

***DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE  
BURGERBRIEVEN  
2024***

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies  
Team Burgervragen  
Mei 2025**

## **INHOUDSOPGAVE**

|                                                |                |
|------------------------------------------------|----------------|
| <b>1. Inleiding</b>                            | <b>pag. 3</b>  |
| <b>2. Aantallen burgerbrieven 2023 en 2024</b> | <b>pag. 3</b>  |
| <b>3. Aanvragen</b>                            | <b>pag. 4</b>  |
| <b>4. Bezwaarschriften</b>                     | <b>pag. 6</b>  |
| <b>5. Klaagschriften</b>                       | <b>pag. 9</b>  |
| <b>6. Wob-verzoeken/Woo-verzoeken</b>          | <b>pag. 10</b> |
| <b>7. Andere brieven</b>                       | <b>pag. 12</b> |
| <b>8. AVG-verzoeken</b>                        | <b>pag. 15</b> |
| <b>9. Telefonische vragen</b>                  | <b>pag. 16</b> |
| <b>9.1 DUO</b>                                 |                |
| <b>9.2 IvhO</b>                                |                |
| <b>9.3 NA</b>                                  |                |
| <b>9.4 RCE</b>                                 |                |
| <b>9.5 IR</b>                                  |                |

# Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2024

## 1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2024 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. Daarbij wordt teruggeblikt op 2023. Daarnaast bevat deze rapportage een korte toelichting op de telefonisch gestelde vragen.

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

De gegevens in de rapportage van OCW zijn afkomstig van:

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

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

## 2. Aantallen burgerbrieven 2023 en 2024

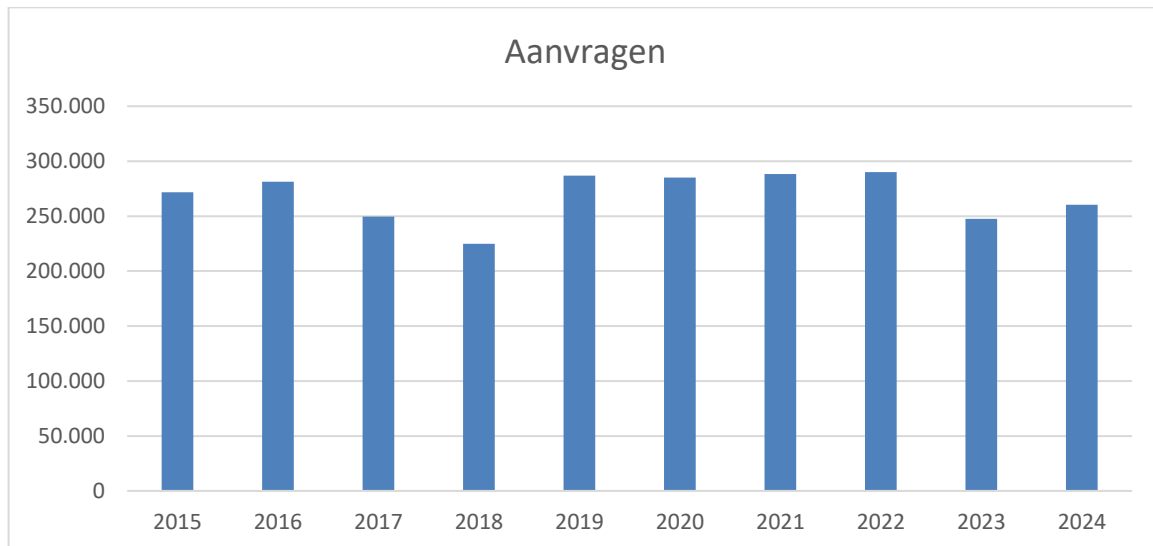
| Categorie                                | Aantal 2023    | Aantal 2024    | + / -          |
|------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Aanvragen (als bedoeld in de Awb)        | 247.506        | 260.389        | +12.883        |
| Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb) | 11.784         | 11.074         | -710           |
| Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)   | 1.796          | 1.715          | -81            |
| Woo-verzoeken                            | 171            | 179            | +8             |
| Andere brieven                           | 249.215        | 166.986        | -82.229        |
| AVG-verzoeken                            | 82             | 116            | +34            |
| <b>Totaal</b>                            | <b>510.554</b> | <b>440.459</b> | <b>-70.095</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 2024 zijn er bij OCW in totaal 260.389 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (228.949). De overige aanvragen zijn ingediend bij de RCE (11.201), het NA (12.132), bij de IvHO (7.050), bij het bestuursdepartement (667) en bij de Inspectie OE (390).

Het totale aantal aanvragen is licht toegenomen. Bij DUO met 3,4% ten opzichte van 2023. In 2023 was er echter sprake van een sterke daling. De lichte stijging zit in het aantal aanvragen studiefinanciering en tegemoetkoming scholieren. Hiervoor is geen direct aanwijsbare oorzaak aan te geven.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:

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

#### *Termijn van afdoening*

DUO heeft in totaal 228.949 aanvragen ontvangen. Bij DUO worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is.

<sup>1</sup> [https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/correspondentiewijzer\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/correspondentiewijzer_0.pdf)

Maar bijna 92% van de aanvragen wordt 'real time' verwerkt, deze hebben dus een afhandelingsijd van 0 werkdagen. De overige verzoeken worden achteraf handmatig geregistreerd. Hiervan zijn geen behandelingstermijnen bekend.

Wél is bekend dat DUO 438 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Dit is 0,19% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld.

Ook bij de Ivho zijn de afhandelingstermijnen nog niet voldoende inzichtelijk. Daarom is in 2024 gestart met de ontwikkeling van KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) waarbij de focus ligt op doorlooptijden. De verwachting is dat deze gegevens in 2026 beschikbaar komen.

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.

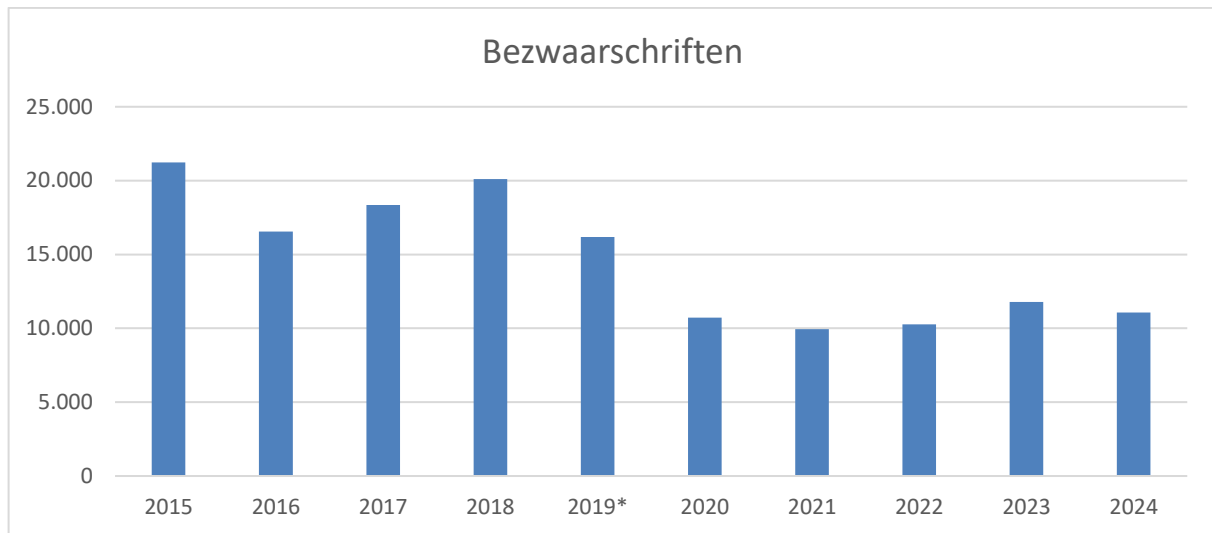
#### *Dwangsommen*

OCW heeft in totaal 440 ingebrekestellingen ontvangen die hebben geleid tot 65 dwangsommen met een totaalbedrag van € 63.335. Hiervan waren de meeste ingebrekestellingen voor DUO (438). Het NA ontving 2 ingebrekestellingen (die geresulteerd hebben in 1 dwangsom ter waarde van € 742,00).

#### *DUO*

DUO heeft in totaal 438 ingebrekestellingen ontvangen (ten opzichte van 435 in 2023) die hebben geleid tot 64 dwangsommen met een totaalbedrag van € 62.593. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen. Dit werd vaak veroorzaakt door stagnatie in het proces van afhandeling van medische adviezen. Dit proces heeft in afstemming met de directie Onderwijsvolgers tijdelijk stil gelegen vanwege capaciteitsproblemen bij de medische beoordeling (inmiddels is hier extra capaciteit voor aangenomen). Meer dan 50% van het totaalbedrag aan dwangsommen is hieraan gerelateerd.

## 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 afgenomen ten opzichte van 2023. In 2024 ontving OCW in totaal 11.074 bezwaarschriften. Bijna alle bezwaarschriften (11.060) zijn bij DUO ingediend. De overige zijn ingediend bij het bestuursdepartement (10) en bij het NA (4).

Het aantal bezwaarschriften bij DUO is nagenoeg gelijk gebleven (een afname van circa 6%) ten opzichte van 2023. Hierbij valt het volgende op:

- Door het tijdelijk stilleggen van de controle op de uitwonendenbeurs en het starten met aselechte controles, is het aantal bezwaarschriften met 90% afgenomen. Ook worden er geen boetes meer opgelegd;
- Bij de inkomenscontrole studerende (=bijverdiengrens) zien we ten opzichte van 2023 een daling van circa 95%. Dit is het gevolg van het afschaffen van de bijverdiengrens per 1 januari 2024, waardoor deze controle niet langer uitgevoerd hoeft te worden;
- Nationaliteiten: een stijging van circa 50% van het aantal bezwaarschriften. Dit komt waarschijnlijk door het inlopen op werkvoorraden (aanvragen), waardoor er meer besluiten worden genomen en meer klanten een bezwaar kunnen indienen;
- Staatsexamens vo: een verdubbeling van het aantal bezwaarschriften onder andere door:
  - het nieuw uitgevoerde "Aanmeldonderzoek", wat heeft geleid tot bezwaren;
  - een consequentere afhandeling van verschillende deelonderwerpen, zoals de aanmeldingen na 1 januari en uitstelverzoeken, wat heeft geleid tot meer bezwaren dan in voorgaande jaren.

DUO heeft overigens in 2024 meer bezwaarschriften afgedaan dan in 2023 waardoor de eindvoorraad met circa 20% is afgenomen. Dit komt omdat er in 2024 meerdere vacatures zijn vervuld en de formatie op orde is.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

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

#### *Termijn van afdoening*

Bij DUO zijn 10.376 bezwaarschriften ingediend. DUO heeft 79,9% van alle<sup>2</sup> bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het besluit op de aanvraag (in 2023 was dit 75,5%).

Dit betekent dat 20,1% (24,5% in 2023) van de bezwaarschriften niet is afgedaan binnen de Awb-termijn. Verhoging van de personele capaciteit heeft er onder andere voor gezorgd dat het percentage afgehandeld binnen de termijn is toegenomen ten opzichte van 2023.

#### *Ingebrekestellingen en dwangsommen*

In totaal zijn er 290 ingebrekestellingen ontvangen (waarvan allemaal bij DUO) voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften. Deze hebben geleid tot 42 dwangsommen die DUO heeft betaald voor een totaalbedrag van € 47.492.

De dwangsommen zijn betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen vanwege verschillende redenen, zoals:

- vertraging bij het nemen van een nieuw besluit als gevolg van een gerechtelijke uitspraak;
- stagnatie in het proces van afhandeling van medische adviezen. Dit proces heeft in afstemming met de directie Onderwijsvolgers tijdelijk stilgelegen vanwege capaciteitsproblemen bij de medische beoordeling (inmiddels is hier extra capaciteit voor aangenomen);
- vertraging omdat bevragen van de klant naar aanvullende informatie noodzakelijk is.

Opvallend is dat het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen bij DUO ten opzichte van 2023 sterk is gedaald. Ter vergelijking: in 2023 ontving DUO 589 ingebrekestellingen die hebben geleid tot 245 dwangsommen waarvoor DUO een totaalbedrag van € 196.208 heeft betaald. De afname komt onder andere door het inlopen op werkvoorraden, waardoor er minder ingebrekestellingen en dwangsommen zijn. Het gaat hier met name over de werkvoorraden met betrekking tot de onderwerpen 'Nationaliteit' en 'Verzoek inkomen ouders buiten beschouwing laten'.

#### *Schadevergoeding*

Bij DUO kunnen schadevergoedingsverzoeken worden ingediend ten aanzien van het ten onrechte geen gebruik kunnen maken van een reisproduct. Deze verzoeken worden door het team Studentenreisproduct beoordeeld aan de hand van artikel 3.29 van de Wet studiefinanciering (Wsf), waarna bezwaar mogelijk is. Sinds mei 2024 wordt in geval van een afwijzing het verzoek tevens doorgezet naar de afdeling Bezwaar, Beroep, Klachten en Procesvoering (BBKP). Daar vindt een aanvullende beoordeling plaats op basis van artikel 8:88 van de Algemene wet bestuursrecht

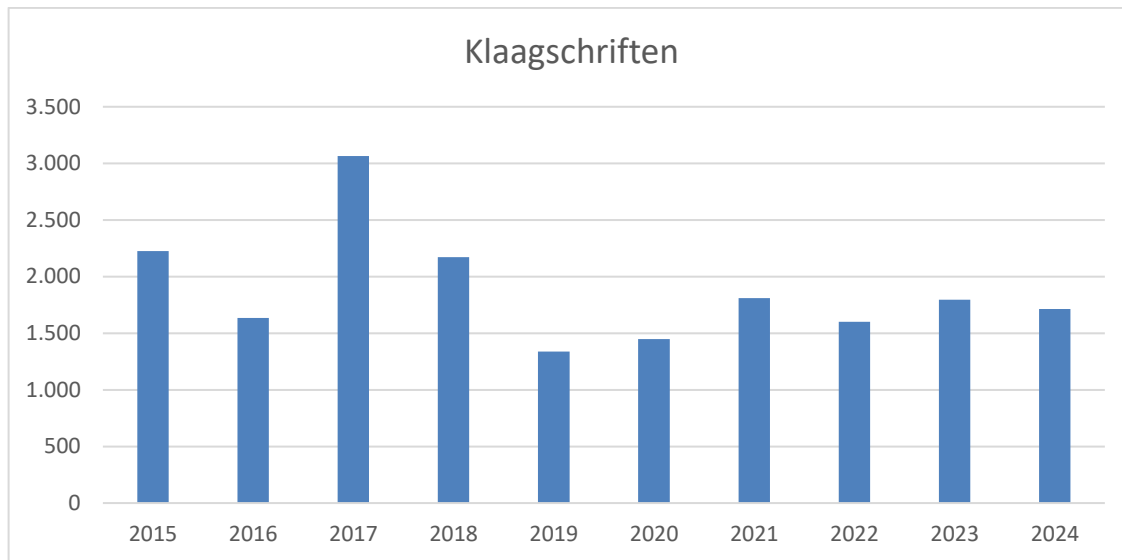
---

<sup>2</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van 2.712 bezwaarschriften op 1-1-2024 bij DUO.

(Awb). Hierbij wordt getoetst of er recht is op schadevergoeding wegens een onrechtmatig besluit of onrechtmatige handeling. Tegen de uitkomst is geen bezwaar meer mogelijk, maar de klant kan nog wel naar de rechtbank.

DUO heeft in 2024 in totaal 254 schadevergoedingsverzoeken afgehandeld, waarvan er 42 zijn uitbetaald met een totaalbedrag van € 15.284.

## 5. Klaagschriften



In 2024 ontving OCW 1.715 klaagschriften, waarvan de meeste (1.674) bij DUO. De overige klaagschriften werden ingediend bij de Ivho (36), het bestuursdepartement (3) en het NA (2). Bij de RCE en de Inspectie OE zijn geen klaagschriften binnengekomen.

Het aantal klaagschriften bij DUO is ten opzichte van 2023 licht afgenomen (5,3%). Dit komt omdat in 2023 de herinvoering van de basisbeurs veel klachten opleverde. In 2024 was er over dit onderwerp meer bekendheid bij de klant, wat resulteerde in een daling van circa 40% aan klachten (van 212 in 2023 naar 123 in 2024) in de categorie 'basisbeurs en prestatiebeurs'.

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

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

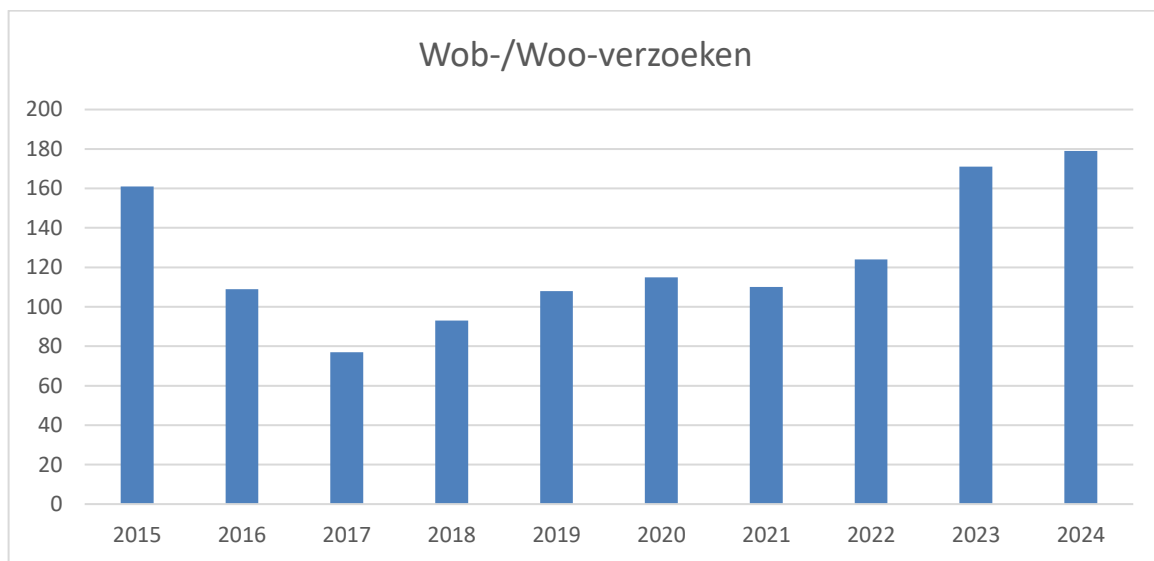
De top-5 van klaagschriften bij DUO ging over:

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

### *Termijn van afdoening*

DUO heeft 99,1% van alle<sup>3</sup> klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is vergelijkbaar met 2023 (98,9%).

## **6. Woo-verzoeken – Wet open overheid**



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

In 2024 zijn in totaal 179 Woo-verzoeken ingediend bij OCW. Het bestuursdepartement van OCW heeft 97 verzoeken ontvangen en heeft 1 verzoek samen met de Inspectie OE afgehandeld. De Ivho heeft 43 verzoeken ontvangen. DUO heeft 24 verzoeken ontvangen. De RCE heeft 9 verzoeken ontvangen en het NA heeft 5 verzoeken ontvangen.

Het aantal verzoeken is heel licht gestegen (4,7%) en daarmee vergelijkbaar met 2023. OCW blijft inzetten op een goede communicatie met de verzoeker en kijkt naar een passende afhandeling die aansluit bij de informatiebehoefte van de verzoeker.

### *Aantallen en afdoening*

#### *Bestuursdepartement*

Het bestuursdepartement heeft in 2024 98 verzoeken ontvangen. Daarnaast waren er nog 23 verzoeken in behandeling. Van deze 121 verzoeken zijn er in totaal 100 afgehandeld. Hiervan zijn 59 verzoeken gehonoreerd<sup>4</sup>, 9 verzoeken niet gehonoreerd<sup>5</sup>,

<sup>3</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van 25 klaagschriften bij DUO op 1-1-2024.

<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.

2 verzoeken buiten handeling gesteld, 4 verzoeken ingetrokken en 26 verzoeken informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker. Op 1 januari 2025 had het bestuursdepartement nog 21 verzoeken in behandeling.

#### *DUO*

DUO heeft 24 verzoeken in 2024 ontvangen en had nog 3 verzoeken in behandeling uit 2023. Van deze 27 verzoeken zijn er 15 afgehandeld (8 verzoeken zijn gehonoreerd, 2 verzoeken zijn ingetrokken en 5 verzoeken zijn in overleg met verzoeker informeel afgehandeld). Op 1 januari 2025 waren er nog 12 verzoeken in behandeling.

#### *IvhO*

De IvhO heeft in 2024 43 verzoeken ontvangen en er waren nog 4 verzoeken uit 2023 in behandeling. Van deze 47 verzoeken zijn er 38 afgehandeld (28 verzoeken zijn gehonoreerd, 3 verzoeken niet gehonoreerd, 2 verzoeken ingetrokken door de verzoeker en 5 verzoeken informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker). Op 1 januari 2025 had de IvhO nog 9 verzoeken in behandeling.

#### *RCE*

Bij de RCE zijn in 2024 9 Woo-verzoeken ontvangen en waren nog 3 verzoeken uit 2023 in behandeling. Van deze 12 verzoeken zijn er 11 afgehandeld. Hiervan zijn 7 verzoeken gehonoreerd en 4 verzoeken in overleg met de verzoeker informeel afgehandeld. Op 1 januari 2025 had de RCE nog 1 verzoek in behandeling.

#### *NA*

Het NA heeft 5 verzoeken ontvangen in 2024 en er was nog 1 verzoek in behandeling uit 2023. Van deze 6 verzoeken zijn er 4 gehonoreerd. Op 1 januari 2025 had het NA nog 2 verzoeken in behandeling.

#### *Afhandelingstermijnen*

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

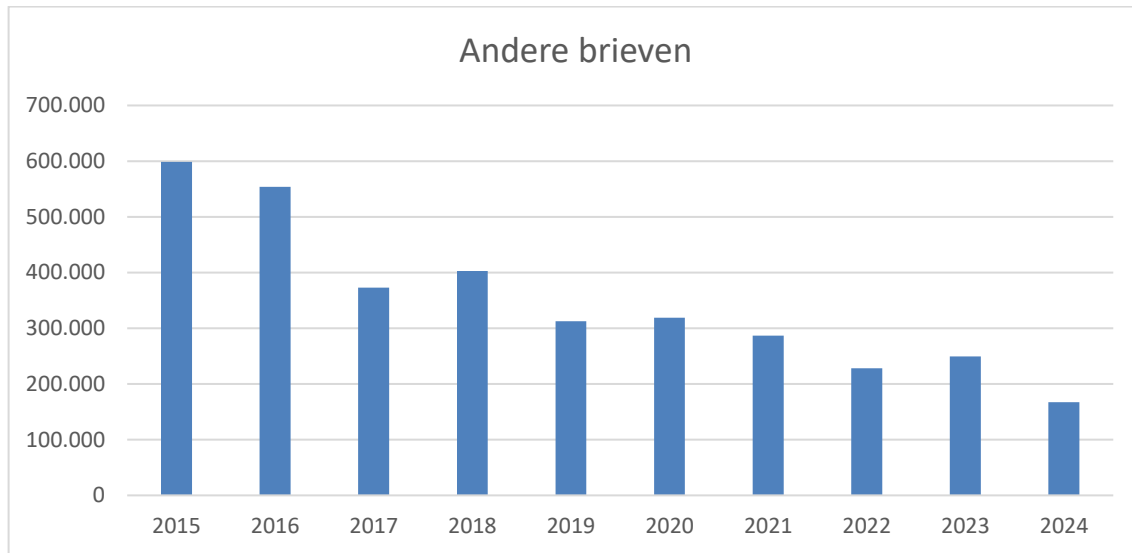
Van de 213 verzoeken die OCW in 2024 in behandeling had, zijn 169 verzoeken afgehandeld. Hiervan is op 120 verzoeken formeel een besluit genomen (58 zijn afgedaan binnen de wettelijke termijn, 2 verzoeken binnen de met verzoeker afgesproken termijn en 60 verzoeken buiten de wettelijke termijn en/of afgesproken termijn. Over het algemeen vanwege de omvang en complexiteit van de verzoeken).

In 49 verzoeken heeft OCW geen formeel besluit genomen. Deze verzoeken zijn bijvoorbeeld ingetrokken, informeel afgehandeld of hadden betrekking op reeds openbare documenten.

Op 1 januari 2025 waren er nog 44 verzoeken bij OCW in behandeling.

Tot slot: op 1 januari 2025 is het digitale dashboard Woo in cijfers live gegaan. Per kwartaal worden hier de cijfers gepubliceerd over de afhandeling van Woo-verzoeken zoals ook in de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk (JBR) gebeurt. Hier kan alle informatie over de afhandeling van Woo-verzoeken door OCW worden geraadpleegd.

## 7. Andere brieven



In 2024 zijn 166.986 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (134.262). Bij DUO is sprake van een aanzienlijke daling (37%) in het aantal 'andere brieven' ten opzichte van 2023, terwijl er in 2023 juist sprake was van een stijging (bijna 12%) in vergelijking met 2022. Deze stijging werd veroorzaakt door de herinvoering van de basisbeurs en de stijging van de rente op studieleningen.

De huidige daling is echter meer dan de stijging in 2023 en zit specifiek in het aantal ingekomen e-mails. Dit komt omdat er in 2024 een aantal aanpassingen zijn gedaan op de website van DUO waardoor de burger minder gestimuleerd wordt om te e-mailen (e-mail is namelijk geen preferent klantcontactkanaal voor DUO). Een andere reden is dat er in 2024 aanmerkelijk minder terugbelverzoeken van burgers waren dan in 2023. Bij terugbelverzoeken stuurt DUO de burger, als zij hem/haar telefonisch niet kan bereiken, een e-mail waarop de burger vervolgens weer per e-mail kan reageren.

Naast de 134.262 'andere brieven' bij DUO, kwamen er 12.293 brieven binnen bij het NA, 10.147 bij de IvHO, 4.873 bij het bestuursdepartement, 5.259 bij de RCE en 152 bij de Inspectie OE.

### *Afdoening*

Het is bij DUO (systeemtechnisch) niet mogelijk om de doorlooptijden van de 'andere brieven' via een rapportage te ontsluiten. Dit zal op korte termijn ook niet mogelijk worden. DUO houdt in rapportages de verwerking per productstroom bij op basis van de oudste verwerkingsdatum en niet op basis van de gemiddelde doorlooptijd. Deze verwerkingstijden staan op de website van DUO.

Als we deze brieven buiten beschouwing laten, is 99,3% 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 2024 heeft dit team 3.008 tweedelijnsvragen ontvangen (waarvan 1.730 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid). Het andere deel kwam rechtstreeks binnen in de dienstpostbus van team Burgervragen (dit zijn onder andere vragen die door andere departementen of (beleids)directies worden overgedragen of vragen die per fysieke brief naar het ministerie worden gestuurd). Ook beantwoordt team Burgervragen tweedelijnsvragen die via sociale media bij de directie Communicatie binnenkomen.

Team Burgervragen heeft 76,8% van de vragen binnen de beantwoordingstermijn van 3 weken afgehandeld en 14,6% is binnen 3 tot 6 weken afgehandeld en voldoet hiermee aan de richtlijnen van de Nationale ombudsman. De gemiddelde behandeltime is 11 werkdagen. Op 1 januari 2025 waren er nog 93 vragen bij dit team in behandeling.

Het aantal 'andere brieven' (134.262) bij DUO bestaat uit 94.354 e-mails en 34.594 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2024 was de gemiddelde score van de klanttevredenheid 7,2 (7,9 voor de traditionele kanalen en 6,5 voor de digitale kanalen). De gemiddelde score van 7,2 is gelijk aan de gemiddelde score in 2023.

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

1. studieschuld/studielening hoger onderwijs;
2. lesmethode/lesmateriaal basisonderwijs;
3. toelating/verwijdering hoger onderwijs;
4. passend onderwijs en onderwijszorg;
5. citotoets/schooladvies.

Bij de IvHO gingen de meeste vragen over:

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

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:

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

Bij het NA gingen de meeste brieven over:

1. studiezaalprocedures;
2. militairen;
3. foto's (het aanvragen van foto's en/of het gebruik ervan vanwege auteursrecht);
4. Tweede Wereldoorlog;
5. Nederlands-Indië.

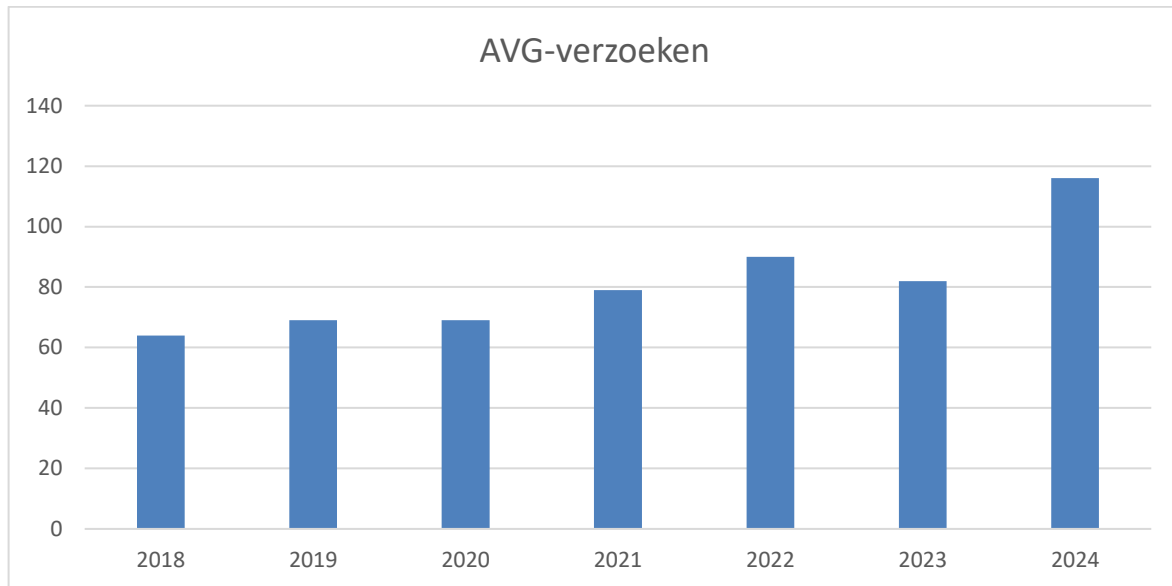
Bij de RCE bestond de 'top-5' uit vragen over:

1. subsidieregelingen (en het nieuwe subsidieportal voor de Subsidieregeling instandhouding monumenten en de Woonhuissubsidie);
2. rijksmonumentenregister;
3. archiefcollecties;
4. roerend erfgoed;
5. kunstcollecties.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over:

1. selectielijsten, bewaartermijnen, overbrengen en vernietigen van overheidsinformatie;
2. schade en verwaarlozing van rijksmonumenten;
3. gebruik van metaaldetectoren dan wel magneetvissen in relatie tot archeologie;
4. invoer van cultuurgoederen van zowel buiten als binnen de Europese Unie;
5. de uitleg van wet- en regelgeving over de Archiefwet, Erfgoedwet en internationale regelingen cultuurgoederen.

## 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 2024 zijn er bij OCW in totaal 116 AVG-verzoeken ingediend (in 2023 waren dit er 82), waarvan de meeste bij DUO (89). De overige AVG-verzoeken kwamen binnen bij het bestuursdepartement (9), de Ivho (8), het NA (6), de RCE (3) en de Inspectie OE (1). DUO had op 1 januari 2024 nog een startvoorraad van 15 AVG-verzoeken. In totaal waren er bij OCW dus 131 AVG-verzoeken in behandeling.

Het aantal ontvangen verzoeken is ten opzichte van 2023 gestegen, ook bij DUO (circa 17%<sup>6</sup>). Hier is geen specifieke verklaring voor. In de afgelopen jaren is vaker sprake geweest van enige fluctuatie, zowel het 10-jarig gemiddelde als het 5-jarig gemiddelde is 78 verzoeken.

### *Termijn van afdoening*

Van de 131 AVG-verzoeken zijn er 126 afgedaan (waarvan 64 binnen de eerste termijn, 51 binnen de verdaagde termijn en 11 buiten de termijn). Begin januari 2025 waren er nog 5 verzoeken in behandeling (waarvan 4 bij DUO en 1 bij de Ivho).

---

<sup>6</sup> In 2023 waren er bij DUO 76 AVG-verzoeken in plaats van 71 (zoals abusievelijk vermeld in de departementale rapportage burgerbrieven 2023)

## **9. Telefonische vragen**

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

Hieronder staan de aantallen en de onderwerpen van de telefonische contacten van DUO, de IvhO, het NA, de RCE en Informatie Rijksoverheid in 2024.

### **9.1 DUO**

#### **DUO Particulier**

In 2024 hebben 1.062.128 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 780.746 telefoontjes beantwoord, waarvan 107.111 via voice response en 673.635 door een medewerker (de overige bellers zijn afgehaakt). Dit is een toename van 6,5% ingekomen telefoontjes ten opzichte van 2023.

De toename in het aantal telefoontjes heeft deels een administratieve reden. Bij het aantal ingekomen telefoontjes gaat het om het aantal personen dat de DUO Infolijn belt. Hier vielen de telefoontjes van EU-studenten buiten omdat deze vanwege de aard van de gesprekken rechtstreeks bij de specialistenlijn binnen kwamen. Sinds eind 2023 komen deze gesprekken echter ook bij de DUO Infolijn binnen. Hierdoor is er in 2024 een extra stroom telefoontjes bijgekomen die in voorgaande jaren niet meetelde in de aantallen.

De toename in het aantal beantwoorde telefoontjes (3,9% ten opzichte van 2023) komt door een iets hoger aanbod aan telefoontjes en kortere wachttijden, waardoor minder bellers zijn afgehaakt. De gemiddelde wachttijd was in 2024 2:45 minuten (ten opzichte van 3:25 minuten in 2023.) Dit is ook zichtbaar in de klanttevredenheid (7,9 voor traditionele kanalen).

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. EU/EER burger zijn;
2. aanvullende beurs;
3. betalingsachterstand termijn(en) studieschuld;
4. studentenreisproduct;
5. lesgeld.

#### **DUO Zakelijk**

In 2024 hebben 18.625 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 14.127 telefoontjes door een medewerker beantwoord. Dit is een hele lichte afname (van 0,65%) ten opzichte van 2023.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

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

## **9.2 Ivho**

Het loket Klantcontact heeft in 2024 9.872 telefoontjes gekregen. Dit is een afname (12,6%) ten opzichte van 2023. Tegelijkertijd stijgt het aantal schriftelijke vragen.

### Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. veiligheid;
2. Internet Schooldossier;
3. afwijking onderwijstijd;
4. extra ondersteuning (voor leerlingen);
5. schorsing/verwijdering.

## **9.3 NA**

Het NA heeft in 2024 2.860 telefoontjes gekregen (ten opzichte van 3.151 in 2023). Dit is een afname van 9,2%. Tegelijkertijd is er een stijging in het aantal chats en websitebezoeken. Het lijkt erop dat de vragen verschuiven van telefoon naar chat en/of afnemen door betere informatievoorziening op de website.

### Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

1. Tweede Wereldoorlog;
2. studiezaalprocedures;
3. foto's (het aanvragen van foto's en/of het gebruik ervan vanwege auteursrecht).

## **9.4 RCE**

De InfoDesk RCE heeft in 2024 9.101 telefoontjes gekregen (ten opzichte van 8.152 in 2023). Dit is een toename van 11,6% en komt mede door de nieuwe subsidieportals voor de woonhuissubsidieregeling en de subsidieregeling instandhouding monumenten (Sim). Aanvragers hadden hulpvragen bij het indienen van hun subsidieaanvraag via deze nieuwe omgeving.

### Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

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

## **9.5 Informatie Rijksoverheid (IR)**

IR heeft in 2024 7.527 telefoontjes gekregen over OCW-onderwerpen (ten opzichte van 8.300 in 2023). Dit is een daling (9,3%) ten opzichte van 2023.

Deze trend is rijksbreed zichtbaar. Een groot deel van de vragen wordt ook gevoed door actualiteiten en het jaar 2024 was redelijk beleidsarm. Dit zorgde ook voor minder vragen.

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

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