

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

> Retouradres: Postbus 30155, 9700 LG Groningen

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
t.a.v. de heer M. Boerenboom
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag

Contact

Uw brief van

6 maart 2019 en 6 mei 2019

Uw kenmerk

1476263 en 8452612

Onze referentie

Bijlagen

1. Tabel Structurele kosten uitvoering studievouchers
2. Communicatieplan

Datum 2 september 2019
Betreft Impactanalyse studievoorschotvouchers

Geachte heer Boerenboom,

Op 6 maart 2019 heeft u DUO verzocht een impactanalyse op te stellen voor een aanpassing van de AMvB en de regeling in het kader van de zogeheten studievoorschotvouchers (vouchers). Bij brief van 31 mei 2019 hebt u verzocht om een drietal extra mogelijkheden toe te voegen aan de analyse, alsmede te onderzoeken welk effect het uitsluiten van het contractonderwijs aan de bekostigde instellingen zou hebben.

1. Algemeen

In de Wet studievoorschot hoger onderwijs is bepaald dat studenten, die de eerste vier studiejaar (vanaf het studiejaar 2015/2016) instromen op een bacheloropleiding in het hoger onderwijs en daarvoor voor het eerst studiefinanciering ontvangen, recht krijgen op een vergoeding in de vorm van een voucher. Met deze voucher krijgen studenten de mogelijkheid om vanaf het vijfde tot en met het negende studiejaar na het afstuderen nogmaals scholing in het hoger onderwijs te volgen.

In uw brief van 6 maart hebt u verzocht op hoofdlijnen aan te geven:

- Onder welke voorwaarden, inclusief tijdspad, DUO de regeling kan uitvoeren;
- Een indicatie van de kosten van de uitvoering te geven;
- Een communicatieplan op te stellen, inclusief de kosten, waarmee de doelgroep actief wordt gestimuleerd om de voucher te verzilveren.

In uw brief van 31 mei jl. hebt u verzocht om in de impactanalyse een drietal scenario's uit te werken voor een versnelde inzet van de voucher.

Dit betreft:

1. De vouchers inzetbaar maken in de periode van het vierde tot en met het achtste studiejaar na het behalen van het diploma;
2. De vouchers inzetbaar maken in de periode van het derde tot en met het zevende studiejaar na het behalen van het diploma;
3. De vouchers inzetbaar maken voor de eerste WO-master (gelijk na het behalen van het WO-bachelor diploma). Tijdens een overleg op 29 juli jl. en in een e-mail van 1 augustus jl. is dit scenario inhoudelijk toegelicht.

Met deze brief geef ik antwoord op de door u gestelde vragen. DUO heeft, zoals met u besproken, (nog) niet gesproken met de instellingen van onderwijs. Ook aan die zijde zullen processen en systemen moeten worden aangepast om het bedrag van de voucher in mindering te brengen op het door de student te betalen collegegeld. Zonder medewerking van de instellingen is uitvoering van deze maatregel niet mogelijk. Indien u kunt instemmen met de inhoud van deze impactanalyse, stel ik voor gezamenlijk op zo kort mogelijke termijn met de instellingen en Studielink te gaan overleggen en afspraken te maken over de uitvoering van dit onderdeel van de Wet studievoorschot hoger onderwijs.

2. Inhoud

Iedere student die voldoet aan de voorwaarden, ontvangt een studievoorschot-voucher. Deze voorwaarden zijn:

- De student ontvangt voor het eerst studiefinanciering voor het volgen van een bacheloropleiding in het hoger onderwijs voor het studiejaar 2015-2016 of in één van de drie daaropvolgende studie jaren;
- De student heeft binnen de diplomatermijn voor het hoger onderwijs met goed gevolg een hbo-bacheloropleiding of het geheel van een wo-bacheloropleiding en een wo-masteropleiding afgerond.

Als de student aan deze voorwaarden voldoet, ontvangt hij een voucher. Deze voucher heeft een waarde van € 2.000 naar de maatstaf van 1 januari 2017 en wordt jaarlijks geïndexeerd. De voucher kan door de student uitsluitend op aanvraag worden ingezet ter betaling van de kosten voor de toegang tot het onderwijs vanaf het vijfde studiejaar na het behalen van het hiervoor genoemde diploma. Vanaf dit vijfde studiejaar start de opnameperiode van de voucher, deze heeft een duur van maximaal 5 jaren.

De voucher kan worden ingezet voor geaccrediteerd hoger onderwijs, zowel voor voltijd, deeltijd, duaal en modulair onderwijs aan bekostigde en niet-bekostigde instellingen. Daarnaast kan de voucher worden ingezet voor contractonderwijs dat onderdeel uitmaakt van een geaccrediteerde opleiding bij de bekostigde instellingen. De voucher kan ook worden ingezet voor deze vormen van onderwijs in het buitenland.

De voucher wordt, namens de student, door DUO uitbetaald aan de instelling. Als de student de voucher wil inzetten voor een opleiding buiten Nederland, wordt het bedrag aan de student zelf uitbetaald. Dit zal nog moeten worden opgenomen in de AMvB.

Als ervan wordt uitgegaan dat de student een vierjarige opleiding volgt in het hoger onderwijs en deze opleiding daadwerkelijk in die vier jaar afrond, leidt dit tot het volgende beeld:

Instroomjaar	Aantallen	jaar afstuderen	Start opnameperiode voucher	Einde opnameperiode
2015-2016	103.000	2018-2019	1-sep-23	31-aug-28
2016-2017	112.000	2019-2020	1-sep-24	31-aug-29
2017-2018	120.000	2020-2021	1-sep-25	31-aug-30
2018-2019	120.000	2021-2022	1-sep-26	31-aug-31

In bovenstaande tabel is in de tweede kolom de instroom van bachelorstudenten weergegeven die in dat jaar voor het eerst in aanmerking kwamen voor studiefinanciering voor een bacheloropleiding.

Het eerste volledige cohort studenten zal naar alle waarschijnlijkheid voor het eerst afstuderen in de zomer van 2019, waarmee het voor deze groep mogelijk wordt om de voucher in te zetten vanaf het studiejaar 2023-2024.

Het is mogelijk dat studenten al eerder voldoen aan de hiervoor genoemde eisen voor het in aanmerking komen voor een voucher. Er zijn in het studiejaar 2015-2016 3 studenten geweest die aan de voorwaarden hebben voldaan om een voucher te ontvangen. In het studiejaar 2016-2017 waren dit er 120 en in het derde studiejaar 2017-2018 circa 900. Dit betekent dat in voorkomende gevallen al eerder een beroep kan worden gedaan op de inzet van de voucher. Deze gevallen zullen handmatig worden afgehandeld. Als het voorkeursscenario van DUO wordt gevolgd, kan de groep van 1.000 studenten al via het nieuwe geautomatiseerde systeem worden afgehandeld in 2022.

3. *Procesgang*

De procesgang bestaat uit twee onderdelen, namelijk de toekenning van de voucher enerzijds en de daadwerkelijke aanvraag en de inzet van de voucher anderzijds.

- *Toekenning*

De eerste stap bestaat uit het vaststellen van het recht op een voucher. Bepaling van het recht geschiedt op basis van het instroommoment op de studiefinanciering voor een bacheloropleiding in combinatie met bijbehorende behaalde diploma(s).

De diploma's worden voor het overgrote deel geautomatiseerd aangeleverd aan DUO. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om dit door de student zelf te laten aanleveren.

Zodra is vastgesteld dat een diploma recht geeft op omzetting kan ook worden vastgesteld of dat diploma recht geeft op een voucher. DUO neemt hierbij een wachtermijn van twee maanden na het ontvangen van het diploma in acht, omdat het regelmatig voorkomt dat instellingen de registratie van een diploma ongedaan maken.

Als de student voldoet aan de eisen, ontvangt de student een brief van DUO, waarin de voucher wordt toegekend, via het door hem gekozen voorkeurskanaal. Ook worden de gegevens van de studenten opgenomen in een voucheradministratie. Deze voucheradministratie zal voor de betrokken studenten via het klantportaal van DUO (MijnDUO) en de medewerkers van DUO raadpleegbaar worden. De student kan dan nagaan wanneer de voucher kan worden ingezet (startdatum en einddatum opname), wat de actuele waarde is van de voucher en eventueel wat het restbedrag is van de voucher bij gedeeltelijke inzet, enzovoorts.

- *Inzet voucher*

DUO heeft voor het inzetten van de voucher het volgende proces ontworpen:

- De student doet een aanvraag via MijnDUO (een aanvraag via een papieren formulier blijft ook mogelijk). In MijnDUO wordt de mogelijkheid geboden om een verzoek in te dienen om de voucher in te zetten. Hier kan ook informatie worden verkregen over de (actuele) hoogte van de voucher en de start en het einde van de inzetperiode.
- De student geeft bij zijn aanvraag om de voucher in te zetten aan wat hij gaat studeren, in welke vorm hij gaat studeren (voltijd, deeltijd enzovoorts.), waar hij gaat studeren en welk bedrag aan collegegeld hij moet gaan betalen. Daarbij wordt de student gevraagd om bewijsstukken (een bewijs van inschrijving en een factuur waaruit de hoogte van het te betalen collegegeld blijkt) mee te sturen. Als de student (nog) niet beschikt over deze gegevens, wordt hem een voorlopige beschikking met een toekenning gezonden. In dit besluit wordt aangegeven dat op basis van de door de student opgegeven gegevens het in principe mogelijk is om de voucher in te zetten. Daarbij wordt tevens gemeld dat het voor de daadwerkelijke toekenning van de voucher noodzakelijk is dat de student alsnog een bewijs van inschrijving en een factuur waaruit de hoogte van het te betalen collegegeld blijkt, opstuurt naar DUO. Het inzenden van deze bewijsstukken kan via een digitale uploadfunctie. Ook is aanlevering op papier mogelijk.
- Zodra de student deze stukken heeft ingezonden, ontvangt de student een definitief besluit van DUO waarin wordt aangegeven dat de voucher voor hem zal worden uitbetaald aan de betreffende instelling van onderwijs. In dit besluit wordt het voorbehoud gemaakt dat de uitbetaling van de voucher alleen plaats vindt als DUO heeft geverifieerd dat de student is ingeschreven aan de door hem opgegeven instelling en daarmee daadwerkelijk met de opleiding is gestart. Ook de instelling ontvangt een brief waarin dezelfde informatie is opgenomen. Deze brief voor de instelling wordt beschikbaar gesteld op het zakelijk portaal van DUO. De instelling kan vanaf dat moment rekening houden met deze voucher bij de vaststelling van de hoogte van het collegegeld dat de student nog moet betalen. Een bestand met de gegevens van de betreffende studenten per instelling en de bijbehorende bedragen kan desgewenst periodiek ter beschikking van de betreffende instelling worden gesteld via het zakelijk portaal van DUO.
- Na de start van de opleiding verifieert DUO dat de student is ingeschreven en wordt het betaalproces richting de instelling gestart. DUO is voornemens de betaling te laten plaats vinden via het reguliere bekostigingsproces. De gegevens van de student (geanonimiseerd), de opleiding en het te betalen bedrag worden opgenomen op de OFB.
Als de student niet ingeschreven blijkt te zijn, wordt de inzet van de voucher ongedaan gemaakt. Zowel de student als de instelling ontvangen een besluit, de voucher blijft dan beschikbaar voor de student voor een andere opleiding.

De aanvragen voor de inzet van de voucher zullen handmatig moeten worden beoordeeld. DUO weet in veel gevallen niet wat de hoogte van het te betalen collegegeld zal zijn. Veel studenten zullen instellingscollegegeld moeten betalen, wat per instelling en per opleiding individueel wordt vastgesteld. Dit speelt ook bij modulaire opleidingen en bij contractonderwijs.

Overigens is het niet mogelijk studenten, die contractonderwijs volgen, via de eigen gegevens van DUO te controleren of zij ingeschreven staan, omdat DUO niet over dergelijke gegevens beschikt. Ook deze controle zal handmatig moeten plaats vinden op basis van de door dergelijke studenten zelf aangeleverde bewijsstukken.

De bovenstaande werkwijze is niet afgestemd met de instellingen. Ook aan de zijde van de instellingen leidt dit tot aanpassingen, waarvan DUO de omvang niet kan inschatten. De instelling zullen eerst een regulier collegegeld vast stellen, daarvoor een voorstel voor een betalingsregeling c.q. betaling ineens doen aan de student. Pas als de student hiermee akkoord is gegaan, zal de instelling de student inschrijven. Zodra de student het bewijs van inschrijving aanlevert aan DUO, neemt DUO een besluit nemen over het uit te betalen voucherbedrag en informeert de student en de instelling hierover. De instelling zal op dat moment de oorspronkelijke betalingsregeling met de student moeten herzien en in voorkomende gevallen het teveel betaalde aan de student terugbetalen.

- *Buitenland*

Voor de inzet van vouchers in het buitenland geldt een afwijkende werkwijze. De opleiding in het buitenland wordt gewaardeerd door de NUFFIC. De NUFFIC heeft aangegeven dat de werkwijze die wordt gehanteerd voor de toekenning van meeneembare studiefinanciering, ook voor dit proces kan worden ingezet. De voucher kan alleen worden ingezet voor geaccrediteerde opleidingen of voor modules die onderdeel zijn van een geaccrediteerde opleiding, de NUFFIC is in staat om dit te verifiëren, ook als het gaat om modulair onderwijs buiten Nederland.

In het Besluit Studiefinanciering 2000 is vastgelegd dat uitbetaling namens de student plaats vindt aan de instelling, waarbij geen uitzondering is gemaakt voor buitenlandse instellingen. DUO heeft eerder aangegeven dat voor de inzet van de voucher buiten Nederland uitbetaling aan de student zelf (in plaats van aan de instelling) een vereiste is. DUO baseert dit op de ervaringen met de inschrijfcontrole, die opgedaan zijn in de afgelopen 12 jaar met de zogeheten meeneembare studiefinanciering. Hieruit komt naar voren dat instellingen in het buitenland niet bereid zijn in contact te treden met (voor hen) onbekende buitenlandse administraties. DUO heeft in het verleden getracht de instellingen te bewegen bewijzen van inschrijving te overleggen, dit bleek nauwelijks of niet mogelijk. Daarnaast is er een groot aantal praktische zaken die geregeld moeten worden. Vastgesteld moet worden aan wie moet worden betaald, op welk rekeningnummer uitbetaald moet worden, volgens welk format de beschrijving van de betaling moet worden vorm gegeven, voor welke opleiding betaald moeten worden, enzovoorts. Als het gaat om modulair onderwijs, is dit nog lastiger. Dit vergt veel onderzoekwerk, contacten met de instellingen (waarbij in voorkomende gevallen de taalbarrière ook meespeelt) en de student zelf. Dan spelen de eventuele kosten van het internationaal overmaken buiten SEPA-landen en een valutawissel nog een rol, deze kosten zijn in sommige gevallen aanzienlijk. Dit bedrag wordt ingehouden op de voucher zelf, wat kan leiden tot problemen met de betaling van de rest van het collegegeld door de student zelf. DUO verwacht dat, als de voucher aan instellingen in het buitenland moet betalen, dit één tot twee uren per geval extra inzet zal vergen.

DUO stelt daarom voor om de voucher in deze gevallen direct uit te betalen aan de student zelf. Het frauderisico is volgens DUO niet groter dan bij uitbetaling aan de instelling zelf.

DUO zal vooraf maximaal controleren of een student die de voucher wil inzetten in het buitenland ook aan de voorwaarden voldoet. Naast een controle van de instelling en de opleiding door de NUFFIC, wordt pas tot uitbetaling overgegaan na beoordeling van de aangeleverde bewijsstukken, te weten een bewijs van inschrijving, een factuur, waaruit de hoogte van het te betalen bedrag blijkt en zo mogelijk een bewijs van betaling van het collegegeld. Daarmee is voor dat moment vastgesteld dat de student rechtsgeldig is gestart met de opleiding en dat er collegegeld betaald is (dan wel sluitende afspraken over het betalen van het collegegeld in termijnen zijn gemaakt tussen instelling en student). Op dat moment beschikt DUO over voldoende informatie om de vou-

cher uit te keren.

4. *Aanpassing processen en systemen*

De invoering van een systeem voor het bijhouden van het recht op een voucher, het toekennen en de daadwerkelijke aanvraag en inzet ervan, leidt tot aanpassingen in de systemen van DUO. Zowel bij de directie Onderwijsvolgers (OVG) als bij de directie Onderwijsinstellingen (OI) moeten aanpassingen worden doorgevoerd.

Binnen de directie OVG zal de vouchertoekenning worden opgenomen in het systeem voor de uitvoering van de studiefinanciering (SFS). De vaststelling van het recht op een voucher en de registratie daarvan op studentniveau zal volledig geautomatiseerd verlopen. In het klantportaal van DUO (MijnDUO) zal een extra optie worden opgenomen, waar de klant informatie kan vinden over de verschillende aspecten van de aan hem toegekende voucher. Daarbij wordt het ook mogelijk gemaakt om de klant op gezette tijden gericht te informeren over de voucher. Het voornemen is om de student op de volgende momenten voor te lichten over de inzet van de voucher:

- Brief recht op voucher;
- Brief voor de inzet periode;
- Brief voor het eind van de inzet periode;
- Brief na afloop van de inzetperiode;
- Bericht naar aanleiding van de aanvraag ‘inzet voucher’;
- Brief tijdens de inzetperiode aan die personen die de voucher nog niet hebben aangevraagd.

Ook de mogelijkheid om de voucher in te zetten zal via dit portaal worden gerealiseerd, de student kan de aanvraag hier indienen. Daarnaast blijft het uiteraard mogelijk om dit via een papieren formulier te doen.

Hierbij wordt ook het berichtenverkeer naar aanleiding van de inzet van de voucher opgezet: De student kan naar aanleiding van zijn verzoek om inzet van de voucher verschillende soorten verzoeken om nadere informatie dan wel voorlopige of definitieve besluiten ontvangen.

De instelling ontvangt een brief naar aanleiding van het besluit van DUO om in een individueel geval een voucherbedrag te kennen en uit te betalen. Deze brief wordt geplaatst in het zakelijk portaal van DUO.

DUO moet ook haar betaalprocessen naar de instellingen aanpassen om de voucher voor studenten te kunnen uitbetalen. De instellingen zullen op hun beurt aanpassingen moeten doen, zodat zij in staat zijn met het door DUO betaalde vouchertegoed te verrekenen met het collegegeld.

Daarnaast moeten aanpassingen worden gedaan voor de monitoring van de vouchers, moet de mogelijkheid worden gecreëerd om (de hoogte van) het recht op een voucher aan te passen en het (rest-)bedrag van de voucher jaarlijks te indexeren.

Een ander aspect is de financiële verantwoording van de vouchers. Door uw ministerie is bij mail van 21 mei 2019 aangegeven dat de vouchers dienen te worden verantwoord op artikel 6 (hbo) en artikel 7 (wo) in plaats van artikel 11 (studiefinanciering). DUO wil graag, voordat voor de uitvoering van deze maatregel een opdracht wordt verstrekt, met u overleggen over de wijze waarop moet worden verantwoord. Daarbij moet ook gekeken worden of de verantwoording voor de vouchers in het buitenland op dezelfde wijze vorm moet worden gegeven.

5. *Communicatie*

In de bijlage is een voorlopig communicatieplan opgenomen, zie bijlage. Dit com-

municatieplan is nog onderwerp van gesprek tussen HO&S en DUO.

6. *Misbruik en Oneigenlijk gebruik*

DUO monitort het gebruik van de inzet van de vouchers en zal de betreffende informatie overdragen aan de Inspectie van het Onderwijs. De inspectie kan deze informatie gebruiken om eventuele ondoelmatige besteding van het ingezette voucherbedrag bij de onderwijsinstellingen vast te stellen. DUO zal zelf geen controles uitvoeren op ondoelmatige besteding, omdat zij daarvoor niet geëquipeerd is. DUO zal in contact treden met de Inspectie voor het Onderwijs en hen verzoeken aan te geven over welke informatie zij willen beschikken voor de uitvoering van deze taak.

Om rechtmatige verstrekking van de voucher te waarborgen wordt de rechthebbenden gevraagd om een bewijs van inschrijving en factuur op te sturen. DUO zal pas tot uitbetaling overgaan als de inschrijving in haar bestanden is opgenomen en de student daadwerkelijk met de opleiding is gestart.

Voor contractonderwijs en buitenlandse opleidingen wordt tot uitbetaling overgegaan na beoordeling van de aangeleverde bewijsstukken (bewijs van inschrijving, factuur en bewijs van betaling).

7. *Kosten*

Incidentele kosten

Op basis van de hierboven genoemde aanpassingen schat DUO de kosten voor aanpassing van haar systemen tussen de 15.000 en 20.000 uur.

Structurele kosten

Deze maatregel maakt onderdeel van de Wet studievoorschot hoger onderwijs. De afspraken over de kosten van het meer- en minderwerk van de maatregelen uit deze wet zijn vastgelegd in uw brief "Opdracht uitvoering wetsvoorstel Studievoorschot hoger onderwijs" van 14 november 2014 met het kenmerk 687456. De kosten voor deze maatregel zijn destijds vastgesteld op € 0,1 mln. vanaf 2018 en maken onderdeel uit van de gemaakte "fixed price" afspraak voor het studievoorschot is. Deze "fixed price" afspraak is vastgesteld op € 3,4 mln. vanaf 2020, waarvan € 0,1 mln. is toegedeeld aan deze maatregel.

De uitspraken over de hoogte van de structurele kosten zijn destijds gemaakt op basis van de toen bekende informatie, waarvan ook op dat moment al is aangegeven dat deze nog nader onderzocht en uitgewerkt dienden te worden. Inmiddels zijn er meerdere soorten onderwijs toegevoegd, zoals modulair onderwijs, contractonderwijs en onderwijs in het buitenland. Dit betekent dat DUO opnieuw naar de kosten heeft gekeken en daarbij tot andere inzichten is gekomen.

Het ministerie heeft aangegeven dat het totaal aantal studenten, dat in aanmerking zal komen voor een voucher, circa 360.000 personen bedraagt. Daarbij wordt tevens aangenomen dat 80% van deze studenten de voucher zal inzetten. Dit betekent dat voor de bepaling van de structurele uitvoeringslasten rekening moet houden met circa 290.000 verzoeken om inzet van de voucher, hetgeen zich over meerdere jaren zal uitspreiden. Ik wijs erop dat uit de cijfers van DUO naar voren komt dat de instroom van de vier cohorten met studiefinanciering uitkomt op circa 450.000 studenten maar daarbij zal rekening zijn gehouden met studenten die de opleiding niet zullen voltooien. Ik zal in de berekening uitgaan van uw cijfers.

Het is lastig te voorspellen hoeveel studenten de voucher zullen inzetten. Dit geldt ook voor het moment waarop deze studenten de voucher zullen inzetten. Er zijn

daarbij nog meer factoren, die een berekening van de daadwerkelijke kosten onzeker maken. De onderstaande berekening van de structurele kosten is daarmee niet meer dan een indicatie.

Bij de bepaling van de inzet van personeel door DUO is de aanname dat beoordeling van een aanvraag circa tien minuten in beslag neemt.

Verder moet ervan uitgegaan worden dat de voucher niet altijd ineens wordt ingezet. Het is mogelijk (met name in het modulair onderwijs en het contractonderwijs) om de voucher meerdere malen in te zetten. Dit leidt tot een verhoging van de inzet van personeel. Uit stukken van het ministerie komt naar voren dat ervan uitgegaan moet worden dat 50% van de aanvragen slechts één keer zal worden ingezet, maar dat de overige 50% twee keer een verzoek zal indienen. In het overzicht van de kosten (zie bijlage 1) is hiermee rekening gehouden.

DUO heeft op basis van ervaringscijfers berekend dat naar verwachting 6.000 personen gebruik zullen maken van de mogelijkheid om de voucher in te zetten voor een opleiding in het buitenland. Circa 2% van de studenten in het reguliere hoger onderwijs studeert buiten Nederland met studiefinanciering. Als dit percentage genomen wordt van de circa 290.000 studenten die de voucher zullen inzetten, komt dit bij benadering uit op circa 6.000 studenten die een opleiding met de voucher in het buitenland gaan volgen.

Uit de ervaringen van DUO is met de afhandeling van een dergelijk verzoek circa 15 minuten gemoeid. Dit komt neer op 1 fte gedurende de gehele inzetperiode. Daarnaast zijn er de kosten van de NUFFIC, die circa € 120 per waarderingsverzoek bedragen. Op basis van 6.000 aanvragen zou dit een (materiele) kostenpost van € 720.000 zijn. Ook hier geldt dat dit een aanname is. De werkelijke uitvoeringskosten zijn afhankelijk van het aantal aanvragen en of wordt aangevraagd voor opleidingen in het buitenland waarvoor de NUFFIC al eerder een waardering heeft afgegeven.

Zou DUO verplicht zijn om de voucher niet aan de student zelf, maar aan de instelling in het buitenland uit te betalen, zal hiermee, zoals hiervoor al aangegeven, per geval zeker één tot twee uur extra gemoeid zijn. Dit komt neer op 4 tot 8 fte voor de gehele inzetperiode.

Voor het uitvoeren van het betaalproces naar de instellingen in Nederland verwacht DUO 300 uur (0,2 fte) per jaar gedurende de inzetperiode nodig te hebben.

Voor beheer en onderhoud van de systeemuitbreiding is naar verwachting 1 fte (0,5 fte voor onderhoud en 0,5 fte voor beheer) per jaar noodzakelijk.

Voor de communicatie naar studenten en instellingen is de verwachting dat voor de gehele inzetperiode 200 uur nodig zal zijn. De communicatie naar instellingen zal grotendeels verlopen via de openbare website van DUO en nieuwsbrieven.

Aan studenten zullen verschillende soorten berichten/brieven worden gezonden:

- aanspraak op voucher;
- start inzetperiode;
- einde inzetperiode;
- inzetperiode verlopen;
- gedurende de inzetperiode zolang nog geen aanvraag inzet is gedaan;
- besluit aanvraag "inzet voucher".

DUO verwacht in de jaren 2023-2028 per maand circa 500 e-mails en 1.000 telefoontjes te ontvangen. De afdoening hiervan zal ongeveer 1 fte per jaar in beslag nemen. Overigens is de verwachting dat ook bij de verzending van de voucherbrief zelf in de piekperiodes (juni-september van de jaren 2019 t/m 2023) er vragen zullen komen van studenten, die een voucher toegekend hebben gekregen.

Aanname is dat 20% van de doelgroep niet per e-mail kan worden bereikt en

daarom met een papieren brief zal moeten worden aangeschreven. De kosten van deze brieven (raming 400.000 stuks) ligt op € 200.000 voor de gehele inzetperiode. Deze kosten zijn niet opgenomen in bijlage 1.

Een en ander leidt dan tot het kostenoverzicht in bijlage 1.

8. Invoeringsstrategie DUO

Inzet is om een zo groot mogelijk deel van de doelgroep geautomatiseerd te kunnen laten aanvragen en af te handelen. Zoals hierboven aangegeven, zal het eerste cohort studenten, dat is gestart in het studiejaar 2015-2016 in de zomer van 2019 voor een groot deel afstuderen. Daarmee is inzet van de voucher voor studenten die in de nominale cursusduur van vier jaar afstuderen, vier jaar later voor het eerst mogelijk, oftewel per het studiejaar 2023-2024.

Voornemen van DUO is de implementatie van deze aanpassingen te realiseren in 2021 en 2022, waarbij het systeemaanpassingstraject afgerond wordt in het voorjaar van 2022. De reden om al een jaar eerder klaar te zijn met de systeemaanpassing is dat de circa 1.000 studenten, die al in 2022-2023 de voucher kunnen inzetten, dan ook door dit systeem kunnen worden bediend. Daarnaast heeft DUO op dit moment nog onvoldoende ervaring met het doen van grotere aanpassingen op het nieuwe systeem SFS. DUO wil geen risico lopen met de oplevering en het netwerk dat een dergelijk omvangrijke aanpassing normaliter met zich brengt. Ook de gegevensuitwisseling met de instellingen kan dan worden geoptimaliseerd. Daarom wordt, na de oplevering en in gebruik name van deze aanpassing, een periode van een jaar gehanteerd.

Ook hier wil ik benadrukken dat er op dit moment de inhoud van deze impactanalyse niet door DUO is afgestemd is met de instellingen. Deze zullen naar verwachting de eigen processen en systemen moeten aanpassen om de vooraankondiging van de betalingen en de betalingen zelf van DUO voor individuele studenten te kunnen verwerken en op basis daarvan de hoogte van het te betalen collegegeld vast te kunnen stellen. Ook kan niet worden uitgesloten dat het overleg met de instellingen moet leiden tot wijzigingen van het voorziene aanpassingstraject.

9. Uitvoeringsalternatieven

In de brief van 31 mei wordt een drietal extra scenario's genoemd, die ertoe leiden dat de uitvoering in de tijd naar voren moet worden getrokken. Dit betreft:

- De vouchers inzetbaar maken in de periode van het vierde tot en met het achtste jaar na het behalen van het diploma;
- De vouchers inzetbaar maken in de periode van het derde tot en met het zevende jaar na het behalen van het diploma;
- De vouchers inzetbaar maken voor de eerste WO-master (gelijk na het behalen van het WO-bachelor diploma).

Daarnaast hebt u verzocht aan te geven wat de consequenties zijn voor de implementatie en de uitvoering als de voucher niet ingezet kan worden voor contractonderwijs.

De huidige wetgeving resulteert in het volgende beeld over de inzet van de vouchers:

Start jaar	diploma	Inzetperiode Vanaf 5 ^{DE} T/M 9 ^{DE} JAAR	Start aanvraag
2015/2016	Zomer 2019	1-9-2023- T/M 1-9-2028	1-6-2023
2016/2017	Zomer 2020	1-9-2024 t/m 1-9-2029	1-6-2024
2017/2018	Zomer 2021	1-9-2025 t/m 1-9-2030	1-6-2025
2018/2019	Zomer 2022	1-9-2026 t/m 1-9-2031	1-6-2026

- *Scenario 1: Inzet vouchers één jaar naar voren halen*

Dit scenario levert het volgende beeld over de inzet:

Scenario 1: inzetperiode vanaf 4^e t/m 8^e jaar na afstuderen

Start jaar	diploma	Inzetperiode Vanaf 4 ^{DE} t/m 8 ^{ste} jaar	Start aanvraagperiode
2015/216	Zomer 2019	1-9-2022-t/m 1-9-2027	1-6-2022
2016/2017	Zomer 2020	1-9-2023 t/m 1-9-2028	1-6-2023
2017/2018	Zomer 2021	1-9-2024 t/m 1-9-2029	1-6-2024
2018/2019	Zomer 2022	1-9-2025 t/m 1-9-2030	1-6-2025

Het mogelijk maken om de voucher één jaar naar voren te halen kan op twee manieren worden gerealiseerd door DUO.

De eerste mogelijkheid is in feite het handhaven van de huidige implementatiestrategie, namelijk realisatie in het voorjaar van 2022. DUO moet dan in 2021 starten met het realisatietraject en voor dat moment zal nog een detailanalyse moeten worden opgesteld.

Vanaf het voorjaar 2022 kunnen studenten dan de voucher aanvragen en kan DUO deze in het najaar van 2022 toekennen en uitbetalen aan de instellingen. Nadeel hiervan is dat DUO niet in zal staat zijn om de circa 1.000 studenten, die als gevolg van het naar voren halen van de inzet al in 2021 de voucher kunnen inzetten, geautomatiseerd af te handelen. Het is weliswaar mogelijk om deze studentengroep handmatig te bedienen, de voorkeur ligt toch sterk bij een geautomatiseerde afhandeling.

Daarnaast betekent het met één jaar naar voren halen van vouchers dat DUO ook daadwerkelijk klaar zal moeten zijn met de aanpassingen op dat moment en er geen ruimte is voor uitloop van het implementatietraject. Ik heb hiervoor aangegeven dat DUO geen risico wil lopen in het implementatietraject en de daarop volgende periode. Bij deze variant geldt dan ook dat DUO niet kan garanderen dat het systeem oor de start van het studiejaar 2022-2023 gereed zal zijn en juist zal functioneren.

De tweede mogelijkheid is het realisatietraject met één jaar naar voren te halen. Het realisatietraject moet dan in 2020 starten en in het voorjaar van 2021 moeten worden opgeleverd. De detailanalyse zal dan bij voorkeur al in de tweede helft van 2019 moeten starten. Op dat moment moet de inhoud van de wetswijziging vast te staan en moet het overleg met de instellingen zijn afgerond. Een dergelijk scenario is niet realistisch. Bovendien geeft dat DUO na het opleveren van de systeemwijziging niet de ruimte om nawerk te doen.

Dit scenario betekent tevens een herprioritering in de beleidsagenda, dan wel binnen het gehele portfolio van DUO. Het uitbreiden van de de ICT-capaciteit bij DUO is niet mogelijk.

De vouchers inzetbaar maken in de periode van het vierde tot en met het achtste jaar na het behalen van het diploma is dan ook niet mogelijk.

- *Scenario 2: Inzet vouchers twee jaar naar voren halen*

Dit scenario levert het volgende beeld over de inzet:

Scenario 2: inzetperiode vanaf 3^e t/m 7^e jaar na afstuderen

Start jaar	diploma	Inzetperiode Vanaf 3 ^{DE} t/m 7 ^{DE} jaar	Start aanvraagperiode
2015/2016	Zomer 2019	1-9-2021 t/m 1-9-2026	1-6-2021
2016/2017	Zomer 2020	1-9-2022 t/m 1-9-2027	1-6-2022
2017/2018	Zomer 2021	1-9-2023 t/m 1-9-2028	1-6-2023
2018/2019	Zomer 2022	1-9-2024 t/m 1-9-2029	1-6-2024

Dit scenario betekent dat studenten in staat worden gesteld om de voucher in te zetten in het derde jaar na het afstuderen. Hiermee wordt de inzetperiode twee jaar naar voren gehaald ten opzichte van het huidige scenario. Het cohort dat is gestart in het studiejaar 2015-2016 zal de voucher kunnen inzetten per studiejaar 2021-2022. Dit nieuwe scenario is in feite hierboven reeds beschreven. DUO zal met het realisatietraject moeten starten in 2020 om in april 2021 gereed te zijn. Hiertoe moet reeds eind 2019, begin 2020 gestart worden met de detailanalyse, waarvoor in feite een vaststaand wetsvoorstel aan ten grondslag moet liggen en het overleg met de instellingen moet zijn afgerond.

Studenten die al eerder voldoen aan de voorwaarden voor inzet van de voucher (de hiervoor genoemde groep van 1.000 studenten) kunnen de voucher dan inzetten per het studiejaar 2020-2021. De voorlichting aan en de aanvragen door deze groep kan niet geautomatiseerd geschieden.

Dit betekent dat de aanpassing in het voorjaar van 2020 gereed moet zijn. Het zwaartepunt van de systeemaanpassing ligt dan in 2019. Een aanpassing op deze termijn is daarmee niet mogelijk.

De vouchers inzetbaar maken in de periode van het derde tot en met het zevende jaar na het behalen van het diploma is dan ook niet mogelijk.

- *Scenario 3: De vouchers inzetbaar maken voor de eerste WO-master*

In uw brief van 31 mei 2019 is een derde scenario geïntroduceerd, dat aansluit op de motie van der Molen. Tijdens een overleg op 29 juli jl. is dit scenario verder toegelicht:

Iedere student die in aanmerking kan komen voor een voucher en die vóór 1 september 2021 (het beoogde moment van inwerkingtreding van de door het ministerie aangekondigde wetswijziging) een diploma bachelor hbo of een diploma bachelor én master wo haalt, moet na het behalen van het diploma vier jaar wachten om de voucher in te kunnen zetten. Voor deze groep blijft de huidige wetgeving gelden.

De student die na de inwerkingtreding van de wetswijziging (1 september 2021) het diploma voor een bachelor wo of hbo behaalt, krijgt een voucher en kan deze direct inzetten voor elke vorm van geaccrediteerd hoger onderwijs. De wachttijd van 4 jaar voor deze groep komt te vervallen.

Dit scenario houdt in dat DUO feitelijk twee systemen moet bouwen. Naast het systeem dat nu reeds in de wet is opgenomen, moet een tweede variant worden ontwikkeld voor deze groep. Het verschil met het huidige systeem is dat de voucher direct na de hbo- of wo-bachelor kan worden ingezet en dat de wachttijd van 4 jaar komt te vervallen. De keuze onder welke variant de student zal vallen, wordt gemaakt op basis van het moment waarop het bachelordiploma hbo dan wel het masterdiploma wo wordt ontvangen door DUO.

Aan dit scenario kleven dezelfde nadelen als hiervoor al beschreven bij de hiervoor genoemde alternatieve scenario's waarbij de inzet van de voucher één of twee jaar voren zou moeten worden gehaald. Dit houdt in dat DUO al in 2020 moet starten met de aanpassing van haar systeem, waarbij ruwweg twee derde van de activiteiten in 2020 moeten worden voltooid en de rest in de eerste maanden van 2021. Ook hier geldt dat de inhoud van de wetwijziging volledig moet zijn vastgesteld bij de start van het realisatietraject, eind 2019-begin 2020. Het vervroegen van de werkzaamheden betekent dat dit andere werkzaamheden van DUO zal verdringen en er een herprioritering in de beleidsagenda of wellicht een herprioritering binnen het vervangings- en onderhoudsportfolio zal moeten plaats vinden. Bovendien biedt dit scenario DUO geen enkele ruimte om na het opleveren van de systeemaanpassing naverk te doen. Het aantrekken van extra ICT-capaciteit om deze bij DUO te vergroten is niet mogelijk in een toch al overspannen markt voor ICT-specialisten.

Daarnaast is er een praktisch probleem bij het direct kunnen inzetten van de voucher na het behalen van de hbo-bachelor of de wo-bachelor. Dit bachelor diploma wordt hoofdzakelijk aangeleverd in de zomermaanden (juni tot en met september) door de instelling aan DUO. Ook aanlevering na de start van het nieuwe studiejaar komt dit regelmatig voor. Pas als DUO dit diploma heeft geregistreerd, kan de student een voucherbrief worden gestuurd en heeft de student de mogelijkheid een aanvraag in te dienen. In veel gevallen zal dit betekenen dat de student de voucher in feite met terugwerkende kracht zal moeten aanvragen en inzetten. De student heeft dan veelal één of meer termijnen van het te betalen collegegeld moeten voorfinancieren. DUO zal in dergelijke gevallen pas laat kunnen uitbetalen, wat voor de instellingen tot extra werk zal leiden. Deze werkwijze dwingt de instellingen om de gemaakte betaalafspraken met de student te herzien en in voorkomende gevallen de student het teveel betaalde collegegeld terug te betalen. DUO stelt daarom voor deze categorie van studenten de mogelijkheid tot het aanvragen van een voucher niet af te laten hangen van het behalen van een bachelor-diploma, maar van de (door de instelling bevestigde) inschrijving voor een masteropleiding. Dit heeft overigens alleen effect op de overstap van de bachelor naar de master, dit biedt geen soelaas indien de student na de bachelor een andere opleiding gaat doen.

Ook in de communicatie zal extra moeten worden geïnvesteerd. Het zal moeilijk uit te leggen zijn dat de student die zijn bachelor-diploma HBO in augustus 2021 haalt, vier jaar moet wachten voordat hij de voucher kan inzetten, terwijl de student die een maand later, in september 2021 dat diploma haalt, de voucher direct kan inzetten. Het moment van het ontvangen van het diploma is dan ook kritisch en kan tot onbegrip leiden bij de doelgroep. Daarbij moet ook rekening worden gehouden met het feit dat in de huidige wetgeving wordt uitgegaan van het moment dat de instelling het diploma aanlevert aan DUO, niet van het moment dat de instelling besluit dat de student aan de voorwaarden voor het behalen van het diploma heeft voldaan. De instellingen hebben twee maanden de tijd om het diploma aan te leveren aan DUO. Het is daarbij mogelijk dat een student in augustus het diploma behaalt, maar de instelling dit pas in september aan DUO aanlevert. DUO moet dan uitgaan van de aanleverdatum, niet van de datum waarop de student het diploma heeft betaald.

Ook het feit dat in de oorspronkelijke regeling een wo-bachelor én een wo-masterdiploma moet worden behaald om voor de voucher in aanmerking te komen en in de nieuwe regeling een wo-bachelor al voldoende is voor (directe) inzet zal hierbij goed gecommuniceerd moeten worden. Dit betekent dat de betreffende doelgroep moet worden aangeschreven dat de spelregels gewijzigd worden.

Dit scenario heeft als gevolg dat de systemen van DUO moeten worden aangepast

voor de inwerkingtreding van bovengenoemde wetswijziging (per september 2021), bij voorkeur per april 2021 zodat studenten de tijd hebben om de voucher in te zetten voor een masteropleiding of een andere opleiding. De extra complexiteit van dit scenario ten opzichte van de huidige wetgeving (met uitzondering van de termijn waarop deze variant moet worden gerealiseerd) lijkt mee te vallen. DUO verwacht niet dat het aantal uren voor dit scenario significant verschilt van de huidige variant. DUO gaat er dan ook van uit dat de extra ICT activiteiten die met dit scenario zijn gemoeid kunnen worden opgevangen binnen de hiervoor genoemde 15.000 tot 20.000 uur. Wel zal een extra inspanning moeten worden gedaan op het terrein van de voorlichting.

De structurele kosten voor de uitvoering van dit scenario zijn lastig vast te stellen. Deze zijn (zoals bij de bespreking van de kosten voor de uitvoering van de huidige wetgeving al aangegeven) namelijk gerelateerd aan de aantallen studenten die gebruik maken van deze regeling. Hierbij moeten uitspraken worden gedaan over de inschrijvingsduur van studenten in het hbo en de wo-bachelor, alsmede over het succesvol afsluiten van de opleidingen enzovoorts.

In deze nieuwe scenario's is niet te voorspellen hoeveel studenten uit de eerste cohorten onder de 'oude' regeling zullen blijven vallen en daarmee pas na 4 jaar de voucher kunnen inzetten. Ook het aantal studenten dat direct gebruik zal kunnen maken van voucher kan niet worden voorspeld.

Wel is duidelijk dat door het vervallen van de wachttijd van vier jaar voor de laatste cohorten studenten, de inzet van DUO eerder en korter zal moeten plaatsvinden waarmee in de uitvoering een hogere piekbelasting zal ontstaan. Daar waar de huidige maatregel per het studiejaar 2023-2024 significante effecten heeft, treden deze bij dit scenario al in 2021 op. Daar staat tegenover dat het beroep op deze maatregel ook eerder zal afnemen. Ook is duidelijk dat studenten die de voucher direct kunnen inzetten voor de master of andere vormen van HO, hiertoe eerder genegen zullen zijn dan studenten die pas na vier jaar de voucher kunnen inzetten. Dit betekent dat hiervoor extra capaciteit zal moeten worden ingezet.

De vouchers direct inzetbaar maken voor eerste WO-master (gelijk na het behalen van het WO-bachelor diploma) is dan ook niet mogelijk.

10. Uitsluiten contractonderwijs

In uw brief van 31 mei 2019 hebt u tevens verzocht inzichtelijk te maken wat de consequenties voor de uitvoering zijn, als contractonderwijs zou worden uitgesloten van de regeling.

Het contractonderwijs bij bekostigde instellingen lijkt op het modulair onderwijs bij niet-bekostigde instellingen en de Open Universiteit. Voor beide soorten onderwijs geldt dat het gevolgde vak een onderdeel moet zijn van een geaccrediteerde opleiding aan die instelling. De conclusie is dat de incidentele kosten voor een systeemaanpassing als gevolg van het uitsluiten van contractonderwijs binnen de studievoucher niet significant zijn.

Voor de structurele uitvoeringskosten zal het uitsluiten van contractonderwijs zeker een factor zijn, maar gezien het feit dat cijfers over de verwachte deelname binnen het contractonderwijs ontbreken, is het de verwachting dat dit zal leiden tot een verminderde inzet van personeel. Er kan worden aangenomen dat het aantal aanvragen als gevolg van het niet invoeren van contractonderwijs lager zal zijn.

11. Conclusie

DUO is in staat om de studievouchers uit te keren met ingang van het studiejaar

2022-2023 conform de huidige wet- en regelgeving. Er zal dan geen sprake zijn van verdringing op het portfolio van DUO en er is voldoende ruimte om bij tegenvallers toch de grote instroom van studenten per het studiejaar 2022-2023 geautomatiseerd af te handelen. Wel zal dan vooraf gesproken moeten worden over de wijze waarop de financiële verantwoording plaats zal moeten vinden.

Het is voor DUO niet mogelijk om de voucherregeling, zoals deze nu is vorm gegeven één of twee jaar eerder te realiseren. Ook het inzetbaar maken voor de eerste WO-master (gelijk na het behalen van het WO-bachelor diploma is niet mogelijk.

DUO acht dit scenario niet uitvoerbaar. Het leidt tot verdringing binnen het (beleids)portfolio en zal ten koste gaan van de meerjarige afspraken die zijn gemaakt over implementatie van beleid en lifecyclemanagement. Dit biedt geen uitloopmogelijkheid ten aanzien van de systeemaanpassing. Daarnaast leidt dit scenario in de ogen van DUO tot een aantal praktische problemen.

Bovendien zal elk scenario, ook het wettelijke, nog met de instellingen moeten worden afgestemd. Het valt niet uit te sluiten dat uitkomsten van het overleg met de instellingen zullen leiden tot aanpassingen in de hierboven omschreven werkwijze. DUO verzoekt u om zo spoedig mogelijk een opdracht te verstrekken en het overleg met de instellingen te starten.

Ik hoop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
De directeur generaal van de Dienst Uitvoering Onderwijs

Drs. J.H. Schutte

Communicatieplan

Studievouchers

Versie

Datum

Status

Inhoud

1. Achtergrond

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 De opdracht

2. Doelgroepen

- 2.1 Externe doelgroepen
- 2.2 Interne doelgroepen

3. Communicatiestrategie

- 3.1 Drie pijlers voor de communicatie
- 3.2 Kernboodschap

4 Aandachtspunten in de communicatie

- 4.1 Voorwaarden voor een studievoucher
- 4.2 Kenmerken van een studievoucher

5 Communicatiemomenten student

6 Communicatiemomenten ho-onderwijsinstelling

7 Communicatiemiddelen

- 7.1 Incidentele communicatie
- 7.2 Structurele communicatie

8 Planning

1 Achtergrond

1.1 Aanleiding

De Wet studievoorschot hoger onderwijs is ingevoerd per 1 september 2015. Vanaf dat moment vervalt de basisbeurs voor alle studenten die voor het eerst studiefinanciering krijgen voor een opleiding aan hbo of universiteit. Zij vallen onder het leenstelsel, waarvan de opbrengsten worden ingezet voor het verbeteren van de kwaliteit van het hoger onderwijs.

Omdat de eerste groep studenten die onder het leenstelsel vallen, nog niet volop hebben kunnen profiteren van de investeringen in de kwaliteit van het hoger onderwijs, komen zij in aanmerking voor een eenmalige studievoucher van ongeveer € 2.000 (dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd).

OCW heeft verwachte inzet studievouchers berekend:

Studievouchers	362.700
HBO	269.000
WO	93.700
Ingezette voucher	293.760 (80% van 362.700)
Niet bekostigd	146.880 (50% van (80% van 362.700))
Bekostigd	146.880 (50% van (80% van 362.700))

1.2 Opdracht

De opdracht voor dit communicatieplan is verstrekt door de accountmanager DUO/Beleid & Strategie. De opdracht voor de communicatieafdeling van DUO is het opstellen van een communicatieplan met als doel de betrokken doelgroepen te informeren over de studievouchers, zodat doelgroepen weten...

- van het bestaan van studievouchers
- wie er recht op heeft
- wanneer en voor welke opleidingen de vouchers kunnen worden ingezet
- hoe ze studievoucher kunnen aanvragen
- hoe de uitbetaling gaat.

DUO motiveert studenten, die recht hebben op een studievoucher, hier ook gebruik van te maken. Daarom krijgt de betrokken student regelmatig en persoonlijk bericht hierover.

2. Doelgroepen

2.1 Externe doelgroepen

Particuliere klanten:

- hbo-studenten die tussen studiejaar 2015-2016 en studiejaar 2018-2019 voor het eerst studiefinanciering in het hoger onderwijs hebben ontvangen en binnen de diplomatermijn een hbo-bachelordiploma hebben gehaald
- wo-studenten die tussen studiejaar 2015-2016 en studiejaar 2018-2019 voor het eerst studiefinanciering in het hoger onderwijs hebben ontvangen en binnen de diplomatermijn een bachelor- en masterdiploma hebben gehaald.

Zakelijke doelgroepen:

- bekostigde en niet-bekostigde onderwijsinstellingen voor hbo en universiteit (onderwijsadministraties, decanen, studieadviseurs) die bij DUO staan geregistreerd
- buitenlandse opleidingen voor hbo- en universiteit die niet geregistreerd staan bij DUO

2.3 Interne doelgroepen

De interne doelgroepen zijn de medewerkers met klantencontacten. Zij worden geïnformeerd via de instructie en de kennisbank. De instructie wordt verzorgd door het Kennis-en Leercentrum en de Bedrijfsschool. Het gaat om o.m. de volgende teams:

- medewerkers die studenten telefonisch te woord staan en/of e-mailvragen beantwoorden (het KCC, de teams Studerenden, teams terugbetalers en team Leraren/Levenlanglerenkrediet)
- medewerkers aan de balies (servicekantoren)
- medewerkers chat & webcare
- medewerkers die administraties, decanen etc. van onderwijsinstellingen te woord staan en e-mails afhandelen
- medewerkers klachten, bezwaar & beroep
- relatiemanagers

Communicatiestrategie

3.1 Drie pijlers voor de communicatie

Doelgroepspecifieke communicatie voor studenten:

- Omdat het niet álle ho-studenten betreft, ontvangen de studenten voor wie een studievoucher geldt, persoonlijk bericht over de studievoucher.
- Sinds studiejaar 2015-2016 ontvangen deze studenten een (digitaal) bericht over de mogelijkheden van de studievoucher.

Online communicatie bekostigde en niet-bekostigde onderwijsinstellingen:

- Communicatie met de onderwijsinstellingen gaat via Mijn DUO voor de zakelijke stakeholders, duo.nl/zakelijk en E-zines.

Geïntegreerde communicatie:

- gezamenlijke communicatieboodschap OCW - DUO
- afstemming beleids- en uitvoeringscommunicatie

3.2 Kernboodschap

De studievoucher is onderdeel van de Wet studievoorschot hoger onderwijs. De opbrengst van het nieuwe stelsel wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van het hoger onderwijs. De eerste groep studenten onder het leenstelsel kan nog niet volop profiteren van deze investering. De voucher is bedoeld om deze groep tegemoet te komen en hen te motiveren een leven lang te ontwikkelen.

Studenten die in de periode september 2015 tot en met augustus 2019 voor het eerst studiefinanciering voor hbo of universiteit hebben gehad én binnen 10 jaar hun afrondend diploma hebben behaald, hebben daarom recht op een studievoucher. De voucher kan 5 tot 10 jaar na het behalen van het diploma worden gebruikt voor nascholing.

Als de studievoucher door de student wordt ingezet voor een nascholing in Nederland, dan wordt de voucher uitbetaald aan de onderwijsinstelling en verrekenet deze het bedrag met het te betalen collegegeld. Als de student de studievoucher inzet bij een buitenlandse onderwijsinstelling, dan gaat DUO er vooralsnog vanuit dat de voucher aan de student wordt uitbetaald en moet deze daar zelf (deels) het collegegeld mee betalen.

Communicatieboodschap studenten

"Je hebt voor het eerst studiefinanciering ontvangen in de periode september 2015 tot en met augustus 2019 en behoort daarmee tot de eerste groep studenten die onder het leenstelsel valt. De opbrengst van het leenstelsel wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van het hoger onderwijs. Maar omdat jij behoort tot de eerste groep leenstelsel-studenten, heb je niet volop kunnen profiteren van deze investering. Daarom kom je in aanmerking voor een studievoucher ter waarde van ongeveer €2.000. Deze voucher is een tegemoetkoming en kun je gebruiken, nadat je een hbo-bachelordiploma of een wo-masterdiploma hebt gehaald, voor nascholing bij een Nederlandse of een buitenlandse onderwijsinstelling. Lees op duo.nl/studievoucher over de voorwaarden".

Communicatieboodschap onderwijsinstellingen

Studenten die in de periode september 2015 tot en met augustus 2019 voor het eerst studiefinanciering voor hbo of universiteit hebben gehad én binnen 10 jaar hun afrondend diploma hebben behaald, hebben recht op een studievoucher.

Een studievoucher kan 5 tot 10 jaar na het behalen van het hbo-bachelor diploma of een wo-master diploma worden ingezet voor een geaccrediteerde opleiding bij bekostigde en niet-bekostigde instellingen in Nederland, voor geaccrediteerde opleidingen in het buitenland en voor

contractonderwijs. De opleiding kan een voltijd, deeltijd, duale opleiding zijn of het betreft een module die onderdeel is van een geaccrediteerde opleiding.

3 Aandachtspunten in de communicatie

3.1 De voorwaarden voor een studievoucher

- Eerste toekenning studiefinanciering voor bachelor- of masterstudie hoger onderwijs in de studiejaar 2015-2016 t/m 2018-2019.
- Diploma behaald binnen de diplomatermijn (ook buitenlandse diploma's geldig).
- Een studievoucher kan 5 tot 10 jaar na het behalen van het hbo-bachelor diploma of een wo-master diploma worden ingezet voor een geaccrediteerde opleiding bij bekostigde en niet-bekostigde instellingen in Nederland, voor geaccrediteerde opleidingen in het buitenland en voor contractonderwijs. De opleiding kan een voltijd, deeltijd, duale opleiding zijn of het betreft een module die onderdeel is van een geaccrediteerde opleiding.
- Alleen studenten met BSN kunnen een studievoucher inzetten.

3.2 Kenmerken studievoucher

De studievoucher...

- is een tegemoetkoming voor een studie, maar geen garantie voor de financiering van een hele opleiding
- kan in zijn geheel of in delen (voor modules) worden ingezet
- moet door de studenten worden aangevraagd bij DUO
- wordt door DUO uitbetaald aan de instelling als het gaat om een opleiding in Nederland
- wordt uitbetaald aan de student als het gaat om een opleiding in het buitenland
- kan alleen door de onderwijsinstelling in mindering worden gebracht op het te betalen collegegeld of cursusgeld voor een opleiding en niet op andere studiekosten (zoals boeken).

4 Communicatiemomenten student

Student heeft hbo-bachelordiploma of wo-masterdiploma gehaald

- bij behalen van een afrendend diploma krijgt student e-mail/brief dat hij recht heeft op studievoucher.
- informatie op duo.nl over de voorwaarden voor aanvraag

Student vraagt een studievoucher aan

- informatie op duo.nl over de voorwaarden voor aanvraag
- aanvraag via Mijn DUO of aanvraagformulier (pdf/webform). In de aanvraag geeft de student aan om welk soort nascholing het gaat en of dit in Nederland of in het buitenland is.
- bevestiging van de aanvraag via voorkeurskanaal student (mail of post)

Student heeft een toekenning studievoucher ontvangen van DUO

- informatie op duo.nl over studievouchers
- e-mail van DUO dat er bericht klaar staat in Mijn DUO óf een brief/bericht op postadres

Student heeft studievoucher ingezet

- in Mijn DUO vindt student gegevens over de voucherperiode en het openstaand bedrag.
- student ontvangt e-mail/brief over begin en einde van de voucherperiode resp. voorafgaand aan het 5e en het eind van het 9e jaar

Student is door DUO afgewezen voor studievoucher

- e-mail van DUO dat er bericht klaar staat in Mijn DUO
- óf een brief op postadres
- informatie op duo.nl over bezwaarprocedure

Student is te laat met het aanvragen van een studievoucher

- aanvraag via Mijn DUO of aanvraagformulier
- informatie op duo.nl over aanvraag met terugwerkende kracht en dat student verrekening zélf moet regelen bij onderwijsinstelling

Student heeft zich voortijdig uitgeschreven bij de onderwijsinstelling

- informatie op duo.nl:
 - o er vindt geen restitutie plaats van de ingezette studievoucher door DUO.
 - o student moet zich wenden tot onderwijsinstelling voor terugvragen deel van het collegegeld.

Student heeft nog geen gebruik gemaakt van de studievoucher

- student ontvangt e-mail/brief als 'reminder' dat hij een studievoucher kan gebruiken. Deze e-mail/brief wordt in het jaar voorafgaand aan de inzetperiode verstuurd. Zolang de student geen gebruikmaakt van de studievoucher, krijgt hij tijdens de inzetperiode (5^e t/m 9^e jaar na behalen van afsluitend diploma) jaarlijks een 'reminder'. Zodra student de studievoucher (deels) inzet, vervallen deze 'reminders'.

5 Communicatiemomenten ho-onderwijsinstelling

Het gaat hier om de onderwijsinstellingen in het hoger onderwijs waarvan de opleidingen geregistreerd staan in BRON. Dit kunnen zowel bekostigde als niet-bekostigde onderwijsinstellingen zijn. Als de studievoucher door de student wordt ingezet voor een buitenlandse opleiding, dan verloopt de communicatie uitsluitend via de student (zie hiervoor de communicatiemomenten student in hfst. 4).

Onderwijsinstelling krijgt informatie over proces(stappen) studievouchers

- Informatie op duo.nl/zakelijk met algemene informatie over de studievouchers en het aanvragen van een 'token' voor Mijn DUO/zakelijk als nieuwe niet-bekostigde onderwijsinstelling zich bij DUO wil aanmelden.
- Bericht via Mijn DUO/zakelijk naar alle bij DUO geregistreerde bekostigde en niet-bekostigde onderwijsinstellingen met informatie over de processtappen studievouchers

Onderwijsinstelling krijgt melding van DUO dat student een studievoucher heeft aangevraagd en deze aanvraag is goedgekeurd door DUO.

- DUO stuurt onderwijsinstelling een bericht via Mijn DUO/zakelijk met gegevens van de student die de studievoucher inzet. Op basis van dit bericht brengt onderwijsinstelling de studievoucher in mindering op het te betalen collegegeld.

Onderwijsinstelling krijgt bericht van DUO over de uitbetaling studievouchers aan instelling

- De uitbetaling van de studievoucher aan de instelling is een onderdeel van de totale bekostiging en vindt 2x per jaar plaats. De onderwijsinstelling krijgt via Mijn DUO/zakelijk een Overzicht Financiële Beschikkingen (OFB) waar de uitbetaling van de studievouchers ook op staat vermeld.

Onderwijsinstelling heeft ten onrechte studievouchers uitbetaald gekregen door DUO

- Bericht over terugvordering ontvangt de instelling via het OFB, namelijk met een terugvorderingsbeschikking.

Onderwijsinstelling dient bezwaar in tegen terugvordering uitbetaalde studievouchers

- Bezwaar loopt via de reguliere bezwaarprocedure namelijk via de jaarrekening.

6 Communicatiemiddelen

6.1 Incidentele communicatie

- brief over studievouchers naar studenten die een afsluitend diploma hebben gehaald én onder het leenstelsel vallen (wordt sinds studiejaar 2015/2016 verzonden door DUO)
- laatste nieuwsitems op duo.nl, studeermeteenplan.nl en rijksoverheid.nl
- sociale media DUO
- informatie op duo.nl/zakelijk/hoger-onderwijs/voorlichting-studiefinanciering
- bericht in de E-zines voor onderwijsinstellingen
- nieuwsbericht op duo.nl/zakelijk/hoger-onderwijs/nieuws/
- webpagina met verkorte url: duo.nl/studievoucher waar naar kan worden verwezen via de e-mails/brieven)
- aanpassing Mijn DUO voor particulieren
- tekstuele aanpassingen in de berichten/meldingen in Mijn DUO/zakelijk
- tekstuele aanpassingen voor het Overzicht Financiële Beschikkingen (OFB)

6.2 Structurele communicatie

Studenten

- webteksten en FAQ's op duo.nl/particulier
- beheer Mijn DUO voor particulieren
- e-mails/berichten en 'reminders' over de studievouchers
- aanvraagformulier studievoucher (pdf of webform)

Onderwijsinstellingen

- informatie op duo.nl/zakelijk over de regeling studievouchers aan de onderwijsinstellingen voorafgaand aan de eerste betaling
- beheer Mijn DUO voor zakelijke stakeholders
- beantwoording eventuele vragen door het Informatiecentrum Onderwijs (ICO).

7 Planning

2019 -> algemene informatievoorziening:

- tijdelijke handmatige oplossing voor de toekenning van het recht op een studievoucher m.i.v. 2016
- 2019: algemene informatie op duo.nl/particulier en duo.nl/zakelijk

2020 -> vanaf 2020 eerste aanvragers voor het inzetten van studievoucher

- per januari 2020 aanvraagformulier op duo.nl

2021 -> structurele oplossing in het nieuwe systeem studiefinanciering

- uitbetaling eerste studievouchers m.i.v. 2021 aan onderwijsinstelling in Nederland óf aan student zelf bij buitenlandse nascholing

2022 -> volgens een voorlopige planning wordt de eerste aanvraag via Mijn DUO mogelijk per april 2022 voor het inzetten van een studievoucher per 1-9-2022.

De planning is gebaseerd op onderstaande:

Indeling cohorten zoals beschreven in de brief aan TK

Instroomjaar	Jaar afstuderen	Start opnameperiode voucher	Einde opnameperiode
2015-2016	2018-2019	1-sep-23	1-sep-28
2016-2017	2019-2020	1-sep-24	1-sep-29
2017-2018	2020-2021	1-sep-25	1-sep-30
2018-2019	2021-2022	1-sep-26	1-sep-31

Inschatting aantal uit te geven studievouchers zoals beschreven in de consequentiestudie van DUO

Jaar inzet voucher	Verstrekt recht op studievoucher	Studievoucher ingezet (80%)
2014	0	-
2015	0	-
2016	3	-
2017	120	-
2018	900	-
2019	14.500	-
2020	44.000	2,4
2021	66.200	96
2022	76.400	720
2023	70.300	11.600
2024	43.400	35.200
2025	21.800	52.960
2026	11.400	61.120
2027	6.300	56.240

2028	3.300	34.720
2029	1.600	17.440
2030	600	9.120
2031		5.040
2032		2.640
2033		1.280
2034		480
Totaal	360.823	288.658