

***DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE
BURGERBRIEVEN
2025***

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

**Directie Bestuursondersteuning en Advies
Team Burgervragen
Mei 2026**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	pag. 3
2. Aantallen burgerbrieven 2024 en 2025	pag. 3
3. Aanvragen	pag. 4
4. Bezwaarschriften	pag. 6
5. Klaagschriften	pag. 9
6. Wob-verzoeken/Woo-verzoeken	pag. 10
7. Andere brieven	pag. 12
8. AVG-verzoeken	pag. 14
9. Telefonische vragen	pag. 15
9.1 DUO	
9.2 IvhO	
9.3 NA	
9.4 RCE	
9.5 IR	

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2025

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2025 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. Daarbij wordt teruggeblikt op 2024. 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 2024 en 2025

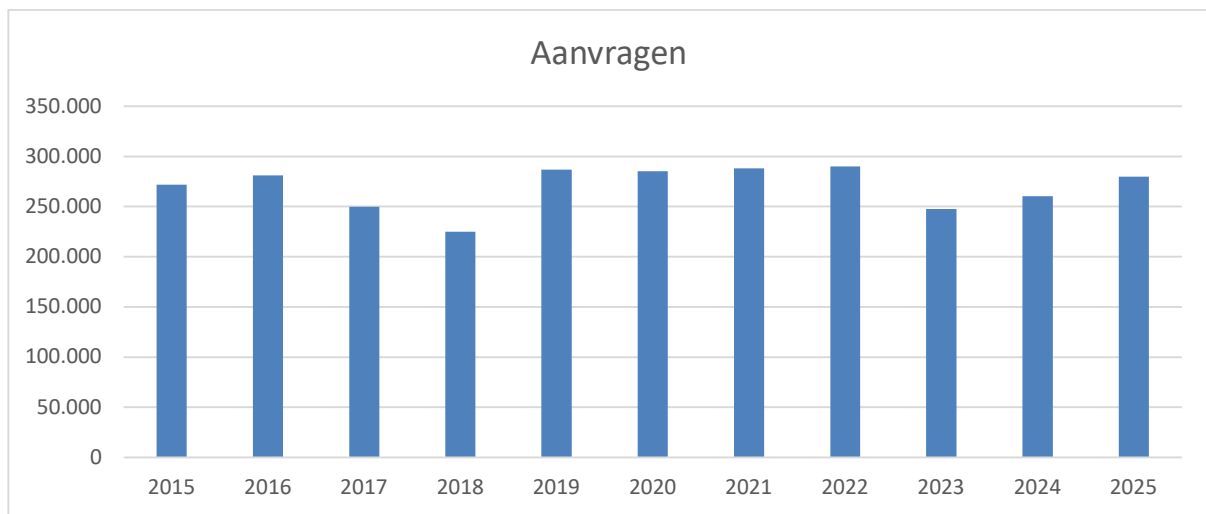
Categorie	Aantal 2024	Aantal 2025	+ / -
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	260.389	279.978	+19.589
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	11.074	11.268	+194
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.715	1.667	-48
Woo-verzoeken	179	168	-11
Andere brieven	166.986	190.871	+23.885
AVG-verzoeken	116	123	+7
Totaal	440.459	484.075	+43.616

Definitie 'andere brieven':

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

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

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2025 zijn er bij OCW in totaal 279.978 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (251.774). De overige aanvragen zijn ingediend bij de RCE (12.267), het NA (7.597), bij de IvHO (7.884), bij de Inspectie OE (452) en bij het bestuursdepartement (4). In deze rapportage ontbreken de subsidieaanvragen die de Dienst Uitvoering Subsidies aan Instellingen (DUS-I) in 2025 voor het bestuursdepartement in behandeling heeft genomen. Er zijn over de levering van deze gegevens nadere afspraken tussen OCW en DUS-I noodzakelijk. OCW is hierover in gesprek met DUS-I. De verwachting is dat deze cijfers over 2026 wel geleverd kunnen worden.

Het totale aantal aanvragen is opnieuw toegenomen. Bij DUO met bijna 10% ten opzichte van 2024. Dit komt omdat in 2025 voor het eerst ook de aanvragen voor een aflosvrije periode bij de terugbetaling van de studieschuld zijn meegenomen.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:

1. studiefinanciering;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. aflosvrije periode studieschuld;
4. verlagen lesgeld;
5. verlagen maandbedrag studieschuld.

¹ https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/correspondentiewijzer_0.pdf

Termijn van afdoening

DUO heeft in totaal 251.774 aanvragen ontvangen. Bij DUO worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is. Maar bijna 92% van de aanvragen wordt 'real time' verwerkt, deze hebben dus een afhandelingstijd van 0 werkdagen. De overige verzoeken worden achteraf handmatig geregistreerd. Hiervan zijn geen behandelingstermijnen bekend.

Wél is bekend dat DUO 898 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Dit is 0,36% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld.

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

Ingebrekestellingen en dwangsommen

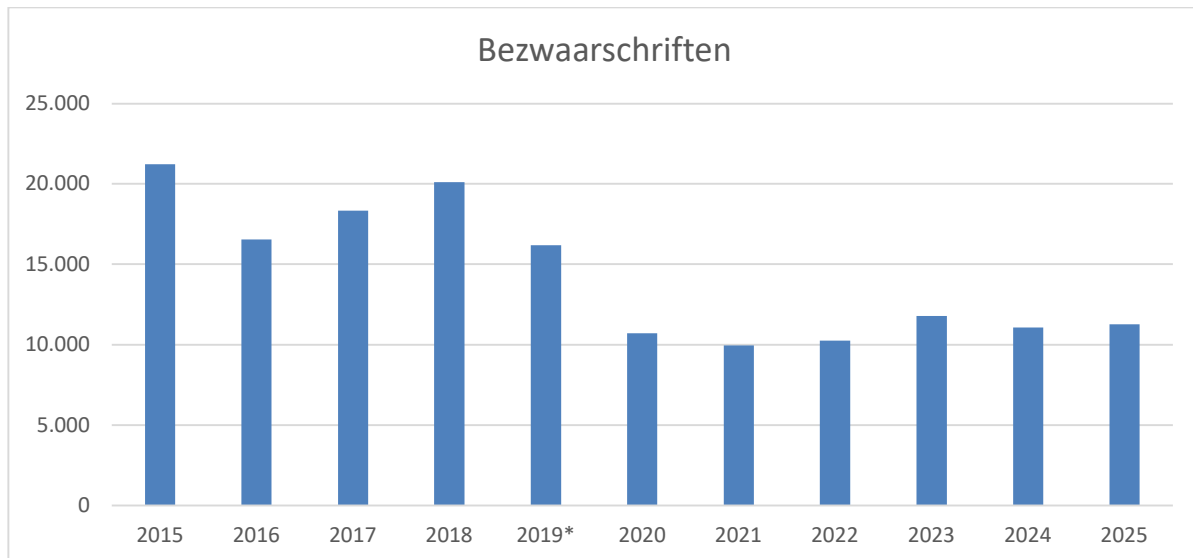
OCW heeft in totaal 898 ingebrekestellingen ontvangen (allemaal bij DUO) voor het niet tijdig afdoen van aanvragen.

DUO

Opvallend is dat het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen bij DUO ten opzichte van 2024 sterk is toegenomen. Ter vergelijking: in 2025 ontving DUO 898 ingebrekestellingen (ten opzichte van 438 in 2024), die hebben geleid tot 156 dwangsommen (ten opzichte van 64 in 2024) met een totaalbedrag van € 158.914 (ten opzichte van € 62.593 in 2024). Deze toename komt voornamelijk door stagnatie in het proces van afhandeling van medische adviezen. De meeste dwangsommen zijn hieraan gerelateerd.

In het 2^e kwartaal van 2025 is extra capaciteit ingezet (externe bedrijfsartsen) voor de afdoening van medische adviezen. Door de opstartfase en vervolgens lange afhandelingstijd in verband met het opvragen van medische machtigingen en medische stukken was er ook in 2025 sprake van termijnoverschrijdingen op Verzoeken Kwijtschelding op Medische Gronden. Verder was er in de tweede helft van 2025 sprake van een beperkte toename van het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen op het onderwerp studiefinanciering EU-studenten. Deze werd veroorzaakt door achterstanden in het verwerken van de desbetreffende aanvragen.

4. Bezwaarschriften



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

Het totale aantal bezwaarschriften is licht toegenomen ten opzichte van 2024. In 2025 ontving OCW in totaal 11.268 bezwaarschriften. Bijna alle bezwaarschriften (11.250) zijn bij DUO ingediend. De overige zijn ingediend bij het bestuursdepartement (15) en bij het NA (3).

Het aantal bezwaarschriften bij DUO is nagenoeg gelijk gebleven (een toename van 1,7% ten opzichte van 2024). Hierbij valt het volgende op:

- Op het onderwerp Tegemoetkoming leenstelsel is het hoogste aantal bezwaarschriften binnengekomen. Afgelopen jaar werd voor alle debiteuren die gestudeerd hadden onder het leenstelsel een tegemoetkoming gemiste basisbeurs met eventueel een tegemoetkoming studievoucher verstrekt. Voor debiteuren die dit niet (automatisch) ontvingen kon de tegemoetkoming ook worden aangevraagd. Dit leidde tot ongeveer 2000 bezwaarschriften van oud studenten die het bedrag te laag vonden of vonden dat ze recht hadden op meer maanden tegemoetkoming. Ook veel studenten die een afwijzing op hun aanvraag hadden gehad gingen in bezwaar. Dit is een éénmalige piek in bezwaarschriften al heeft het kabinet voor 2027 een nieuwe ronde tegemoetkomingen aangekondigd waarbij de tegemoetkoming wordt verhoogd;
- De meeste bezwaarschriften over het studentenreisproduct gaan over de uitschrijfdatum door de onderwijsinstelling en het te laat stopzetten van de aanvraag door de voormalige student. Dit onderwerp laat jaarlijks een hoge instroom zien met een piek in september aan de start van het studiejaar;
- Binnen het onderwerp Draagkracht leidt ieder jaar het bericht over de hoogte van het maandbedrag voor het komende jaar tot veel bezwaarschriften. Debiteuren zijn het niet eens met het nieuwe maandbedrag wat afgelost moet gaan worden. Ook in 2025 zien we deze piek aan het begin van het jaar;

- Studielening is een verzamelonderwerp waar veel zaken over de studieschuld voorbij komen. Veel voorkomende discussiepunten zijn, de hoogte van het rentepercentage, de hoogte van de studieschuld, afwijzing over het overstappen naar een ander terugbetaalregime etc.;
- De toename in het aantal bezwaarschriften over opleidingen is een gevolg van de invoering van de basisbeurs in september 2023. In het jaar 2024-2025 heeft het Nuffic (achteraf onterecht) veel negatieve adviezen gegeven over de kwaliteit en duur van buitenlandse opleidingen, waaronder in Duitsland. Hierdoor zijn aanvragen voor studiefinanciering voor deze opleidingen afgewezen. Deze afwijzingen hebben tot een behoorlijke toename aan bezwaarschriften geleid.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

1. tegemoetkoming leenstelsel;
2. studentenreisproduct;
3. draagkracht debiteur;
4. studielening;
5. opleidingen.

Termijn van afdoening

In 2025 heeft DUO 13.362² bezwaarschriften in behandeling genomen. DUO heeft hiervan 79,9% afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het besluit op de aanvraag (in 2024 was dit ook 79,9%).

Dit betekent dat 20,1% van de bezwaarschriften niet is afgedaan binnen de Awb-termijn. Dit is identiek aan 2024.

Ingebrekestellingen en dwangsommen

In totaal zijn er 261 ingebrekestellingen ontvangen (waarvan allemaal bij DUO) voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften. Deze hebben geleid tot 63 dwangsommen die DUO heeft betaald voor een totaalbedrag van € 57.364.

DUO heeft in 2024 een vergelijkbaar bedrag betaald (€ 47.492).

De dwangsommen zijn betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen vanwege:

- stagnatie in het proces van afhandeling van medische adviezen. In het 2^e kwartaal van 2025 is extra capaciteit ingezet (externe bedrijfsartsen) voor de afdoening van medische adviezen. Door de opstartfase en vervolgens lange afhandelingsstijd in verband met het opvragen van medische machtigingen en medische stukken was er ook in 2025 sprake van termijnoverschrijdingen op Verzoeken Kwijtschelding op Medische Gronden;
- onvoldoende capaciteit en een verzwaring van sommige bezwaarprocessen op de afdeling Bezwaar, Beroep, Klachten en Procesvoering (BBKP). Een ontwikkeling die invloed heeft op de afhandeling van bezwaarschriften is bijvoorbeeld het toepassen van maatwerk. Ook zijn er onderwerpen zoals Buitenlands Inkomen waar de afhandeling ingewikkelder is geworden doordat de medewerkers het door de klant ingevulde formulier Wereldinkomen moeten beoordelen.

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 doorgezonden naar de afdeling Bezwaar, Beroep, Klachten en Procesvoering (BBKP). Daar vindt een aanvullende beoordeling plaats op basis van artikel

² Dit is inclusief de startvoorraad van 2.112 bezwaarschriften op 1-1-2025 bij DUO.

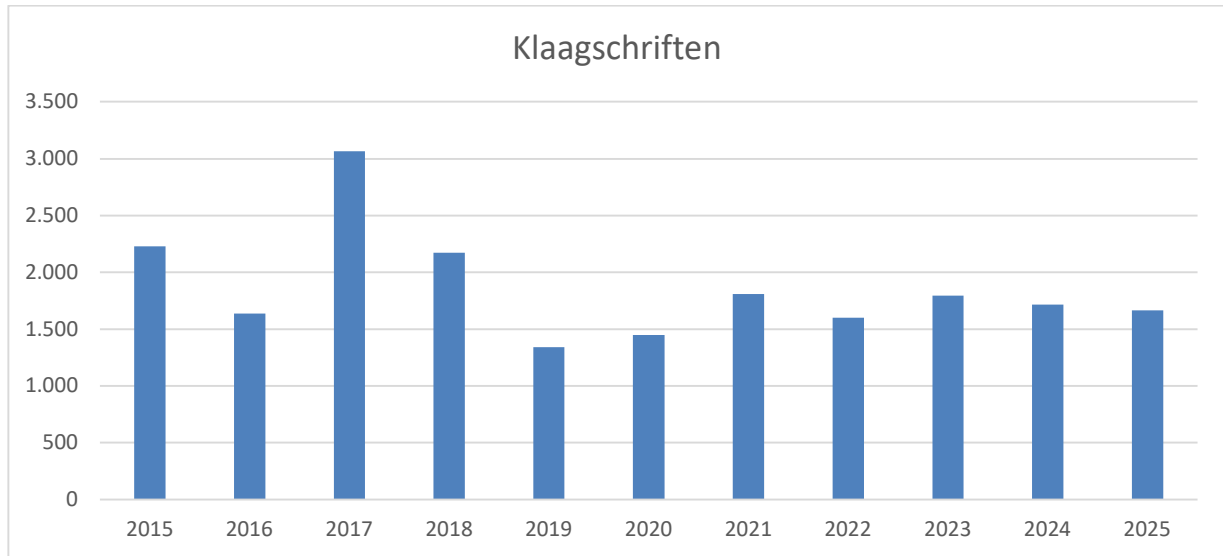
8:88 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierbij wordt getoetst of er recht is op schadevergoeding wegens een onrechtmatig besluit of onrechtmatige handeling. Tegen de uitkomst is geen bezwaar meer mogelijk, maar de klant kan nog wel naar de rechtbank. Een 8.88 Awb verzoek kan overigens na elk besluit van DUO worden ingediend.

DUO heeft in 2025 in totaal 710³ schadevergoedingsverzoeken afgehandeld (ten opzichte van 254 in 2024). Dit is een aanzienlijke stijging (bijna 180%). Deze is deels te verklaren doordat DUO in mei 2024 is gestart met de afhandeling van verzoeken op grond van artikel 8:88 Awb. Het gaat in 2024 dus om een periode van 8 maanden ten opzichte van 12 maanden in 2025. Daarnaast is de afgelopen jaren het aantal verzoeken op grond van artikel 3.29 Wsf gestegen. Dit werkt in 2025 door in het aantal verzoeken op basis van artikel 8.88 Awb. Daarbij is in 2025 de informatie op de website geoptimaliseerd, waardoor meer klanten de regeling gevonden hebben en er gebruik van hebben gemaakt.

Van de 710 schadevergoedingsverzoeken zijn er 215 uitbetaald (ten opzichte van 42 in 2024) met een totaalbedrag van € 45.447,40 (ten opzichte van € 15.284 in 2024).

³ Dit is inclusief de startvoorraad van 10 schadevergoedingsverzoeken bij DUO op 1-1-2025.

5. Klaagschriften



In 2025 ontving OCW 1.667 klaagschriften, waarvan de meeste (1.626) bij DUO. De overige klaagschriften werden ingediend bij de IvHO (33) en het NA (8). Bij het bestuursdepartement, de RCE en de Inspectie OE zijn geen klaagschriften binnengekomen.

Het totaal aantal klaagschriften is opnieuw licht afgenomen, bij DUO met 2,9% ten opzichte van 2024. Hiervoor is geen duidelijke verklaring.

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-4 van klaagschriften bij DUO ging over:

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

Termijn van afdoening

DUO heeft 99,4% van alle⁴ klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is vergelijkbaar met 2024 (99,1%).

⁴ Dit is inclusief de startvoorraad van 30 klaagschriften bij DUO op 1-1-2025.

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 2025 zijn in totaal 168 Woo-verzoeken ingediend bij OCW. Het bestuursdepartement van OCW heeft 94 verzoeken ontvangen. De overige verzoeken zijn ingediend bij de Ivho (31), DUO (24), de RCE (15) en het NA (4). De Inspectie OE heeft geen Woo-verzoeken ontvangen. Het aantal verzoeken is licht gedaald (6,2%) en daarmee vergelijkbaar met 2024.

Aantallen en afdoening

Bestuursdepartement

Het bestuursdepartement heeft in 2025 94 verzoeken ontvangen. Daarnaast waren er nog 23 verzoeken in behandeling. Van deze 117 verzoeken zijn er in totaal 94 afgehandeld. Hiervan zijn 52 verzoeken gehonoreerd⁵, 17 verzoeken niet gehonoreerd⁶, 7 verzoeken ingetrokken en 17 verzoeken zijn informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker. Eén verzoek is buiten behandeling gesteld. Op 1 januari 2026 had het bestuursdepartement nog 23 verzoeken in behandeling.

DUO

DUO heeft 24 verzoeken in 2025 ontvangen en had nog 11 verzoeken in behandeling uit 2024. Van deze 35 verzoeken zijn er 25 afgehandeld (15 verzoeken zijn gehonoreerd, 2 verzoeken zijn niet gehonoreerd, 2 verzoeken zijn niet in behandeling genomen, 2 verzoeken zijn ingetrokken en 4 verzoeken zijn in overleg met verzoeker informeel afgehandeld). Op 1 januari 2026 waren er nog 10 verzoeken in behandeling.

⁵ Gehonoreerde verzoeken zijn verzoeken waarbij documenten geheel of gedeeltelijk openbaar zijn gemaakt.

⁶ Niet gehonoreerde verzoeken zijn verzoeken waarbij in het geheel geen documenten openbaar zijn gemaakt, of waar geen documenten zijn aangetroffen.

IvhO

De IvhO heeft in 2025 31 verzoeken ontvangen en er waren nog 9 verzoeken uit 2024 in behandeling. Van deze 40 verzoeken zijn er 30 afgehandeld (25 verzoeken zijn gehonoreerd, 2 verzoeken niet gehonoreerd en 3 verzoeken informeel afgehandeld in overleg met de verzoeker). Op 1 januari 2026 had de IvhO nog 10 verzoeken in behandeling.

RCE

Bij de RCE zijn in 2025 15 Woo-verzoeken ontvangen en er was nog 1 verzoek uit 2024 in behandeling. Alle 16 verzoeken zijn in 2025 afgehandeld en op 1 januari 2026 had de RCE geen Woo-verzoeken meer in behandeling. Van de afgehandelde Woo-verzoeken zijn 8 verzoeken gehonoreerd, 1 verzoek is niet gehonoreerd, 2 verzoeken zijn ingetrokken en 5 verzoeken zijn in overleg met de verzoeker informeel afgehandeld.

NA

Het NA heeft 4 verzoeken ontvangen in 2025 en er was nog 1 verzoek in behandeling uit 2024. Van deze 5 verzoeken zijn er 4 afgehandeld. Hiervan zijn er 3 gehonoreerd en 1 verzoek is niet gehonoreerd. Op 1 januari 2026 had het NA nog 1 verzoek in behandeling.

Afhandelingstermijnen

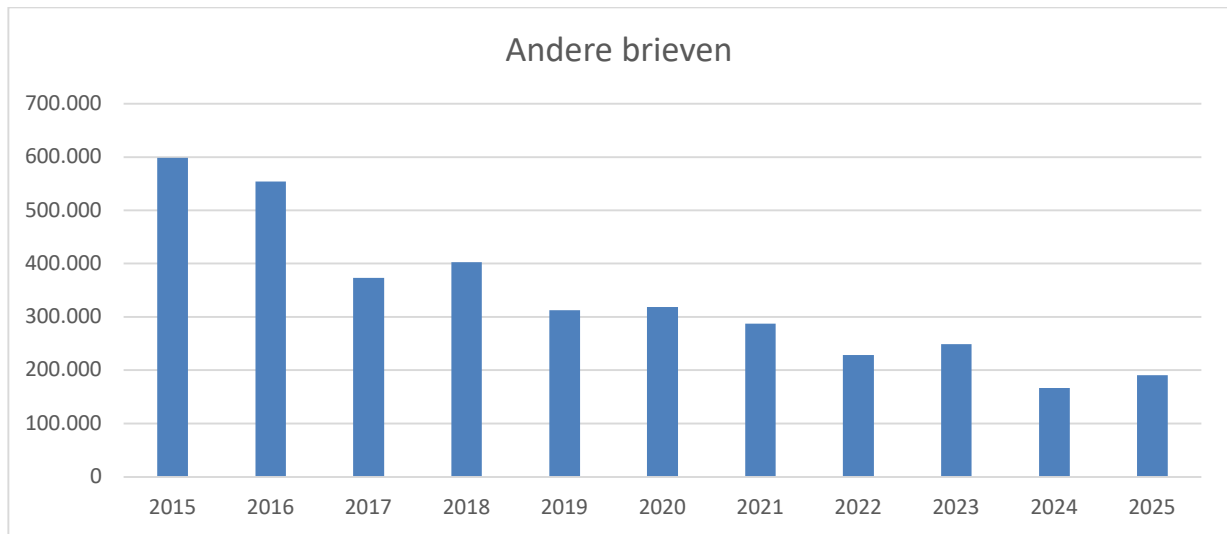
Om complexe en omvangrijke verzoeken binnen een redelijke termijn af te doen, biedt de Woo de mogelijkheid met verzoeker een alternatieve termijn af te spreken. De contacten met de burger verbeteren hierdoor. OCW vond dit contact altijd al belangrijk en heeft in veel gevallen al bij het starten van de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

Van de 213 verzoeken die OCW in 2025 in behandeling had, zijn 169 verzoeken afgehandeld. Hiervan is op 129 verzoeken formeel een besluit genomen (83 zijn afgedaan binnen de wettelijke termijn, 1 verzoek binnen de met verzoeker afgesproken termijn en 45 verzoeken buiten de wettelijke termijn en/of afgesproken termijn. Over het algemeen vanwege de omvang en complexiteit van de verzoeken).

In 40 verzoeken heeft OCW geen formeel besluit genomen. Deze verzoeken zijn bijvoorbeeld ingetrokken, informeel afgehandeld of hadden betrekking op reeds openbare documenten.

Op 1 januari 2026 waren er nog 44 verzoeken bij OCW in behandeling.

7. Andere brieven



In 2025 ontving OCW in totaal 190.871 'andere brieven', waarvan de meeste bij DUO (151.934). Naast de 151.934 'andere brieven' bij DUO, kwamen er 19.245 brieven binnen bij het NA, 10.730 bij de IvhO, 5.029 bij de RCE, 3.783 bij het bestuursdepartement en 150 bij de Inspectie OE.

Bij DUO is sprake van een toename (13,2%) ten opzichte van 2024. Deze toename zit voornamelijk in de e-mail en komt enerzijds omdat in 2025 voor het eerst de Tegemoetkoming Gemiste Basisbeurs en de Tegemoetkoming Studievoucher konden worden aangevraagd. Daarover kwamen extra vragen binnen. Daarnaast zijn in 2025 van bepaalde afdelingen de groeps-emailadressen opgenomen in KANA-Response, het e-mailsysteem waar DUO mee werkt. In het verleden mailden burgers rechtstreeks naar deze aparte groepsmailboxen en werden de vragen niet in deze rapportage meegenomen.

Opvallend is de aanzienlijke toename in het aantal 'andere brieven' bij het NA (56,6% ten opzichte van 2024). Dit komt door het project Oorlog voor de Rechter dat in 2025 van start is gegaan en formeel onder het NA valt. Dit project leverde in 2025 6.908 vragen op die via de website en e-mail binnen kwamen en werden afgehandeld door een speciaal ingericht klantcontactcentrum. Daarnaast kreeg het NA zelf nog 12.337 'andere brieven'.

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 99,1% 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 2025 heeft dit team 2.314 tweedelijnsvragen ontvangen (waarvan 1.309 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 84,8% van de vragen binnen de beantwoordingstermijn van 3 weken afgehandeld en 12,3% is binnen 3 tot 6 weken afgehandeld en voldoet hiermee aan de richtlijnen van de Nationale ombudsman. De gemiddelde behandeltijd is 8,2 werkdagen. Op 1 januari 2026 waren er nog 295 vragen bij dit team in behandeling.

Het aantal 'andere brieven' (151.934) bij DUO bestaat uit 116.191 e-mails en e-formulieren en 35.743 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2025 was de gemiddelde score van de klanttevredenheid 7,2 (7,8 voor de traditionele kanalen en 6,5 voor de digitale kanalen). In 2024 was de gemiddelde score ook 7,2.

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

1. examens voortgezet onderwijs;
2. lesmateriaal/lesmethoden middelbaar beroepsonderwijs;
3. toelating/verwijdering hoger onderwijs;
4. curriculum voortgezet onderwijs;
5. erkenning/waardering diploma's hoger onderwijs.

Bij de IvhO gingen de meeste vragen over:

1. veiligheid;
2. communicatie school;
3. extra ondersteuning;
4. Internet Schooldossier;
5. bekwaamheid personeel.

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:

1. schuldsanering en schuldbemiddeling;
2. bewindvoering;
3. terugbetalen debiteuren Caribisch Nederland;
4. weigerachtige ouder(s);
5. Levenlanglerenkrediet.

Bij het NA gingen de meeste brieven over:

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

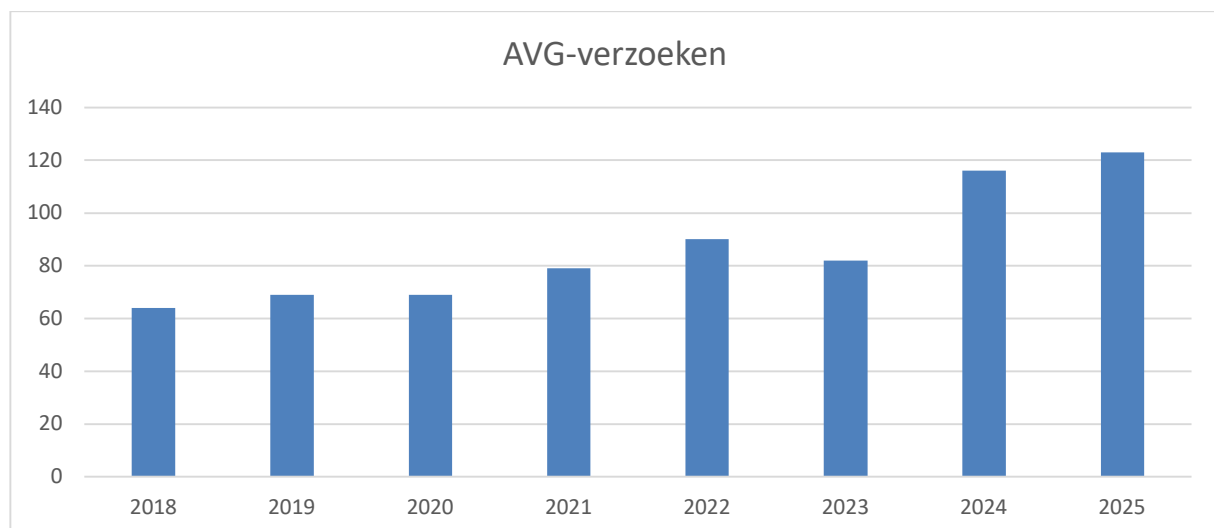
Bij de RCE bestond de 'top-5' uit vragen over:

1. rijksmonumentenregister;
2. subsidieregelingen;
3. archiefcollecties;
4. kunstcollecties/roerend erfgoed;
5. omgevingsvergunning.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over:

1. nieuwe Europese regels (vanaf 28 juni 2025) invoer van cultuurobjecten van buiten de Europese Unie;
2. Archiefwet en de AVG, selectielijsten, bewaartermijnen, overbrengen en vernietigen;
3. handhaving en toezicht Omgevingswet bij monumenten;
4. mogelijk illegale archeologische opgravingen (Erfgoedwet);
5. teruggave van gestolen stenen kop aan Egypte (UNESCO-verdrag 1970).

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 2025 zijn er bij OCW in totaal 123 AVG-verzoeken ingediend (in 2024 waren dit er 116), waarvan de meeste bij DUO (100). De overige AVG-verzoeken kwamen binnen bij het bestuursdepartement (6), de Ivho (9), het NA (3) en de RCE (5). De Inspectie OE ontving geen AVG-verzoeken. DUO had op 1 januari 2025 nog een startvoorraad van 10 AVG-verzoeken. In totaal waren er bij OCW dus 133 AVG-verzoeken in behandeling.

Het aantal ontvangen verzoeken is ten opzichte van 2024 gestegen, ook bij DUO (12,4%). Hier is geen specifieke verklaring voor. In de afgelopen jaren is vaker sprake geweest van enige fluctuatie.

Termijn van afdoening

Van de 133 AVG-verzoeken zijn er 118 afgedaan (waarvan 73 binnen de eerste termijn, 19 binnen de verdaagde termijn en 26 buiten de termijn). Begin januari 2026 waren er nog 15 verzoeken in behandeling (waarvan 13 bij DUO, 1 bij de IvhO en 1 bij het bestuursdepartement).

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 2025.

9.1 DUO

In 2025 hebben 1.006.988 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 685.887 telefoontjes beantwoord (de overige bellers zijn afgehaakt). Van de 685.887 telefoontjes zijn er 632.253 beantwoord door een medewerker. De overige gesprekken (53.634) zijn beantwoord via voice response.

Ten opzichte van 2024 is er een aanzienlijke daling zichtbaar in de voice responsegesprekken (van bijna 50%). Dit komt door een storing in de voice response applicatie van een aantal maanden, waardoor in 2025 circa 40.000 gesprekken niet zijn gelogd. Als we deze 40.000 bij het aantal gelogde voice response gesprekken (53.634) optellen, zou het aantal via voice response beantwoorde telefoongesprekken 93.634 worden. Hiermee zou het aantal beantwoorde telefoongesprekken op 725.887 komen en daarmee vergelijkbaar zijn met 2024 (794.873).

Het totaal aantal ingekomen telefoontjes is afgenomen (6,8%) ten opzichte van 2024. Dit is te verklaren door de afname van het aantal studenten en verbetering van de digitale kanalen waardoor klanten zelfredzamer worden.

Er is ook een afname te zien in het aantal beantwoorde telefoontjes door medewerkers (8,1% ten opzichte van 2024). Dit komt door een lagere bezetting en langere wachttijden aan de telefoon waardoor meer bellers zijn afgehaakt. De gemiddelde wachttijd was in 2025 5:09 minuten ten opzichte van 2:45 minuten in 2024. Dit is ook zichtbaar in de klanttevredenheid over de traditionele kanalen. Deze is van 7.9 in 2024 naar 7.8 in 2025 gegaan.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. studiefinanciering (aanvragen, wijzigen, stopzetten);
2. terugbetalen studieschuld;
3. studentenreisproduct;
4. aanvullende beurs en ouders;
5. studiefinanciering EU/EER-burgers.

9.2 IvhO

Het loket Klantcontact heeft in 2025 10.633 telefoontjes gekregen. Dit is een toename van 7,7% ten opzichte van 2024. Hiervoor is geen duidelijke verklaring. Het Loket heeft nagenoeg alle telefoontjes beantwoord.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. veiligheid;
2. communicatie school;
3. Internet Schooldossier;
4. extra ondersteuning (voor leerlingen);
5. afwijking onderwijstijd.

9.3 NA

Het NA heeft in 2025 3.095 telefoontjes gekregen (ten opzichte van 2.860 in 2024). Dit is een lichte toename van 8,2%. Daarnaast waren er in 2025 1.901 telefoontjes voor het project 'Oorlog voor de Rechter'.

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

1. studiezaalprocedures;
2. Centraal Archief Bijzondere Rechtspleging (CABR), Nederlands Beheersinstituut (NBI), Stichting toezicht politieke delinquenten (STPD);
3. dossiers Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

9.4 RCE

De InfoDesk RCE heeft in 2025 7.967 telefoontjes gekregen (ten opzichte van 9.101 in 2024). Dit is een afname van 12,5%. Hiervoor zijn twee verklaringen. De eerste is de invoering van de berichtenbox in het Sim subsidieportaal, waardoor aanvragers beter geïnformeerd worden over de stand van zaken van hun subsidieaanvraag. Daarnaast hebben verbeteringen in het aanvraagportaal voor de Woonhuissubsidie voor minder telefoontjes gezorgd.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. woonhuissubsidieregeling;
2. rijksmonumentenstatus;
3. verduurzamingskwesities/omgevingsvergunning;
4. Sim-subsidie;
5. Rijkskunstcollectie.

9.5 Informatie Rijksoverheid (IR)

IR heeft in 2025 4.923 telefoontjes gekregen over OCW-onderwerpen (ten opzichte van 7.527 in 2024). Dit is een aanzienlijke daling (35%). Deze trend is bij de meeste departementen zichtbaar. Een groot deel van de vragen wordt ook gevoed door actualiteiten en het jaar 2025 was redelijk beleidsarm. Een andere verklaring voor deze afname zou Artificiële Intelligentie (AI) kunnen zijn en met name de toevoeging van Gemini aan Google zoekopdrachten.

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

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