ze helpen bij persoonlijke leerdoelen, de tweede bij stukken die ze moeten schrijven.

Verder presenteerde DUO zich vorig jaar op stagemarkten van onderwijsinstellingen. We onderhouden contact met scholen om ook in de toekomst gebruik te kunnen maken van stagiairs, want dat is gunstig voor zowel studenten en leerlingen als voor DUO. We werken ook samen met andere organisaties om stagelopen te bevorderen, kennis uit te wisselen en leerprogramma's voor stagiairs te ontwikkelen.



Diversiteit werkt

De Rijksoverheid is er voor iedereen en vindt het belangrijk dat mensen dat ook zo ervaren. Daarom wil de overheid mensen met verschillende achtergronden in dienst nemen. Zo kan iedereen zich in de overheid herkennen en weerspiegelt de overheid de diversiteit in de samenleving. Bij diversiteit gaat het om alles waarin mensen van elkaar kunnen verschillen. Dat kan gaan om leeftijd, gender, opleiding of cultuur, maar ook of iemand een lichamelijke of verstandelijke beperking heeft of neurodivers is.

Voor mensen met een beperking is het vaak moeilijker om een gewone baan te vinden. De Participatiewet en de Banenafpraak zorgen ervoor dat deze mensen bij overheidsorganisaties zoals DUO kunnen werken. In 2024 ging het om 75 mensen, dertien meer dan het jaar daarvoor. Er is een 'werkplek' met een tweejarige opleiding tot management-ondersteuner. Na een proef van een jaar hebben we acht medewerkers aangenomen voor minimaal tien jaar, om het papieren archief van DUO te digitaliseren.

Sinds 2022 bestaat er bij DUO ook een medewerkersnetwerk voor mensen met een beperking of andere arbeidsbijzonderheid. League DUO organiseert regelmatig bijeenkomsten of workshops, waar medewerkers ervaringen kunnen delen. Ook behartigen ze de belangen van deze groep binnen DUO.

Vitaliteit, gezondheid en ziekte

DUO werkt aan het verbeteren van de gezondheid en vitaliteit van zijn medewerkers om verzuim te verminderen en te voorkomen. Daarbij gaat het niet alleen om lichamelijke vitaliteit, maar ook om geestelijke en sociaal-emotionele vitaliteit en om zingeving. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun gezondheid; DUO zorgt voor de randvoorwaarden en activiteiten om gezond en vitaal leven te stimuleren.

Preventief medisch onderzoek

Vorig jaar heeft veertig procent van de medewerkers meegedaan aan een uitgebreid preventief medisch onderzoek, waardoor ze een beeld kregen van hun eigen gezondheid en eventuele risico's. Met de uitkomsten wil DUO medewerkers helpen te werken aan een gezonde levensstijl, zowel lichamelijk als geestelijk.

Activiteiten

Elke maand organiseerde DUO verschillende activiteiten om medewerkers te helpen vitaler te worden. Ook was er een speciale vitaliteitsweek met trainingen en workshops. Vorig jaar werd er zes keer een wandel- of hardloopevenement georganiseerd. Daarnaast deden DUO-medewerkers mee aan enkele grotere hardloopwedstrijden in Groningen en Den Haag, en aan een speciaal fitheidsprogramma bij voetbalclub FC Groningen. Wekelijks ligt er gratis vers fruit klaar op alle etages van de DUO-gebouwen.

Verzuim

Ondanks bovenstaande initiatieven was het gemiddelde verzuim bij DUO vorig jaar hoger dan het jaar ervoor. In 2024 was het gemiddelde ziekteverzuim 7 procent, een stijging ten opzichte van 2023 (6,5 procent).

	2023	2024
Kort verzuim (minder dan acht dagen)	1,0%	0,9%
Middellang verzuim (acht tot tweeënveertig dagen)	1,3%	1,3%
Lang verzuim (meer dan tweeënveertig dagen)	4,2%	4,8%
Totaal	6,5%	7%

Het nulverzuim (mensen die zich nooit ziekmelden) is gedaald van 33,8 procent in 2023 naar 32,8 procent in 2024.

Het frequent verzuim was in 2024 15,8 procent. Er is sprake van frequent verzuim als iemand zich binnen twaalf maanden drie keer of vaker ziekmeldt.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt de medewerkers van DUO. De OR zorgt ervoor dat hun belang en dat van de organisatie goed wordt afgewogen bij de besluitvorming van het DUO-bestuur, zowel voor de korte als de lange termijn. De OR houdt zich bezig met zowel organisatie-brede 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 bij DUO 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 2024 heeft de OR zich sterk gemaakt voor onderwerpen die medewerkers direct raken. De OR heeft zich ingezet voor een eerlijker en transparanter systeem voor bewust belonen, zodat het management deze beloningen rechtvaardiger toekent. Daarnaast keek de OR regelmatig kritisch naar de manier waarop DUO-directies taken organiseren. De OR heeft gepleit voor een efficiëntere en meer centrale aanpak. Verder heeft de OR meegeholpen bij de terugkeer van het DUO-feest, dat moet bijdragen aan een goede werksfeer en onderlinge verbondenheid van medewerkers.

Dit Jaarbericht is een uitgave van:
Dienst Uitvoering Onderwijs

Mei 2025 | Publicatie-nr. 19715a-002