



> Retouradres Postbus 30155, 9700 LG Groningen

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Postbus 16375
2500 BJ Den Haag

Contact

5.1.2.e

Uw brief van
11 april 2022

Kenmerk
HD.022.065

Bijlagen
3

Datum: 2-6-2022

Betreft Uitvoeringstoets wetsvoorstel "Herinvoering basisbeurs hoger onderwijs".

Geachte 5.1.2.e

In uw brief van 11 april 2022 (kenmerk 32002563) hebt u mij verzocht een uitvoeringstoets uit te brengen op het wetsvoorstel Herinvoering basisbeurs hoger onderwijs. U hebt daarbij gevraagd aandacht te besteden aan de uitvoeringskosten, de inwerkingtredingsdatum van de verschillende onderdelen van het wetsvoorstel en de wijze waarop studenten die reeds een studielening ontvangen, overgaan naar het nieuwe basisbeursstelsel. Naar aanleiding van dit verzoek deel ik u het volgende mee.

1. Aanleiding

In het Coalitieakkoord 'Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst' is afgesproken dat de basisbeurs zal terugkeren in het hoger onderwijs en dat er een tegemoetkoming komt voor studenten die tijdens het leenstelsel hebben gestudeerd. Dit is uitgewerkt in de "Hoofdlijnenbrief herinvoering basisbeurs en tegemoetkoming studenten" die op 4 april 2022 is besproken met de Tweede Kamer.

2. Conclusie

Ik acht de in het wetsvoorstel genoemde aanpassingen maakbaar op de gewenste tijdstippen van inwerkingtreding onder de voorwaarden die in deze uitvoeringstoets worden genoemd. Tevens zijn de maatregelen uitvoerbaar, waarbij ik wel wijs op de grote inspanning die voor de invoering van dit wetsvoorstel zal moeten worden geleverd.

Dit geldt zeker voor die onderdelen van het wetsvoorstel die per september 2023 moeten worden ingevoerd. DUO is daarom al vooruitlopend op de opdrachtverstrekking gestart met het aanpassingstraject voor de geautomatiseerde processen en systemen. Ik wil er nadrukkelijk op wijzen dat als gevolg van het invoeren van het wetsvoorstel Herinvoering basisbeurs hoger onderwijs de beschikbare ICT-capaciteit van voor het domein studiefinanciering voor de komende jaren is gecommiteerd aan dit project en dat er weinig tot geen ruimte meer is voor andere projecten. Om te voorkomen dat dit tot vertraging in andere mogelijke opdrachten stelt DUO voor met u te bezien of en hoe de capaciteit kan worden uitgebreid, vooruitlopend op de middelen uit het Coalitieakkoord.

Ook zal in de zomermaanden van 2023 een groot beroep worden gedaan op het klantcontactcentrum van DUO. Dit extra beroep op DUO valt samen met de reguliere zomerpiek bij het aanvragen van studiefinanciering en ik zal daarom zo snel mogelijk moeten starten met het uitbreiden van de capaciteit voor deze fase.

3. Inhoud en impact

U heeft gevraagd om een oordeel te geven over de uitvoerbaarheid en maakbaarheid van het wetsvoorstel Herinvoering basisbeurs hoger onderwijs. Ik zal bij de toetsing per maatregel de volgende elementen aangeven: een korte omschrijving, een inschatting van de omvang van de incidentele kosten in uren alsmede een inschatting van de verwachte structurele kosten.

3.1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs

De basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs wordt opnieuw ingevoerd in de vorm van een prestatiebeurs en de hoogte van de basisbeurs wordt gekoppeld aan de woonsituatie van de student (inwonend of uitwonend). Dit onderdeel van de wet treedt in werking op 1 september 2023. Studenten zullen de basisbeurs zelf moeten aanvragen nadat de wet in werking is getreden.

Invoering van de basisbeurs vereist aanpassing van de systemen voor de uitvoering (SFS en MijnDUO). Tevens moeten de bestaande communicatiemiddelen, de website, werkinstructies, etc. worden aangepast. Het voornemen van DUO is om de aanpassingen op de bestaande processen en systemen per april 2023 gereed te hebben. Het aanpassingstraject is daarom inmiddels al gestart.

De invoering van de basisbeurs zal leiden tot een aanzienlijke belasting van de uitvoering in de zomer van 2023, omdat de studenten de basisbeurs pas kunnen aanvragen nadat de wet in werking is getreden. DUO zal die studenten aanschrijven die nog geen basisbeurs hebben aangevraagd, terwijl zij volgens de gegevens van DUO hiervoor wel in aanmerking zouden kunnen komen. Tevens wordt vanaf dat moment de aanvraagoptie van de basisbeurs in het aanvraagscherm voor nieuwe aanvragers van studiefinanciering ook default op "aangevraagd" gezet. Verder zal de invoering van de basisbeurs leiden tot extra vragen van studenten, hiervoor zal ook tijdelijk extra capaciteit moeten worden ingezet.

Tenslotte zal het bestaande communicatiemateriaal van DUO moeten worden nagelopen en aangepast. Dit geldt vooral voor de rekenhulpen voor zowel het toekennen als het innen van studiefinanciering. De aanpassing voor de rekenhulpen toekennen zullen in 2022 en 2023 worden gerealiseerd. De aanpassing van de rekenhulpen innen zullen daarna worden opgepakt. De rekenhulpen innen zullen niet conform eerder afgegeven ramingen en opdracht worden gerealiseerd, maar omdat deze toch in het kader van dit wetsvoorstel ingrijpend zullen moeten worden aangepast, leidt dat niet tot timingsissues of andere problemen.

Tabel incidentele ICT-kosten (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Herinvoering basisbeurs	7.000	8.000	3.500	3.000	21.500
Communicatie		750			750

In 2023 zijn in het kader van de communicatie ook € 200.000 aan materiele kosten voorzien.

De uitbreiding van de structurele werkzaamheden als gevolg van dit wetsvoorstel zijn met name gelegen in het controleren van de woonsituatie van uitwonende

studenten. Met uw beleidsdirectie is afgesproken dat DUO jaarlijks 3.000 studenten extra zal controleren op uitwonendheid, waarbij een tarief wordt gerekend van circa € 710 per controle door dergelijke externe partijen. Voor het uitvoeren van deze controletaak maakt DUO gebruik van externe partijen om deze controles fysiek uit te voeren. Daarnaast zal rekening moeten worden gehouden met 4 fte binnen DUO bij de afdeling die deze huisbezoeken coördineert. Voor de invoering van het leenstelsel werden jaarlijks 4.000 huisbezoeken uitgevoerd. Dit is later teruggebracht naar circa 1.100 huisbezoeken per jaar, ook omdat alleen studenten in het mbo nog hoeven te worden gecontroleerd. Het voorstel is om in 2024 te starten met het opschalen van de uitwonendencontroles met een hoeveelheid van 1.000 bezoeken, omdat het opschalen tijd in beslag zal nemen. Ik stel voor dat wij in de tussenliggende periode in onderling overleg het uiteindelijke aantal huisbezoeken bepalen.

Overige structurele werkzaamheden in het kader van de herinvoering van de basisbeurs zijn gelegen in het beantwoorden van de telefoon (zowel voor eenvoudige vragen die door de eerste lijn beantwoord als wel de meer complexe vragen die door de tweede lijn worden beantwoord), opleidingen, postafhandeling etc. Hieronder zijn de structurele kosten aangegeven voor de invoering van de basisbeurs inclusief het opnieuw uitvoeren van de uitwonendencontrole voor in het totaal 4.000 controles op jaarbasis, deze zijn inclusief de inzet van capaciteit om de hiermee gemoeide bezwaar- en beroepszaken af te handelen.

Tabel totale structurele kosten basisbeurs (kosten in mln. Deze tabel gaat uit van 3.000 extra huisbezoeken en 4 fte ondersteuning).

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	2026/struc
Herinvoering basisbeurs	0,8	3,2	4,0	4,9	5,6

In de hierboven genoemde structurele situatie is een bedrag van € 1,6 mln. aan materiele kosten voorzien.

3.2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs

De inkomensgrens van de aanvullende beurs wordt verhoogd van € 53.900 naar circa € 70.000. Dit wordt bereikt door het percentage waarmee het bruto kortingsbedrag wordt vastgesteld, te verlagen van 26% naar 13,6%. Ook zal de maximale aanvullende beurs per 1 september 2023 met € 18,- per maand worden verlaagd.

Het systeem van DUO zal hierop worden aangepast in twee stappen, namelijk 1 september 2023 zal de verlaging van de maximale aanvullende beurs worden doorgevoerd en per 1 januari 2024 zal de norm bruto kortingspercentage worden verlaagd.

DUO gaat het niet gebruik van de aanvullende beurs verminderen voor zowel studenten in het ho als in het mbo. DUO zal naast de reeds bestaande maatregelen de voorlichting aanpassen en intensiveren. Meer studenten zullen worden aangeschreven en erop worden gewezen dat zij wellicht in aanmerking kunnen komen voor de aanvullende beurs. Voor nieuwe aanvragers van studiefinanciering zal in MijnDUO bij de aanvraag van de aanvullende beurs een opt-out strategie worden geïmplementeerd. Dit betekent dat de aanvullende beurs aangevraagd wordt geacht, tenzij de student expliciet aangeeft deze niet te willen. DUO schat de impact van een dergelijke maatregel voor zover het de ICT-aanpassingen betreft in als licht. Daarnaast zal bij het afronden van de aanvraag om studiefinanciering de student, indien deze niet heeft gekozen voor de aanvullende beurs, nogmaals worden gewezen op het bestaan ervan en de mogelijkheid om de aanvullende beurs aan te vragen.

Tabel incidentele ICT-kosten aanvullende beurs (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
-----------	------	------	------	------	--------

Aanvullende beurs	2.000	500			2.500
Communicatie		500			500

Als gevolg van de verbreding van de aanvullende beurs en de introductie van maatregelen waarmee DUO het niet gebruik tegen zal gaan, zal het aantal verzoeken om het toekennen van een aanvullende beurs structureel stijgen. Dit betekent eveneens een stijging van het aantal verzoeken om toepassing van de regeling weigerachtige en onvindbare ouders, aanvragen van studenten met ouders met een buitenlands inkomen en verzoeken van ouders voor het verleggen van het peiljaar. Ook het aantal klantcontacten naar aanleiding van de vaststelling van de reguliere aanvullende beurs zal aanzienlijk toenemen.

DUO ken echter niet voorspellen of met deze inzet de in de hoofdlijnenbrief genoemde 75% van de verbetering van het gebruik van de aanvullende beurs zal worden gehaald. Indien dit niet het geval is, zal hiervoor extra inzet moeten komen.

Tabel structurele kosten aanvullende beurs (kosten in mln.)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	2026/struc
Tegengaan niet gebruik aanvullende beurs	0,9	2,3	3,0	3,0	3,0

3.3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een handicap of chronische ziekte

Bij de invoering van de Wet studievoorschot hoger onderwijs is voor studenten met een handicap of chronische ziekte een voorziening getroffen waarbij een deel van de studieschuld wordt kwijtgescholden als compensatie voor het ontberen van het jaar extra basisbeurs.

De afschaffing (kwijtschelding) treedt in werking per 1 september 2023, waarbij naast een verlenging van de basisbeurs vanwege de handicap of chronische ziekte, de betreffende student recht blijft houden op de kwijtschelding. De maatregel blijft gelden voor de studenten die voor de inwerkingtreding van deze wet studiefinanciering hebben ontvangen.

Tabel incidentele ICT-kosten aanvullende beurs (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Kwijtschelding handicap	600				600
Communicatie		150			150

Voor het afschaffen van deze maatregel worden geen structurele werkzaamheden voorzien.

3.4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen

Studenten in het hoger onderwijs die 12 maanden of langer onder het leenstelsel vielen, komen in aanmerking voor een tegemoetkoming.

Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen studenten die daadwerkelijk studiefinanciering ontvingen en studenten die wel aanspraak hadden, maar geen studiefinanciering hebben aangevraagd in die periode. Omdat DUO deze laatste groep niet kent, zal deze zelf een aanvraag moeten doen om voor de tegemoetkoming in aanmerking te komen.

Als een student in aanmerking komt voor een tegemoetkoming, zal deze worden verrekend met een eventueel openstaande studieschuld. Hierbij zal een uitbetaling in dit kader in eerste instantie worden verrekend met een studieschuld

bij deurwaarder, vervolgens met een studieschuld waarvoor een betalingsregeling is getroffen, met achterstallige termijnen van de rentedragende lening en tenslotte met de reguliere studieschuld.

Bij het ontbreken van voldoende studieschuld, wordt (het resterende) bedrag aan de student worden uitbetaald. DUO zal deze maatregel uitvoeren vanaf 2025.

Binnen het studiefinancieringssysteem moeten aanpassingen worden gedaan om het aanvragen en (ambtshalve) toekennen van de tegemoetkoming mogelijk te maken. Tevens moeten aanpassingen worden gedaan om de tegemoetkoming in mindering te brengen op de studieschuld, of om deze (deels) te kunnen uitbetalen. Dit vereist onder meer aanpassing van schermen, beslisregels, financiële verantwoording en het opstellen van nieuwe besluiten.

Voor de groep studenten die zelf moet aanvragen, zal een aanvraagvoorziening moeten worden gebouwd in MijnDUO, deze zal bestaan uit een uitgebreide wizard met beschikbare gegevens over bekende inschrijvingen en diploma's.

Met name ten aanzien van de laatste groep zullen door OCW en DUO afspraken moeten worden gemaakt over de wijze waarop moet worden vastgesteld of de geleverde bewijzen (of het ontbreken daarvan) voldoende zijn voor het toekennen van de tegemoetkoming.

Tabel incidentele ICT-kosten (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Tegemoetkoming		4.500	11.000	1.000	16.500
Communicatie			250	250	500

In 2025 zijn in het kader van de communicatie ook € 40.000 materiele kosten voorzien.

De feitelijke uitvoering van de maatregelen verschilt per doelgroep. Voor de groep studenten die studiefinanciering hebben ontvangen in de periode dat zij studeerden, zal op basis van het aantal maanden dat zij onder het regime van het leenstelsel vielen de hoogte van het bedrag van de tegemoetkoming automatisch worden berekend. Dit proces zal periodiek worden gedraaid gedurende de looptijd van deze maatregel, zodat regelmatig kan worden vastgesteld of nieuwe studenten aan de voorwaarden voldoen.

Voor de studenten die geen studiefinanciering hebben gehad onder het regime van het leenstelsel, maar wel hebben gestudeerd in die periode, zullen de aanvragen handmatig moeten worden verwerkt. Het is niet mogelijk om aan te geven hoeveel personen uit deze doelgroep een aanvraag zullen doen en per wanneer deze aanvraag zal worden ingediend. Bovendien geldt ook voor deze groep dat in de komende jaren zij alsnog aan de eisen kunnen voldoen, waardoor deze processen gedurende jaren zullen moeten worden uitgevoerd.

Ik wil erop wijzen dat de effecten van de tegemoetkoming groot zullen zijn en dat daarmee risico's in de uitvoering worden gelopen. Het afhandelen van met name die groep die DUO niet kent, zal een behoorlijke impact hebben op de uitvoering. Dit zal voornamelijk spelen in 2025, omdat dan alle studenten die op dat moment al aan de voorwaarden voldoen een aanvraag kunnen indienen. De groep ooit die studiefinanciering heeft ontvangen, kan min of meer volledig geautomatiseerd worden afgehandeld, maar er is een grote groep die zelf een aanvraag zal moeten indienen. DUO zal zich maximaal inspannen om dit uit te voeren, maar ik wil wel mijn zorg uiten over de belasting van de uitvoering in met name 2025. Mocht blijken dat er toch meer inzet van de uitvoering noodzakelijk zal zijn dan tot nu toe voorzien, dan zal ik dat op dat moment ter tafel te brengen.

Tenslotte wordt hiermee nieuwe additionele functionaliteit gebouwd, hetgeen leidt tot een verhoging van de beheerskosten van het SF-Systeem.

Tabel structurele kosten (in mln.)

Onderwerp	2025	2026	2027	2028	2029-2032
-----------	------	------	------	------	-----------

Tegemoetkoming leenstelsel studenten	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
--------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

3.5 Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher

Voor studenten die recht hebben op een studievoorschotvoucher zal deze worden vervangen door een korting op de studieschuld of een uitbetaling als er geen studieschuld is.

DUO gaat ervan uit dat de huidige wijze van inzet van de studievoucher vervalt per 1 september 2023 en dat verzoeken om inzet van de voucher die na die datum worden ingediend zullen worden afgewezen.

Daarvoor in de plaats komt een tegemoetkoming van € 1.835,84. Om in aanmerking te komen voor de tegemoetkoming gelden exact dezelfde voorwaarden als voor de toekenning van de oorspronkelijke studievoucher.

Als ervoor gekozen zou worden om studenten tot 1 januari 2025 nog de mogelijkheid te bieden om de huidige voucher aan te vragen, zal dat leiden tot aanzienlijke extra belasting van de uitvoering. Dit klemmt des te meer nu DUO voorziet dat in de zomer van 2023 naast de reguliere zomerpiek, ook de invoering van de overige maatregelen van het wetsvoorstel zullen leiden tot een verhoogde druk op de uitvoering. Als hiernaast ook rekening moet worden gehouden met in potentie 40.000 aanvragen voor de inzet van een studievoorschotvoucher, kan dit overbelasting leiden, met name in de zomer van 2023.

De tegemoetkoming wordt automatisch vastgesteld en ingezet, waarvoor een nieuw proces binnen SFS zal worden gebouwd. Als een student in aanmerking komt voor een tegemoetkoming, zal deze worden verrekend met een eventueel openstaande studieschuld. Hierbij zal een uitbetaling in dit kader in eerste instantie worden verrekend met een studieschuld bij deurwaarder, vervolgens met een studieschuld waarvoor een betalingsregeling is getroffen, met achterstallige termijnen van de rentedragende lening en tenslotte met de reguliere studieschuld. Bij het ontbreken van voldoende studieschuld, wordt (het resterende) bedrag aan de student worden uitbetaald. DUO zal deze maatregel uitvoeren vanaf 2025. DUO schat de incidentele impact van deze maatregel in als zwaar.

Tabel incidentele ICT-kosten (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Tegemoetkoming studievoorschotvouchers	-	2.000	4.500	500	7.000
Communicatie				300	300

In 2025 zijn in het kader van de communicatie ook € 100.000 materiele kosten voorzien.

De structurele uitvoeringskosten voor deze maatregel zijn opgenomen in de tabel Tegemoetkoming leenstelsel studenten bij punt 3.4, nu dit zal worden uitgevoerd door het dezelfde team binnen DUO.

3.6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten uit het mbo

De invoering van een nieuw terugbetaalregime voor studenten in het mbo is complex. Er worden als gevolg van deze maatregel een aantal nieuwe cohorten geïntroduceerd.

- Studenten die voor het eerst studiefinanciering ontvangen voor het volgen van mbo opleiding vanaf 1 augustus 2023, vallen onder het ho-regime. Dat betekent dat zij ook onder het ho-renteregime zullen vallen en de studieschuld terugbetalen in 35 jaar.
- Studenten die al voor 1 augustus 2023 studiefinanciering ontvingen voor het volgen van een mbo opleiding en dat ook over augustus 2023 (of later) zullen doen, vallen van rechtswege vanaf augustus 2023 ook onder het ho regime.

- Studenten die vóór 1 augustus 2023 de mbo opleiding voltooien of staken en geen studiefinanciering meer ontvangen voor het volgen van mbo per 1 augustus 2023 of later, blijven onder het oude mbo-regime vallen.

Zittende mbo-studenten van wie de aanloopfase start per het kalenderjaar 2024 of later, kunnen vóór de start van de aflofase (vanaf 1 januari 2026) aangeven dat zij willen wisselen van het ho-regime ho naar het oude mbo-regime.

Het voorgaande vereist dat DUO haar ICT-systemen op twee moment zal moeten aanpassen. Het onderscheid tussen de verschillende cohorten (ho en mbo) zal gereed moeten zijn voor 1 augustus 2023. De aanpassingen voor het afhandelen van de omzettingverzoeken zullen medio 2025 gereed moeten zijn.

DUO schat de impact van deze maatregel in als zwaar. Het systeem voor de uitvoering van de studiefinanciering zal met deze nieuwe doelgroepen uitgebreid moeten worden. Per 1 augustus 2023 moet het systeem zijn aangepast zodat een nieuw cohort mbo studenten kan worden geregistreerd. Ook moet hierbij een onderverdeling worden gemaakt tussen studenten met een overstapmogelijk en studenten die daarvoor niet in aanmerking kunnen komen. Tevens zal gericht met deze doelgroepen over deze wijzigingen moeten worden gecommuniceerd.

Tabel incidentele ICT-kosten (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Terugbetaalregime mbo	6.500	7.500	6.000	3.000	23.000
Communicatie		500			500

De extra structurele werkzaamheden als gevolg van de invoering van deze maatregel zijn voornamelijk gelegen in het feit dat een groot aantal extra debiteuren niet meer in 15 jaar, maar in 35 jaar de +studieschuld zal moeten terugbetalen. Als gevolg daarvan zal het aantal debiteuren stijgen, hetgeen meer uitvoeringskosten met zich zal brengen.

Tabel structurele kosten (in mln.)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	structureel
Terugbetaalregime mbo		1,0	1,5	1,7	2,3

3.7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo

De bijverdiengrens voor studenten in het mbo wordt afgeschaft. Deze maatregel wordt ingevoerd per 1 januari 2024.

DUO schat de impact van deze maatregel in als laag. DUO geeft in overweging om deze maatregel al af te schaffen met ingang van 2022. Zoals bekend, ijlt de controle op naleving van deze maatregel na. Dat betekent dat DUO eind dit jaar start met de controle over het inkomensjaar 2019. Daarna zullen de jaren 2022 en 2023 worden gecontroleerd in de periode 2025/2026, omdat in het kader van de COVID-19 pandemie besloten is om de jaren 2020 en 2021 niet te controleren. Daarmee zijn de controles van DUO gefragmenteerd en is niet goed uit te leggen dat de bijverdiengrens wordt afgeschaft per 2023, terwijl DUO daarna nog de jaren 2022 en 2023 zelf zal blijven controleren.

SFS zal hierop worden aangepast, alsmede dient een kleinere aanpassing plaats te vinden bij de directie Registers van DUO voor het uitfasen van de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst.

Tabel incidentele ICT-kosten (in uren)

Onderwerp	2023	2024	2025	2026	Totaal
Vervallen bijverdiengrens	-	-	-	1.000	1.000

Communicatie		200			200
--------------	--	-----	--	--	-----

Voor het afschaffen van deze maatregel worden geen structurele werkzaamheden voorzien.

3.8 Verruiming 1-februarieregeling

De bestaande 1 februari regeling maakt dat als een student in het eerste jaar met studiefinanciering de studiefinanciering staakt vóór 1 februari, de aan hem toegekende prestatiebeurs wordt omgezet in een gift.

Het wetsvoorstel Herinvoering basisbeurs verruimt deze regeling voor een specifieke doelgroep: de mbo-gediplomeerden die doorstromen naar het hbo. Daarmee ontstaat er een tweede, extra regeling voor mbo studenten die doorstromen naar het hoger onderwijs. Voor studenten die geen mbo-vooropleiding hebben (alsmede voor mbo-studenten die voor 1 februari stoppen) blijft de huidige 1-februari-regeling bestaan. DUO heeft in haar uitvoeringstoets van 21 september 2021 op een eerder wetsvoorstel waarin dit was opgenomen, aangegeven deze verruiming te kunnen uitvoeren, waarbij de impact geraamd is op 3.100 uur ICT-uren. DUO zal deze maatregel uitvoeren per 1 september 2023, hetgeen betekent dat de communicatie zal moeten starten per 1 januari 2023. De noodzakelijke aanpassingen van SFS zullen plaats vinden in 2024 en 2025, de eerste kwijtscheldingen op basis van de nieuwe regeling zullen plaats vinden bij de omzetting van de prestatiebeurs in januari 2026.

Tabel incidentele ICT-kosten (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Verruiming 1 februari regeling			1.100	2.000	3.100
Communicatie		600			600

Voor deze maatregel worden, zoals ook al aangegeven in de eerdere uitvoeringstoets, geen structurele werkzaamheden voorzien.

3.9 Intensivering interactie

In het Coalitieakkoord en de Hoofdlijnenbrief herinvoering basisbeurs en tegemoetkoming studenten zijn naast de inhoudelijke voorstellen ook voorstellen gedaan om te komen tot een betere kwaliteit van de dienstverlening van DUO. Om dit te kunnen realiseren heeft DUO in het kader van deze uitvoeringstoets ook nadrukkelijk gekeken naar deze kwaliteitsverbetering.

Hiertoe wordt de gemiddelde wachttijd bij telefonisch klantcontact aangepast naar de met het MT OCW overeengekomen norm van 3 minuten. Een investeringsvoorstel voor het verbeteren van deze norm is door DUO ingediend in het kader van Werk aan Uitvoering.

Om het gebruik van de aanvullende beurs en de communicatie met de (oud)studenten te verbeteren is in de Hoofdlijnenbrief aangegeven dat DUO meer gebruik gaat maken van nieuwe communicatietechnieken en gedragswetenschappen. De hiervoor benodigde investering is opgenomen in deze uitvoeringstoets. Het betreft een additionele intensivering in medewerkers voor o.a. data-analyse, user-experience design en gedragswetenschappen. Het ontwikkelen en borging van genoemde activiteiten voor alle van de door de DUO uit te voeren wet- en regelgeving vereist ook infrastructurele investeringen. Deze investeringen worden mee genomen in de voorstellen zoals die zijn opgesteld in het kader van de WaU en maken geen deel uit de kostenopgave zoals opgenomen in deze uitvoeringstoets. Ik hecht eraan hier te herhalen dat als bovengenoemde middelen niet in het kader van de WaU beschikbaar worden gesteld, de middelen voor de nagestreefde kwaliteitsverbetering in overleg op alternatieve wijze geborgd dienen te worden.

Naast de concrete investeringen in het licht van het wetsvoorstel en de verbetering van de dienstverlening zijn er ook ontwikkelingen geweest in de aard van de klantcontacten die niet op dezelfde wijze geadresseerd kunnen worden. Door de groeiende behoefte aan meer persoonsgerichte dienstverlening en meer complexe vraagstukken als gevolg van diverse maatschappelijke ontwikkelingen (o.a. schuldenproblematiek) neemt de duur van klantcontacten toe. Met deze ontwikkeling wordt onvoldoende rekening gehouden bij de financiering van deze activiteiten noch bij de volume afhankelijke bijstellingen. Dit vraagt om een extra investering in de dienstverlening.

Tabel structurele kosten (in mln.)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	structureel
Intensivering interactie	0,5	2,2	2,2	2,2	2,2

4. Reactie Inspectie van het Onderwijs en Auditdienst Rijk

Een eerste reactie van de Inspectie voor het Onderwijs is ontvangen en reeds aan uw directie gezonden. Ik neem dit op als bijlage 3 bij deze uitvoeringstoets. Een reactie van de Auditdienst Rijk is nog niet ontvangen en zal na ontvangst worden nagezonden.

5. Communicatie

Afgesproken is met uw ministerie dat de invoering van dit wetsvoorstel zal worden begeleid door een invoeringscampagne, waarvoor HO&S en DUO gezamenlijk een communicatieplan zullen opstellen. DUO ziet de volgende fasering en globale invulling van de communicatie:

Fase 1: bij continueren (oktober 2022)

- In continueringsbericht voor ho-studenten korte informatie over de plannen opnemen en noemen dat dit mogelijk gevolgen heeft voor de hoogte van de SF voor september – december. Voor meer informatie zal worden verwezen naar de site DUO.nl.
- Op de site wordt informatie opgenomen over de plannen en gevolgen voor de hoogte van de studiefinanciering voor september - december 2023. Tevens wordt een beknopte uitleg opgenomen over het proces wat daarna volgt.
- Voor de verwijzing naar de informatiepagina wordt een URL gebruikt die in een latere fase breed voor alle maatregelen en alle doelgroepen ingezet kan worden.

Fase 2: Na akkoord Tweede Kamer (februari 2023)

- Op de site wordt per maatregel uitgebreidere informatie opgenomen over de plannen. Hierbij wordt uitdrukkelijk aangegeven dat de Eerste Kamer nog wel akkoord moet geven. Er moet daarbij duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de maatregelen voor ho en voor mbo.
- Ook in de vaste content op de betreffende pagina's wordt een aankondiging van de plannen gedaan en wordt doorgelinkt naar de uitgebreidere informatie.
- Generieke middelen worden ingezet als vooraankondiging om doelgroepen te informeren over de plannen. Hierbij moet helder worden gemaakt wat de student/terugbetaler na akkoord van de Eerste Kamer van DUO kan verwachten (b.v. automatisch bericht DUO, automatische verrekening tegemoetkoming indien mogelijk of zelf aanvragen tegemoetkoming en basisbeurs). Stimuleren om contactgegevens up-to-date te houden, zodat zij het bericht niet missen.

- Mogelijke middelen, o.a. persbericht, social media advertising, NOS-Stories, etc.

NB: alle DUO-communicatiemiddelen in deze fase worden in afstemming met uw ministerie ontwikkeld.

Fase 3: Na akkoord Eerste Kamer (mei/juni 2023)

- Persbericht OCW (akkoord plannen)/ DUO (campagnematig)
- Nieuwsbericht op duo.nl
- Informatie op de site aanvullen met:
 - o Per maatregel: wat moet je doen
 - o Wizard: welke maatregelen gelden in mijn situatie, wat betekent dit voor mij, wat moet ik doen
 - o Visueel ondersteunend materiaal: bv. video's of infographics
- Persoonlijke mailing op maat:
 - o Fysieke brieven naar de volgende doelgroepen:
 - (aankomende) studenten die een basisbeurs moeten aanvragen. Alle reminders kunnen daarna via de mail.
 - Oud-studenten waarvan DUO geen e-mailadres heeft, die zelf een tegemoetkoming moeten aanvragen.
 - Oud-studenten met recht op een studievoucher.
 - o Mailing: aan overige doelgroepen
- Campagne via scholen
- Voorlichters: actieve rol (bv in alle grote steden?). Op een ludieke manier zichtbaarheid voor het onderwerp creëren.
- Communicatie aan zakelijke partners:
 - o Nieuwsbericht op zakelijke site
 - o Nieuwsbericht voor stakeholders (vakbonden, raden, etc.)
 - o HO-congres
 - o Decanenoverleggen
 - o Ketenoverleggen

De communicatiecampagne start vlak voor de zomervakantie. Om ook in de zomerperiode het onderwerp 'levend' te houden, wil DUO de boodschap meer kracht bijzetten door ook andere communicatiekanalen in te zetten. Hiermee laat DUO op een positieve manier zijn gezicht zien (DUO doet er alles aan om ervoor te zorgen de iedereen krijgt waar hij recht op heeft). DUO wil hiervoor een bureau in de arm nemen dat kan helpen bij een creatieve invulling van de inzet van online en offline communicatie:

- Online: o.a. social media advertising via TikTok, Snapchap, Instagram, Facebook. Daarnaast bezien kijken of een samenwerking kan worden aangegaan met partijen als NOS-Stories of nu.nl.
- Off-line media: In de zomermaanden wil DUO de doelgroepen (studenten en ouders) extra confronteren met de boodschap door te zijn waar zij zich bevinden. Bv. de UB, festivals, etc.

Het bureau kan ingezet worden voor het creatieve concept, de ontwikkeling daarvan en de media-inkoop. Daarnaast kunnen zij onderzoek (laten) uitvoeren om meer inzicht te krijgen in de effectiviteit van de campagne en waar nodig gedurende de campagne bij te sturen.

Tabel incidentele kosten communicatie voor de campagne (in uren)

Onderwerp	2022	2023	2024	2025	Totaal
Communicatie campagne	1.000	2.300			3.300

Naast deze incidentele kosten wordt een post van € 400.000 materiele kosten voorzien.

Daarnaast verwacht DUO dat vooral als gevolg van de beide tegemoetkomingsregelingen het aantal ingediende bezwaarschriften en beroepszaken zal toenemen. Al bij de internetconsultatie was de meest gehoorde klacht dat studenten het bedrag van beide tegemoetkomingen te laag vinden. Zorgvuldige en snelle afhandeling van deze bezwaren is noodzakelijk om het publieke vertrouwen in de uitvoering van de nieuwe wetgeving te behouden. Het feit dat onduidelijk is of en hoe studenten zullen reageren in 2025 bij de start van de uitvoering van deze maatregelen maakt op dit moment een reële inschatting van de lijnkosten erg lastig te maken en de navolgende kostenberekening is dan ook meer te beschouwen als een stelpost. DUO houdt rekening met 1% bezwaar voor alle beschikkingen die worden verzonden. Het zwaartepunt ligt hierbij de tegemoetkoming wegens het leenstelsel en de tegemoetkoming wegens de voucher. Indien wordt uitgegaan van 1% bezwaar tegen de afgegeven besluiten, komt dit neer op circa 9.000 extra bezwaarschriften extra in de periode vanaf 2025 gedurende de looptijd van de regelingen (circa 8 jaar), waarvan het merendeel in 2025 zal worden ingediend. Per bezwaarschrift wordt een afhandelingsduur van 1 uur gerekend.

Tabel incidentele kosten bezwaar en beroep (in uren)

Onderwerp	2025	2026	2027	2028	Totaal
Bezwaarschriften	4.500	1.500	1.500	1.500	9.000

6. Alternatieven implementatiestrategie basisbeurs

U hebt verzocht om in de uitvoeringstoets op het wetsvoorstel aandacht te besteden aan de wijze waarop studenten die reeds een studielening ontvangen op het moment van de invoering van de nieuwe basisbeurs overgaan naar dit stelsel. U verzoekt mij in te gaan op mogelijke andere varianten die zo gebruiksvriendelijk mogelijk zijn voor de student. De reden hiervoor is dat voorkomen moet worden dat studenten de basisbeurs vergeten aan te vragen of vergeten hun studielening naar beneden bij te stellen.

Ik heb daartoe (naast het reeds eerder door mij ontwikkelde implementatiestrategie) twee andere scenario's onderzocht. Dit is als het ware een globale doenvermogenstoets op de implementatiestrategie. Ik heb daarbij gebruik gemaakt van de kennis bij DUO ten aanzien van gedragsbeïnvloeding en heb daarbij ook een groep van studenten gevraagd hun beeld te geven over de invoering van de basisbeurs. De uitkomsten daarvan stuur ik u als bijlage bij deze brief toe. Op basis van dit onderzoek adviseer ik om vanuit het klantperspectief te kiezen voor het aanvragen van de basisbeurs.

7. Kosten

De kosten gemoeid met de invoering van het wetsvoorstel Herinvoering basisbeurs hoger onderwijs zijn te verdelen in incidentele kosten en structurele kosten.

De incidentele kosten zijn dan weer op te splitsen in ICT-gerelateerde kosten, waarvoor DUO conform de hierover met u gemaakte afspraken een tarief hanteert van € 121,50 per uur (prijsspeil 2022). Daarnaast zijn er kosten voor de communicatie, die voor een tarief van € 82 (prijsspeil 2022) per uur in rekening worden gebracht.

De structurele kosten worden bepaald door de verwachte inzet van uitvoeringsmedewerkers. Hiertoe wordt een tarief gehanteerd van € 82,- per uur (prijsspeil 2022). Voor de inzet van medewerkers voor beheer en onderhoud van ICT-systemen wordt een tarief van € 117 gehanteerd (prijsspeil 2022).

7.1 Incidentele kosten

Voor wat betreft de incidentele kosten, welke hierboven reeds per onderdeel van het wetsvoorstel zijn genoemd, verwijs ik naar de bijlage "Financieel overzicht". Hieruit blijkt dat de totale incidentele ICT-uren geraamd worden op circa 75.000 uur, hetgeen een aanzienlijk deel van de in het totaal beschikbare uren in beslag zal nemen in dit jaar en de komende jaren. Daarmee wordt ook duidelijk dat bij DUO in die periode weinig tot geen ruimte is voor andere projecten.

7.2 Structurele kosten

Voor de structurele kosten verwijs ik naar de corresponderende tabel in de bijlage "Financieel overzicht". Hieruit valt af te leiden dat DUO al op relatief korte termijn een aanzienlijke extra inzet van lijnpersoneel zal moeten organiseren om de te verwachten uitvoeringspiek in de zomer van 2023 aan te kunnen.

8. Managementafspraken

Het onderwerp wetsvoorstel herinvoering basisbeurs HO was nog niet formeel opgenomen in de managementafspraken van DUO. Ik ga ervan uit dat deze alsnog zal worden toegevoegd aan de managementafspraken 2022 en verder.

9. Opdracht

Ik verzoek u zo spoedig na de ontvangst van deze uitvoeringstoets te reageren en mij opdracht te verstrekken voor de uitvoering. Voor de volledigheid wijs ik er op dat ik intern, vooruitlopend op uw opdracht, al met het aanpassingsproces ben gestart.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

Bijlage 1: Varianten herinvoering basisbeurs

Bij de herinvoering van de basisbeurs, krijgen ho-studenten op de basisbeurs. Studenten hebben hiervoor geen aanvraag gedaan.. DUO heeft een drietal varianten onderzocht om de basisbeurs te kunnen toekennen:

1. Studenten moeten zelf de basisbeurs aan gaan vragen via MijnDUO (voorkeursvariant DUO);
2. DUO legt bij alle rechthebbende studenten een aanvraag basisbeurs inwonend vast;
3. DUO legt bij studenten die reeds een studielening ontvangen een aanvraag basisbeurs inwonend neer.

Van bovenstaande varianten zijn de voor- en nadelen uitgewerkt:

1. Studenten moeten zelf de basisbeurs aanvragen via MijnDUO

In deze variant zal DUO (zodra de wet is gepubliceerd) op grond van de nieuwe normbedragen alle studenten HO opnieuw aanschrijven. Dit betekent dat bij alle ho-studenten op basis van de nieuwe normbedragen de toekenning wordt vastgesteld. Studenten die maximaal lenen of die een bedrag lenen hoger dan de basislening, zullen als gevolg van de nieuwe normen een lagere toekenning krijgen. Dit zijn circa 100.000 studenten. Zij ontvangen hierover bericht. Daarnaast ontvangen alle studenten die nog in de prestatiebeursfase zitten een mailing/ brief dat de basisbeurs moet worden aangevraagd. Hierbij gaat het om circa 400.000 studenten, dit is inclusief die 100.000 die dus ook een gewijzigde toekenning krijgt.

Voordelen	Nadelen
Communicatief eenduidig waardoor deze boodschap via een mix van verschillende kanalen richting studenten kan gaan.	Alle studenten moeten zelf actie ondernemen.
Deze variant levert de laagste druk op ICT. Het is de variant die de minste ICT uren vraagt. Dit is voor DUO zeer gewenst i.v.m. de vele onderwerpen uit het wetsvoorstel die allemaal in de komende 2,5 jaar gerealiseerd moeten worden	Ondanks herhaaldelijk rappelleren kan een student de basisbeurs niet aanvragen en daarmee niet optimaal gebruik maken van zijn recht op studiefinanciering.
Bij deze oplossing zijn geen query's nodig om verschillende groepen te definiëren. Deze query's zijn altijd een momentopname (dus statisch in een dynamische omgeving), waardoor de query's nooit 100% goed zijn en een aantal studenten daardoor verkeerde informatie kan krijgen.	
De druk op de uitvoeringsorganisatie (telefonie) wordt het meest beperkt bij deze variant. Hoe eenduidiger de situatie, hoe gemakkelijker studenten zelf hun aanvraag kunnen doen in MijnDUO, korter opleidingstraject, mogelijkheid tot werken met standaardscripts die ook inhuur specifiek voor dit onderwerp mogelijk maakt. De gemiddelde gesprekstijden zijn korter bij een eenduidige oplossing.	
DUO heeft de mogelijkheid mensen die nog geen basisbeurs hebben aangevraagd, te rappelleren.	
De student vraagt zelf aan en is zich dus ook bewust van het aanvragen van een prestatiebeurs. Hierbij kan de student er ook voor kiezen het gevraagd bedrag te verlagen om risico's op terugbetalen te minimaliseren.	

2. DUO legt bij alle rechthebbende studenten een aanvraag basisbeurs inwonend vast

Dit is de variant waarbij DUO bij alle studenten die nog in de prestatiebeursfase zitten en een Studiefinancieringsproduct (SF Product) hebben, een basisbeurs inwonend neerleggen. Hierbij wordt dus niet gekeken welke SF producten de student heeft aangevraagd. Deze vaststelling vindt plaats zodra de wetgeving ingevoerd is.

Alle studenten in de prestatiebeursfase krijgen een nieuw toekenningsbericht vanwege het nieuwe product (basisbeurs) en daarnaast moet iedereen geïnformeerd worden wat te doen als de student een uitwonendenbeurs wil

aanvragen. Bij mensen met alleen een studentenreisproduct kan het zijn dat het bij DUO bekende rekeningnummer al een aantal jaren geleden is opgegeven en niet meer actueel is. Om te voorkomen dat DUO uitkeert op een verkeerd rekeningnummer zal bij iedereen waarvan het rekeningnummer meer dan een jaar niet gebruikt is door DUO, het rekeningnummer als onbetrouwbaar worden geregistreerd. De student wordt dan gevraagd een actueel rekeningnummer door te geven.

Voordelen	Nadelen
Voor een deel van de studenten geldt dat zij niets meer hoeven doen.	Studenten die uitwonend zijn moeten alsnog naar MijnDUO om de uitwonende beurs aan te vragen.
	DUO legt een aanvraag neer voor een product dat (een voorwaardelijke) lening is en omgezet kan worden naar gift. Hiermee geeft DUO de student een (voorwaardelijke) lening waarom de student niet heeft gevraagd. Bij het niet behalen van het diploma moet de student de ontvangen lening met rente terugbetalen.
	DUO moet de fictieve aanvraag van de student om de basisbeurs in juli 2023 neerleggen, zonder precies te weten wat de situatie van de student is per 1 september 2023. (Wel of geen opleiding, welke opleiding?) Vooral bij studenten die alleen een reisproduct hadden en niet verder studeren per 1/9 kan dit tot een onrechtmatige toekenning leiden. Deze studenten hoefden alleen maar hun product stop te zetten bij een ophaalautomaat (dus niet bij DUO) maar moeten ineens een actie bij DUO doen, namelijk alsnog stopzetten van de Studiefinanciering. (die ze niet zelf hebben aangevraagd)
	De communicatie is niet eenduidig, de één hoeft niets te doen, de ander moet uitwonend aanvragen, weer een ander moet een nieuw rekeningnummer doorgeven. Elke doelgroep heeft een eigen scenario. Dit maakt dat het lastiger is voor de student zelf zijn weg te vinden in MijnDUO en zal tot meer klantvragen leiden.
	Omdat de acties voor de student verschillend zijn, moet de medewerker aan de telefoon meer vraaganalyse doen om te achterhalen wat de situatie is van de student die hij aan de telefoon heeft. Dit kost meer tijd, maar vraagt mogelijk ook een ander profiel medewerker.
	Als studenten die uitwonend zijn, dit niet aanvragen, wordt het recht op studiefinanciering niet optimaal benut. DUO weet niet wie uitwonend is en kan dus ook niet nagaan wie het niet heeft

	aangevraagd maar er wel recht op zou hebben, rappelleren hierop is niet mogelijk.
	Bij studenten die alleen een reisproduct hebben, kan het bij DUO bekende rekeningnummer al enige jaren oud zijn. Om te voorkomen dat op rekeningnummers uitkeren die al langere tijd niet in gebruik zijn bij DUO, worden rekeningnummers die meer dan 12 maanden niet gebruikt zijn, op onbetrouwbaar gezet. Studenten worden aangeschreven om een rekeningnummer door te geven. Studenten die verzuimen het nummer door te geven, zullen dus geen basisbeurs gaan ontvangen.

3. DUO legt bij studenten die reeds een studielening ontvangen een aanvraag basisbeurs inwonend vast

Bij deze variant wordt alleen bij mensen die al een bedrag lenen de basisbeurs neergelegd. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Bij studenten die gebruik maken van de basislening wordt de basislening van rechtswege omgezet naar een basisbeurs thuiswonend;
- Studenten die uitwonend zijn, moeten de uitwonenden basisbeurs aanvragen via Mijn DUO;
- Bij studenten die minder dan de norm basisbeurs thuiswonend als gevraagd bedrag voor de basislening hebben, wordt een basisbeurs ter hoogte van het gevraagd bedrag basislening neergelegd;
- Studenten die geen gebruik maken van de basislening, kunnen een basisbeurs aanvragen via Mijn DUO.

Bij hercontinueren moet bij studenten die een lening hebben de aanvraag basisbeurs inwonend worden neergelegd en bij een groep zal een gevraagd bedrag prestatiebeurs vastgelegd worden.

Voordelen	Nadelen
Voor een deel van de studenten geldt dat zij niets meer hoeven doen.	Bij deze variant ontstaan heel veel verschillende situaties waarbij elke student een andere actie moet doen: aanvragen uitwonend, aanvragen basisbeurs, gevraagd bedrag prestatiebeurs aanpassen, rekeningnummer checken en gewijzigd nummer doorgeven.
Studenten gaan niet meer lenen dan zij voor herinvoering van de basisbeurs deden.	Dit is de variant waarbij de boodschap voor verschillende doelgroepen een andere is, dit vergt aanzienlijke hoeveelheid extra ICT uren om de doelgroepen zo goed mogelijk te onderscheiden en hen te informeren.
	De verscheidenheid aan doelgroepen maakt dat deze variant ook in de uitvoering de meeste capaciteit gaat vragen. Studenten zullen lastiger hun eigen weg kunnen vinden in Mijn DUO en

	<p>vaker ondersteuning nodig hebben van medewerkers. Gemiddelde gesprekstijd is bij deze variant het hoogst. Medewerkers moeten kennis hebben van de WSF 2000 om te kunnen bepalen wat de situatie van de student is. Vragen kunnen niet via een voice response tekst of scripting voor mail en telefonie opgelost worden.</p>
	<p>Bij deze variant is het minst duidelijk of de student uiteindelijk de studiefinanciering aanvraagt waar recht op is en die recht doet aan de situatie van de student.</p>
	<p>Als DUO zelf een gevraagd bedrag prestatiebeurs neerlegt (zonder dat de student zich hiervan bewust is) heeft dit in een later stadium van de studie nog steeds effect. Dit kan zich al voordoen bij continueren, maar zal zich zeker voordoen als een diploma wordt behaald en het niet gevraagde bedrag prestatiebeurs (het zogenaamde spaarpotje) alsnog wordt uitgekeerd.</p>
	<p>DUO legt een aanvraag neer voor een product dat lening is en omgezet kan worden naar gift . De student heeft hier zelf geen (digitale) handtekening voor gezet. Bij niet behalen van het diploma moet de student het ontvangen bedrag terugbetalen. De student heeft deze lening niet zelf aangevraagd.</p>
	<p>DUO legt de aanvraag neer in juli 2023, zonder precies te weten wat de situatie van de student is per 1 september 2023. (Wel of geen opleiding, welke opleiding?) Vooral bij studenten die alleen een reisproduct hadden en niet verder studeren per 1/9 kan dit tot een onrechtmatige toekenning leiden. Deze studenten hoefden alleen maar hun product stop te zetten bij een ophaalautomaat (dus niet bij DUO) maar moeten ineens een actie bij DUO doen, namelijk alsnog stopzetten van de Studiefinanciering. (die ze niet zelf hebben aangevraagd)</p>
	<p>De communicatie is niet eenduidig, de één hoeft niets te doen, de ander moet uitwonend aanvragen, weer een ander moet een nieuw</p>

	rekeningnummer doorgeven. Dit maakt dat het lastiger is voor de student zelf zijn weg te vinden in MijnDUO en zal tot meer klantvragen leiden.
	Omdat de acties voor de student verschillend zijn, moet de medewerker aan de telefoon meer vraaganalyse doen om te achterhalen wat de situatie is van de student die hij aan de telefoon heeft. Dit kost meer tijd, maar vraagt mogelijk ook een ander profiel medewerker
	Als studenten die uitwonend zijn dit niet aanvragen, wordt het recht op studiefinanciering niet optimaal benut. DUO weet niet wie uitwonend is en kan dus ook niet nagaan wie het niet heeft aangevraagd maar er wel recht op zou hebben, rappelleren hierop is niet mogelijk.
	Bij studenten die alleen een reisproduct hebben, kan het bij DUO bekende rekeningnummer al enige jaren oud zijn. Om te voorkomen dat op rekeningnummers uitkeren die al langere tijd niet in gebruik zijn bij DUO, worden rekeningnummers die meer dan 12 maanden niet gebruikt zijn, op onbetrouwbaar gezet. Studenten worden aangeschreven om een rekeningnummer door te geven. Studenten die verzuimen het nummer door te geven, zullen dus geen basisbeurs gaan ontvangen.

Hoewel het aantrekkelijk lijkt de student te helpen door in voorkomende gevallen studenten ongevraagd een basisbeurs toe te kennen, kleven er meer nadelen dan voordelen aan. Voor DUO geldt dat er meer ICT uren moeten worden gemaakt waardoor de doorlooptijd oploopt en dat de druk op de uitvoering vanaf juni/juli t/m oktober nog groter zal worden.

Een belangrijk nadeel is dat DUO slechts een deel van de studenten hiermee helpt. Voor een groot deel van de studenten wordt de situatie juist meer complex door aanvragen vast te stellen waar ze niet omhebben gevraagd. DUO adviseert daarom vast te houden aan wat nu in het wetsvoorstel staat en alle studenten bewust zelf de basisbeurs aan te laten vragen. Het aanvragen van de basisbeurs in Mijn DUO is een kwestie van een paar minuten en de student weet daarna direct waar hij aan toe is. Studenten die vergeten aan te vragen kunnen door DUO in het studiejaar 2023/2024 maandelijks (of met een lagere frequentie) erop gewezen worden dat de aanvraag basisbeurs nog niet is gedaan. De student kan gedurende het studiejaar 2023/2024 (tot en met 31 augustus 2024) met terugwerkende kracht tot het begin van het studiejaar de basisbeurs aanvragen en toegekend krijgen. Tevens wordt vanaf dit moment de aanvraagoptie van de basisbeurs in het aanvraagscherm voor nieuwe aanvragers van studiefinanciering

ook default op "aangevraagd" gezet. DUO heeft voor een kort onderzoek gedaan onder 115 studenten voor twee scenario's en deze studenten geïnterviewd. Hierbij is ten aanzien van 86 studenten een prototype gebruikt. Via deze prototypes zijn 2 toekomstige scenario's nagebootst waarin studenten te maken krijgen met de basisbeurs.

Scenario 1: Het zelf aanvragen van de basisbeurs. Een student moet via Mijn DUO de basisbeurs zelf aanvragen. Daarbij maakt de student een keuze om wel of niet de huidige lening aan te passen. Van dit laatste scherm zijn 2 varianten getest: een sturende en een minder sturende variant.

Scenario 2: Het automatisch toekennen van een thuiswonende basisbeurs via een bericht. Er is hierbij geen rekening gehouden met studenten die geen lening hebben. Uitwonende studenten moeten aanvullend nog inloggen in Mijn DUO om deze om te zetten naar een uitwonende basisbeurs.

Door de studenten nu al de toekomstige scenario's te laten doorlopen, krijgt DUO inzicht in het verwachte gedrag. Hierdoor kan worden beoordeeld welk scenario de beste ervaring geeft voor de studenten. Belangrijk aandachtspunt hierbij is de keuzes rondom de lening: zien de studenten als een extraatje of stellen ze hun lening naar beneden bij?

uitkomst

Algemeen (of beide scenario's)

- Studenten verwachten dat ze zelf de basisbeurs moeten aanvragen. Zo'n 85% denkt dit. Dit denkt men vooral omdat ze andere zaken bij DUO ook zelf hebben moeten aanvragen. De overige 15% verwacht dat DUO dit automatisch voor hen regelt.
- Studenten zijn overwegend bewust bezig met de hoogte van hun lening en passen dit aan naar wat ze nodig hebben. De huidige (leen)keuzes zijn daarmee vaak bewust gemaakt waardoor het voor hen logisch voelt om hetzelfde bedrag van DUO te blijven krijgen.
- Studenten vinden het prettig en goed dat DUO zelf het voorstel doet om de lening te verlagen met de basisbeurs.

Zelf aanvragen

- Studenten gaan massaal (90%) mee in het voorstel van DUO om de lening te verrekenen met de basisbeurs, zodat ze evenveel geld blijven krijgen van DUO.
- Ook als studenten bewust een keuze moeten maken wat ze met hun leenbedrag willen doen (verlagen met bb, verhogen of gelijk houden), kozen ze vrijwel allemaal voor het verlagen van het leenbedrag met de hoogte van de basisbeurs.
- Het gelijk blijven van het totaalbedrag aan studiefinanciering is een belangrijke motivatie voor studenten om mee te gaan in de keuze om te "verrekenen" met de basisbeurs.

Automatisch toekennen

- Als studenten een bericht krijgen waarin staat de studiefinanciering is gewijzigd, verwachten ze dat het bericht klopt. Dat uitwonende studenten alsnog iets moeten doen, gaat in tegen de intuïtie van deze groep.
- De student heeft één perspectief: uit- of thuiswonend. In dit scenario krijgt de student ook informatie die niet voor hem van toepassing is. Dit maakt het voor de student moeilijker te begrijpen en kan verwarring veroorzaken. Door de onduidelijkheden die hiervoor genoemd zijn, is bij dit scenario de kans groter dat studenten contact gaan opnemen met DUO omdat ze twijfelen wat ze moeten doen.

Advies

Studenten verwachten 1 relevante boodschap over de basisbeurs.

DUO ziet in dit onderzoek onder 115 studenten dat men grotendeels verwacht zelf in actie te moeten komen. Daarbij zijn ze geholpen met 1 duidelijke boodschap die zo goed mogelijk aansluit op hun eigen situatie.

Het scenario van automatisch toekennen zorgt ervoor dat studenten met verschillende acties en boodschappen worden geconfronteerd. Uit de uitkomsten bleek dat studenten hierdoor moeite hadden om te begrijpen wat ze moeten doen. Ze gaven regelmatig aan te willen bellen met DUO om de situatie op te helderen.

Als de student zelf de basisbeurs moet aanvragen, is de boodschap voor iedereen gelijk. Dat heeft als voordeel dat het goed aansluit bij hun verwachtingen en wordt voorkomen dat studenten informatie tot zich krijgen die voor hen niet van toepassing is.

Verrekenen lening met basisbeurs voorkeur voor bijna alle studenten.

Ook is gekeken naar de keuzes rondom de lening. Allereerst werd duidelijk uit de gesprekken dat ze erg bewust met hun huidige lening omgaan. Ze passen nu het leenbedrag aan op wat ze nodig hebben. Studenten willen daarom zoveel mogelijk het totaalbedrag wat ze nu van DUO krijgen, gelijk houden.

Verder komt naar voren dat 90% van studenten die via Mijn DUO de basisbeurs aanvragen, hun lening verrekenen met de hoogte van de basisbeurs. Gevolg: studenten blijven evenveel geld ontvangen, maar hoeven hiervoor minder te lenen. Ze vinden het prettig dat DUO deze keuzeoptie voorlegt.

Minder dan 5% van de studenten die we spraken, wil de lening gelijk houden en de basisbeurs als extra ontvangen. Daarmee lijkt het idee dat veel studenten hiervoor gaan kiezen niet reëel.

Keuze voor zelf aanvragen

Hiermee is het advies van de onderzoekers aan DUO om studenten de basisbeurs zelf te laten aanvragen.



Bijlage 2: Financieel overzicht

Incidentele Uren

In uren

Regeling	2022	2023	2024	2025	2026	Totaal
1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs	7.000	8.000	3.500	3.000	-	21.500
2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs	2.000	500	-	-	-	2.500
3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een handicap of chronische ziekte	600	-	-	-	-	600
4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen	-	4.500	11.000	1.000	-	16.500
5 Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher	-	2.000	4.500	500	-	7.000
6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten uit het mbo	6.500	7.500	6.000	3.000	-	23.000
7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo	-	-	-	-	1.000	1.000
8 Verruiming 1-februariregeling	-	-	1.100	2.000	-	3.100
9 Intensivering interactie	-	-	-	-	-	-
	16.100	22.500	26.100	9.500	1.000	

Incidentele Kosten (Prijspeil 2022)

In euros (x 1.000)

Regeling	2022	2023	2024	2025	2026	Totaal
1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs	851	972	425	365	-	2.612
2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs	243	61	-	-	-	304
3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een handicap of chronische ziekte	73	-	-	-	-	73
4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen	-	547	1.337	122	-	2.005
5 Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher	-	243	547	61	-	851
6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten uit het mbo	790	911	729	365	-	2.795
7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo	-	-	-	-	122	122
8 Verruiming 1-februariregeling	-	-	134	243	-	377
9 Intensivering interactie	-	-	-	-	-	-
	1.956	2.734	3.171	1.154	122	

Uren Communicatie

Regeling	In uren					Totaal
	2022	2023	2024	2025	2026	
1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs	-	750	-	-	-	750
2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs	-	500	-	-	-	500
3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een handicap of chronische ziekte	-	150	-	-	-	150
4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen	-	-	250	250	-	500
5 Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher	-	-	-	300	-	300
6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten uit het mbo	-	500	-	-	-	500
7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo	-	-	200	-	-	200
8 Verruiming 1-februarieregeling	-	600	-	-	-	600
9 Intensivering interactie	-	-	-	-	-	-
10 Communicatie Campagne	1.000	2.300	-	-	-	3.300
	1.000	4.800	450	550	-	

Kosten Communicatie (Prijspeil 2022)

Regeling	In euros (x 1.000)					Totaal
	2022	2023	2024	2025	2026	
1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs	-	62	-	-	-	62
2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs	-	41	-	-	-	41
3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een handicap of chronische ziekte	-	12	-	-	-	12
4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen	-	-	21	21	-	41
5 Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher	-	-	-	25	-	25
6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten uit het mbo	-	41	-	-	-	41
7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo	-	-	16	-	-	16
8 Verruiming 1-februarieregeling	-	49	-	-	-	49
9 Intensivering interactie	-	-	-	-	-	-
10 Communicatie Campagne	82	189	-	-	-	271
10a Materiele kosten Communicatie	-	600	-	121	-	721
	82	994	37	166	-	

Structurele kosten (Prijspeil 2022)

In mln. euros

Regeling	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029-2032	Struc.
1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs	0,8	3,2	4,0	4,9	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6
2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs	0,9	2,3	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een hand cap of chronische ziekte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen	-	-	-	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,0
5a Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5b Bezwaar als gevolg van tegemoetkomingsregeling	-	-	-	0,4	0,1	0,1	0,1	-	-
6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten u t het mbo	-	1,0	1,5	1,7	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3
7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8 Verruiming 1-februariregeling	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9 Intensivering interactie	0,5	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	8,7	10,7	13,8	14,8	14,8	14,8	14,7	14,1

Totale kosten (Prijspeil 2022)

In mln. euros

Regeling	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029-2032	Struc.
1 Invoering van een basisbeurs voor studenten in het hoger onderwijs	1,7	4,2	4,4	5,3	5,6	5,6	5,6	5,6	5,6
2 Verruiming en tegen gaan niet gebruik aanvullende beurs	1,1	2,4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
3 Afschaffen kwijtschelding studieschuld voor studenten met een hand cap of chronische ziekte	0,1	0,0	-	-	-	-	-	-	-
4 Tegemoetkoming studenten die onder het leenstelsel vielen	-	0,5	1,4	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,0
5a Tegemoetkoming voor studenten die voorheen in aanmerking kwamen voor een studievoorschotvoucher	-	0,2	0,5	0,1	-	-	-	-	-
5b Bezwaar als gevolg van tegemoetkomingsregeling	-	-	-	0,4	0,1	0,1	0,1	-	-
6 Invoering nieuw terugbetaalregime voor studenten u t het mbo	0,8	2,0	2,2	2,1	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3
7 Vervallen bijverdiengrens voor studenten in het mbo	-	-	0,0	-	0,1	-	-	-	-
8 Verruiming 1-februariregeling	-	0,0	0,1	0,2	-	-	-	-	-
9 Intensivering interactie	0,5	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
10 Communicatie Campagne	0,1	0,2	-	-	-	-	-	-	-
10a Materiele kosten Commun catie	-	0,6	-	0,1	-	-	-	-	-
	4,2	12,4	13,9	15,0	14,9	14,8	14,8	14,7	14,1

Bijlage 3: Uitvoeringstoets Herinvoering basisbeurs hoger onderwijs

Datum toetsaanvraag	: 11-04-2022
Intern verspreid	: 11 & 19-04-2022
Deadline	: 03-06-2022
Procedure verkorte uitvoeringstoets van toepassing	: Nee
Datum voorlopige reactie Inspectie van het Onderwijs	: 19-05-2022

Ten aanzien van nalevingsaspecten

- ...

Ten aanzien van uitvoerbaarheidsaspecten

- ...

Ten aanzien van uitvoerbaarheidsaspecten specifiek m.b.t. capaciteit

- ...

Ten aanzien van rechtmatigheidsaspecten

- ...

Eventueel overig commentaar

- Toelichting paragraaf 2.1.3.4. Halvering collegegeld (blz 17). Het voornemen is de intrekking van de halvering van het collegegeld m.i.v. studiejaar 2024-2025 in te laten gaan. Er is niet gemotiveerd waarom. Het zou voor de hand liggen als dit per studiejaar 2023-2024 is, gelijk met de herinvoering van de basisbeurs. Dan sluit de financiering (effect op

begroting OCW) ook beter aan, omdat OCW de 100mln die vrijkomt wil gebruiken voor een ruimere ondersteuning van studenten met middeninkomens, de wijziging die extra budget kost gaat nu een jaar eerder in.

- Toelichting op Artikel I, onderdeel V (artikel 11.1 WSF 2000): In de toelichting de tekst 'Onderdeel 2' graag ook cursief maken.
- Toelichting op Artikel I, onderdeel X (artikel 12.30 WSF 2000): In de laatste regel van de toelichting wordt verwezen naar het zesde lid, volgens mij moet dit het zevende lid zijn. Een toelichting op het zesde lid ontbreekt.