



Vlaanderen
is onderwijs & vorming

STUDIETOELAGEN

Jaarverslag 2021

AHOVOKS
AGENTSCHAP VOOR HOGER
ONDERWIJS,
VOLWASSENENONDERWIJS,
KWALIFICATIES
& STUDIETOELAGEN

studietoelagen.be

Missie

Onze missie is om maximale kwalificatie- en ontplooiingskansen te creëren voor studenten door mogelijke financiële drempels weg te werken die de toegang naar het hoger onderwijs bemoeilijken. Deze missie ligt in lijn met die van ons agentschap AHOVOKS (Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen) dat kwalificatiegericht, levenslang en levensbreed leren stimuleert en garandeert voor iedereen.

Philip Huyghe
afdelingshoofd

Dit jaarverslag geeft de belangrijkste verwezenlijkingen weer voor 2021-2022, een academiejaar waar we trots op mogen zijn door de vele verbeteringen aan onze dienstverlening.

Inleiding

De afdeling Studietoelagen stond in 2021 nog nooit zo dicht bij de student en ging meer dan ooit digitaal. Gerichte communicatiecampagnes, zoals bel- en e-mailacties, en procesverbeteringen liggen aan de basis: we bereikten de student sneller, op een efficiëntere manier.

DE BEHANDELTERMIJN BLIJFT AFNEMEN

De grootste winst van 2021? De behandeltermijn. De mediaan bedroeg in 2020 nog 69 dagen, terwijl die in 2021 daalde naar 12 dagen. We maken onze ambitie waar om studietoelagen nog sneller bij de student te krijgen.

Uit de resultaten van ons klantentevredenheidsonderzoek bleek dat onze focus op zowel een persoonlijke als digitale dienstverlening vruchten afwerpt: 80% van de studenten is tevreden tot zeer tevreden over onze dienstverlening.

CORONAJOKERBONUS VOOR STUDENTEN

We ondersteunden hen waar we konden en lanceerden de coronajokerbonus om studenten te helpen als ze niet konden deelnemen aan een (her)examen of niet slaagden voor ten minste één opleidingsonderdeel. Hierdoor behielden ze hun studietoelage ondanks dat ze studiepunten verloren.

Niet alleen de studenten, maar ook onze medewerkers werden uitgedaagd om in ongewone tijden goed te blijven presteren. Hun flexibiliteit en veerkracht zorgden ervoor dat er niet moest ingeboet worden op onze prestaties. Dit werd alleen maar duidelijker doordat onze behandeltermijn daalde.

ONZE PARTNERS

We wilden het contact met onze partners blijven behouden. Daarom brachten we een bezoek aan verschillende campussen om meer uitleg te geven over onze dossierbehandeling. Het was een ideaal moment om de partners nog eens fysiek te ontmoeten en hun prangende vragen te beantwoorden. We faciliteerden in 2021 een aantal instrumenten, zodat partners dossiers beter kunnen opvolgen: in het nieuwe 'portaal voor partners' vinden studentenvoorzieningen nu heel snel de status en beslissing in een dossier terug, actueler en correcter dan vroeger.



Voorwaarden om recht te hebben op een studietoelage

HEEFT IEDEREEN RECHT OP EEN STUDIETOELAGE?

We kijken naar vier criteria om te bepalen of een student recht heeft op een studietoelage:

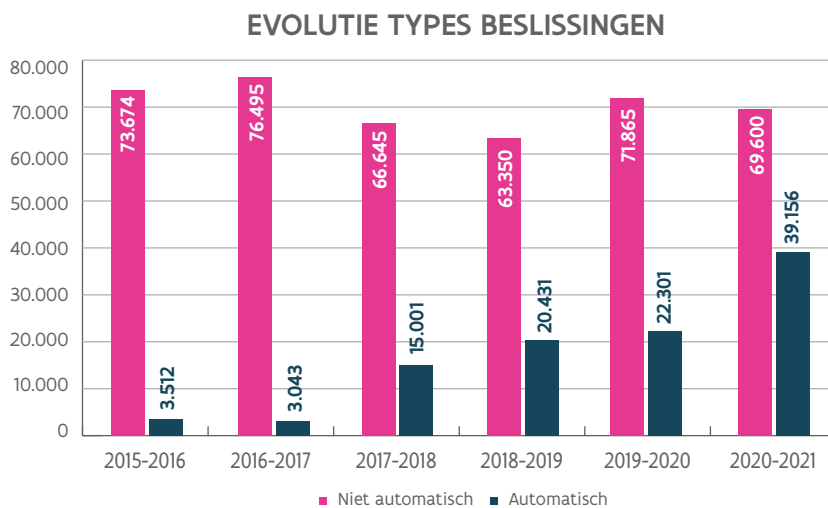


- **Nationaliteit:** de studenten moeten in principe op 31 december van het academiejaar Belg zijn. Zijn ze dat niet? Dan komen ze in aanmerking als ze, of hun ouders, al een tijdje in België wonen, werken of gewerkt hebben.
- **Gezinssituatie en inkomen:** we kijken naar het inkomen van het gezin van de studenten. Het 'gezin' is hier een ruim begrip. Het gaat hier over een klassiek gezin, maar ook over samenwonende of alleenstaande studenten. Het gezinsinkomen mag niet te hoog zijn en moet dus onder een bepaalde grens blijven. Het aanslagbiljet personenbelasting dient als basis voor de berekening.
- **Pedagogische voorwaarden:** de studenten studeren aan een erkende onderwijsinstelling, met een diplomacontract, èn hun opleiding is erkend. Hun opleiding moet 'financierbaar' zijn, wat betekent dat een bachelor-na-bachelor en master-na-master niet in aanmerking komen voor een studietoelage. Er moet ook voldaan worden aan de maatregelen die de studievoortgang bewaken.
- **Procedurele voorwaarden:** studenten kunnen vanaf 2 juni, voor de start van het academiejaar, een profiel aanmaken via het digitaal loket op studietoelagen.be. Dan start de afdeling automatisch een nieuw dossier op als een student in het voorgaande academiejaar in aanmerking kwam voor een studietoelage of een bijna-beursstudent was.

Voor de exacte voorwaarden: kijk op studietoelagen.be.

Snellere en eenvoudigere dossierbehandeling

We kenden opnieuw een recordaantal studietoelagen toe: in 2020-2021 betaalden we al 5% meer studietoelagen uit aan beursstudenten in vergelijking met het academiejaar ervoor. Hoewel we meer dossiers behandelen, blijft de doorlooptermijn dalen. Studenten hoeven steeds minder lang te wachten op hun studietoelage. 2021 was dan ook het jaar van procesverbeteringen. Het aantal dossiers dat volledig automatisch werd afgewerkt, steeg enorm. **36% van de dossiers behandelden we automatisch, dus zonder tussenkomst van een dossierbehandelaar.** De sterke toename is duidelijk te zien in de grafiek hieronder:



Door de automatische herstart van dossiers, ontving 1 op de 4 studenten een nieuwe studietoelage, zonder dat ze daar iets voor moesten doen in 2020-2021.

WAT BEPAALT DE BEHANDELTERMIJN VOOR EEN DOSSIER?

De snelheid waarmee we dossiers verwerken, hangt af van het aantal contactmomenten met studenten, de automatische herstart van een dossier en de automatisering van de beslissing.

We hergebruiken informatie van de vorige jaren, waardoor we niet alles opnieuw moeten opvragen en wachten op een antwoord van de student. Hierdoor verkort de behandeltermijn. Er is ook minder ruimte voor interpretatie van de informatie op het aanvraagformulier. Hierdoor neemt de kans toe dat we een dossier automatisch behandelen, iets wat we de laatste jaren altijd maar sneller doen.

Aantal contactmomenten: soms moeten studenten ons extra gegevens bezorgen, zoals alimentatiebedragen of een huurcontract voor een kot, gegevens die we bij de start van de aanvraag niet in databanken terugvinden. In dit geval verlengt de behandeltermijn.

Automatische herstart: studenten kunnen in het digitaal loket op studietoelagen.be aangeven dat we elk jaar hun dossier automatisch mogen opstarten. Hierdoor kunnen we heel wat dossiers vroeger in het academiejaar behandelen en daalt de behandeltermijn.

Automatisering van de beslissing: sommige dossiers werken we volledig automatisch af. Het gaat om dossiers waarvoor we geen extra gegevens nodig hebben om een beslissing te nemen. De aanvraag van een studietoelage is in dit geval een volautomatisch proces, zonder dat er tussenkomst van de student nodig is.

De behandeltermijn verbetert, maar blijft een aandachtspunt, ook in het klantentevredenheidsonderzoek van 2021, waar we voortdurend aan werken.

Student
Klantentevredenheidsonderzoek 2021

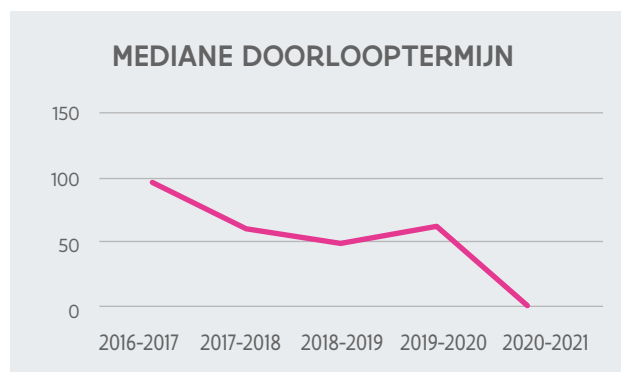
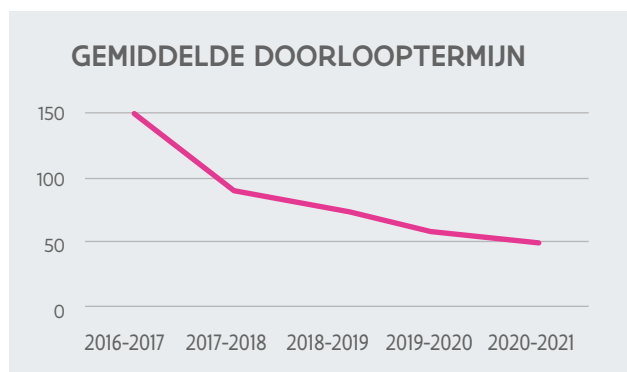
"De aanvraag wordt automatisch voor je geregeld. Je moet niet meer zoals vroeger elk jaar weer opnieuw zelf een aanvraag indienen."

GEMIDDELDE EN MEDIAAN DOORLOOPTERMIJN PER AANVRAAGTYPE DOORLOOPTERMIJN IN DAGEN (GEMIDDELD)

Beslissing	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Recht op een studietoelage	112	81	68	76	54
Geen recht op een studietoelage	209	104	89	74	39
Alle dossiers met een beslissing	150	89	76	57	48

DOORLOOPTERMIJN IN DAGEN (MEDIAAN)

Beslissing	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Recht op een studietoelage	98	68	54	69	20
Geen recht op een studietoelage	98	63	51	57	3
Alle dossiers met een beslissing	98	66	53	67	12



DOORLOOPTERMIJN (AANDEEL BESLISSINGEN PER DOORLOOPTERMIJN)

Periode (dagen)	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
0-29	14,42%	20,11%	25,09%	54,84%
30-59	14,75%	37,20%	14,47%	9,99%
60-89	47,96%	29,34%	27,43%	8,94%
90-119	10,92%	3,63%	22,22%	9,78%
120-149	1,94%	2,21%	1,63%	6,45%
150-179	3,43%	2,34%	2,98%	4,77%
180-209	2,08%	1,23%	2,66%	2,42%
210-239	1,20%	1,03%	1,13%	1,12%
240-269	0,88%	0,62%	0,65%	0,49%
270-299	0,61%	0,41%	0,37%	0,29%
300-329	0,44%	0,33%	0,22%	0,23%
330-359	0,36%	0,32%	0,17%	0,21%
360-389	0,03%	0,04%	0,03%	0,04%
>390	0,96%	1,19%	0,94%	0,42%

De gemiddelde doorlooptermijn blijft dalen. Vooral in de mediane doorlooptermijn is er enorme winst geboekt doordat we afkeuringen automatiseerden. Hierdoor kwam er meer tijd vrij voor toekenningen in de behandeling van dossiers door een dossierbehandelaar, waardoor ook daar het gemiddelde en de mediaan afnamen.

55%

van de beursstudenten ontvangt een beslissing in minder dan 30 dagen.

Verhoogde gebruiksvriendelijkheid digitaal loket

We verbeterden ons proces niet alleen achter de schermen door sneller dossiers te verwerken. Onze focus lag ook op een hoge gebruiksvriendelijkheid van ons digitaal loket, voor elke belanghebbende.

We staken het digitaal loket (studentenprofiel, aanvullen automatisch gestart dossier, statusopvolging) en het contactformulier in een nieuwe jasje waardoor we nu beter inspelen op de noden van studenten:

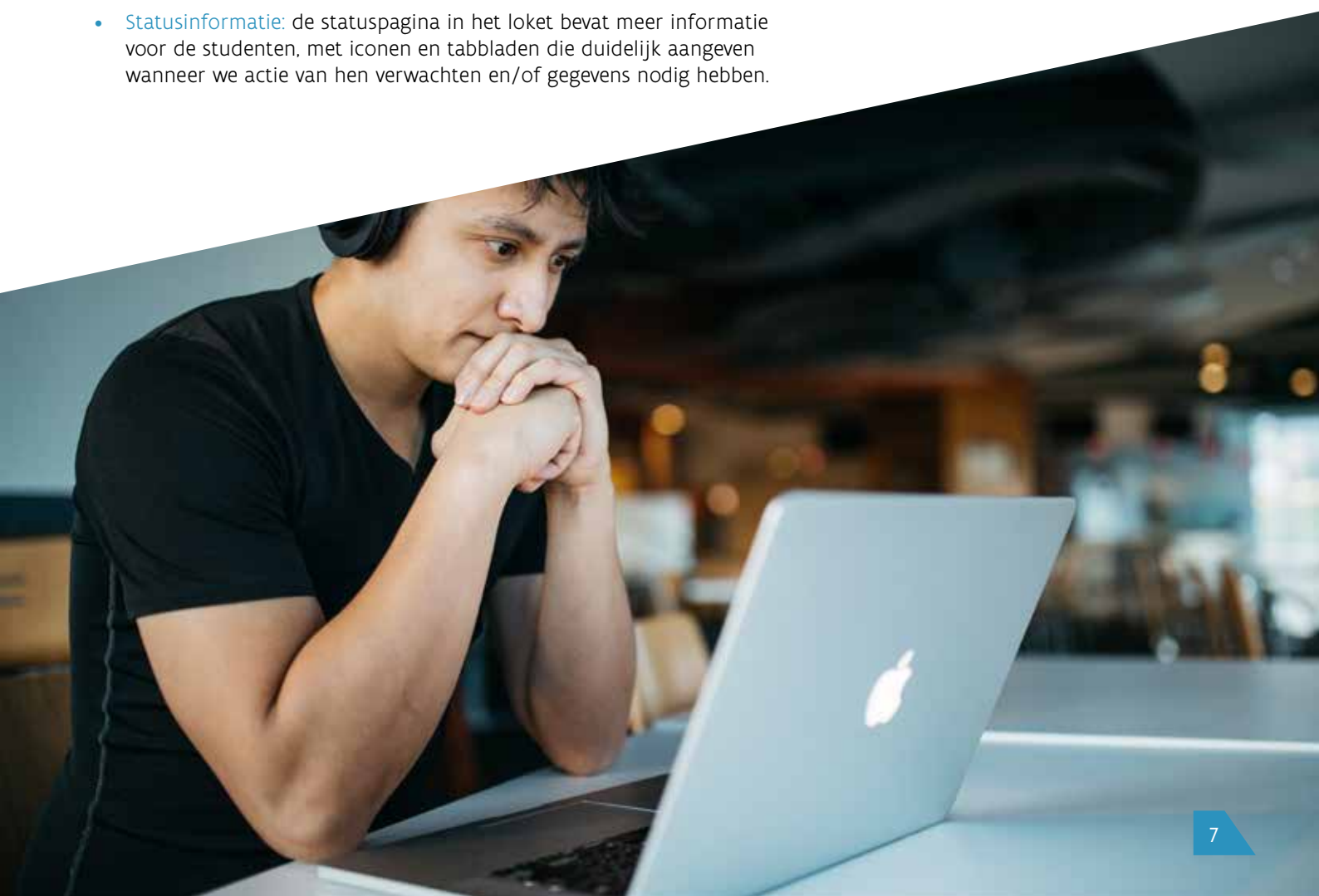
- **Contactformulier:**
 - » Vernieuwde procedure voor afbetalingen en uitstel van betaling
 - » Specifieke knop voor dossier kleuter-, lager en secundair onderwijs: vragen en aanvullingen komen sneller bij het Groeipakket terecht.
- **Nieuw 'portaal voor partners':** Studentenvoorzieningen en studentenadministraties kunnen in het loket de "bijna-beurs"-code consulteren samen met een algemene dossierstatus (dossier wordt opgestart, dossier wordt niet opgestart, in behandeling, afgewerkt). Op deze manier kunnen ze de status en de beslissing in het dossier opvolgen, en is de informatie correcter en actueler.
- **Statusinformatie:** de statuspagina in het loket bevat meer informatie voor de studenten, met iconen en tabbladen die duidelijk aangeven wanneer we actie van hen verwachten en/of gegevens nodig hebben.



**ONZE INSPANNINGEN
VOOR HET DIGITAAL
LOKET LONEN: 93%
VAN DE STUDENTEN IS
(ZEER) TEVREDEN OVER
HET GEBRUIK VAN HET
DIGITAAL LOKET.**

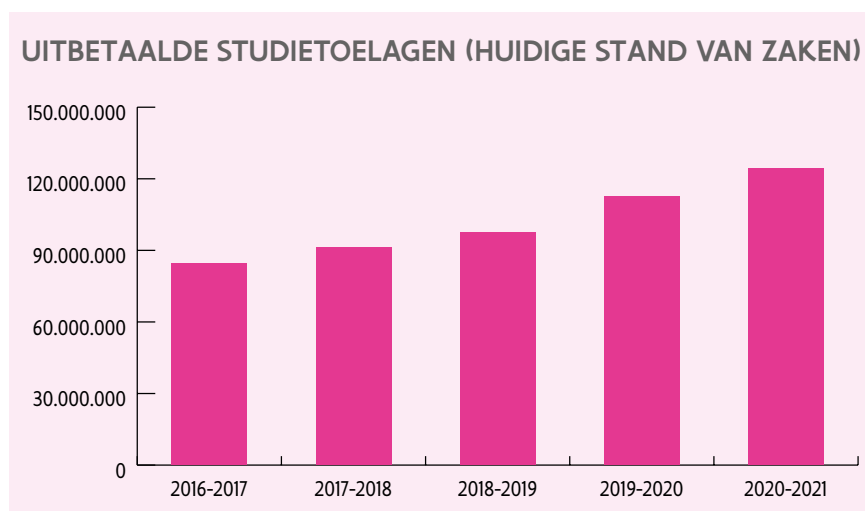
Bron:

klantentevredenheidsonderzoek 2021

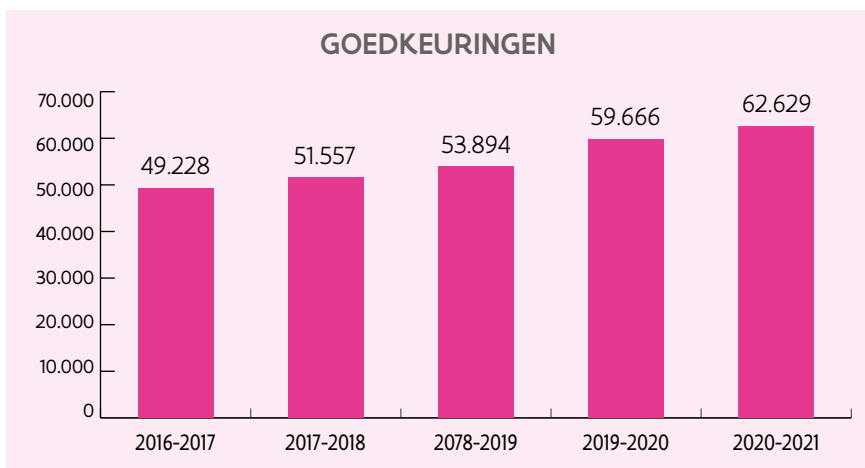


Beursstudenten: goedkeuringen en betaalde studietoelagen

Het aantal beursstudenten en de studietoelagen die ze ontvingen, steeg opnieuw. We identificeren elk jaar meer studenten die in aanmerking kunnen komen doordat we ons proces voortdurend evalueren en vereenvoudigen. We starten voor beursstudenten en bijna-beursstudenten ook automatisch een nieuw onderzoek op het volgende jaar. Hierdoor daalt de non-take-up. Het stijgend aantal hernieuwers – studenten die we al kennen en opnieuw een aanvraag indienen - is hier een bewijs van.*



Het totaalbedrag dat we in 2020-2021 uitgaven aan studietoelagen, nam nog altijd sterk toe (+10%), maar minder sterk dan in 2019-2020 (+15%).



62.629

Het aantal toegekende studietoelagen voor 2020-2021



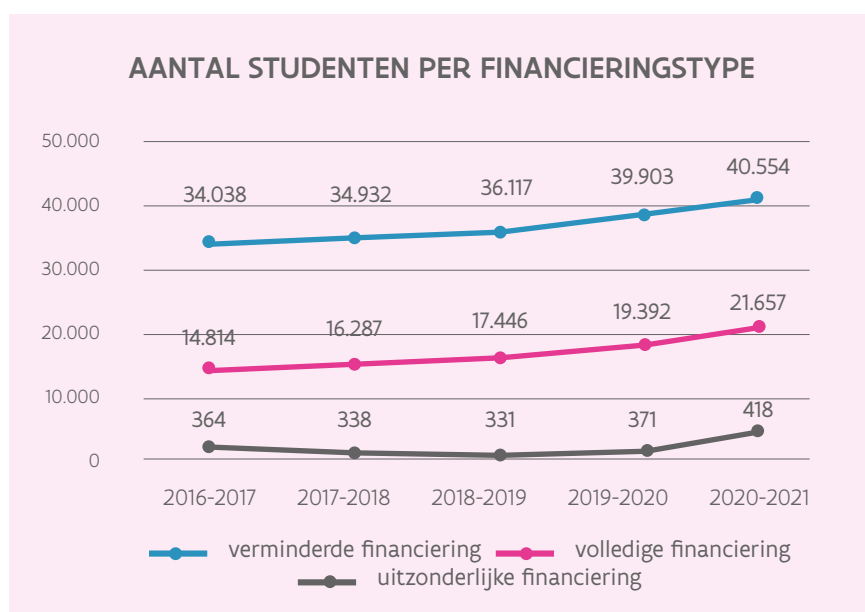
Beursstudenten per financieringstype

Het financieringstype is een categorie die aangeeft hoe hoog het bedrag van de studietoelage is dat beursstudenten ontvangen:

Volledige financiering = referentie-inkomen ligt onder de minimumgrens, de student komt in aanmerking voor de maximale toelage.

Verminderde financiering = referentie-inkomen ligt tussen de minimum- en maximumgrens, de student komt in aanmerking voor een minimum- of gedeeltelijke toelage.

Uitzonderlijke financiering = referentie-inkomen ligt lager dan 1/10 van de maximumgrens én inkomen bestaat voor minimum 70% uit alimentatiegelden, (het equivalent van) leefloon, IVT of vervangingsinkomen. Deze verschillende soorten inkomsten moeten elk apart 70% van het referentie-inkomen bedragen.



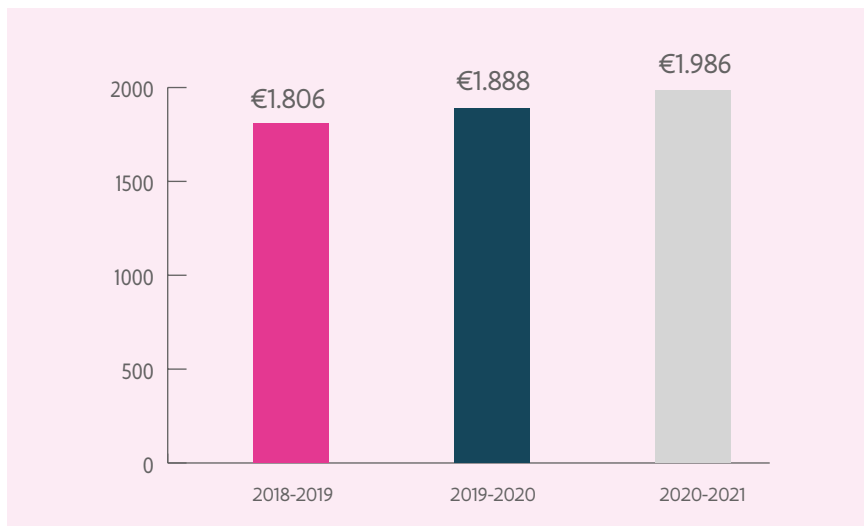
TREND:
HET AANTAL STUDENTEN MET EEN VOLLEDIGE FINANCIERING STIJGT JAAR NA JAAR.

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Aandeel verminderde financiering	69,2%	67,8%	67,0%	66,9%	64,8%
Aandeel volledige financiering	30,1%	31,6%	32,4%	32,5%	34,6%
Aandeel uitzonderlijke financiering	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%	0,7%

Gemiddeld toelagebedrag

De gemiddelde studietoelage steeg sterk, met 5,1%.

Het gemiddeld toelagebedrag nam in 2020-2021 sterker toe dan de vorige jaren. De reden is dat het aantal beursstudenten met een zelfstandig, gehuwd of alleenstaand statuut stijgt. De gemiddelde beursbedragen voor deze statuten liggen doorgaans ook veel hoger.



Voor 80% van de studenten was de hoogte van de toelage volgens verwachting. 44% verwachtte een lager bedrag.

bron:
klantentevredenheidsonderzoek

Beursstudenten per statuut

Studenten die recht hebben op een studietoelage, vallen onder een van volgende statuten: gehuwd student, zelfstandig student, student ten laste van ouder(s), student ten laste van een ander natuurlijk persoon of alleenstaand student.

AANTAL BEURSSTUDENTEN PER STATUUT

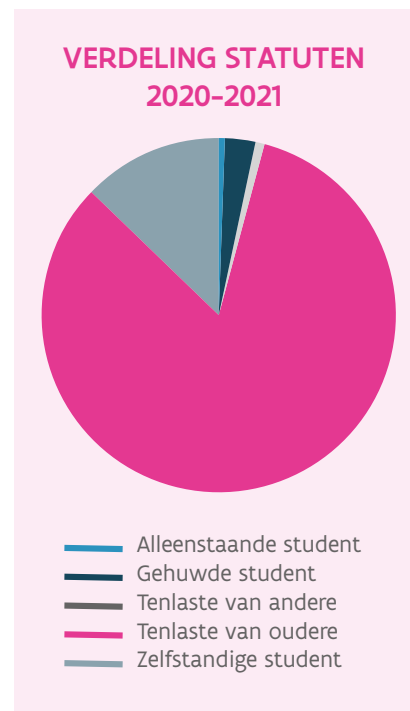
TYPE STATUUT	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Alleenstaand student	389	441	480
Gehuwd student	1.063	1.554	1.741
Ten laste van andere	409	446	474
Ten laste van ouder	47.153	50.573	52.024
Zelfstandig student	4.880	6.652	7.910

GEMIDDELD TOELAGEBEDRAG PER STATUUT

TYPE STATUUT	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Alleenstaand student	€ 3.795	€ 3.990	€ 4.121
Gehuwd student	€ 2.021	€ 1.930	€ 2.032
Ten laste van andere	€ 2.240	€ 2.373	€ 2.488
Ten laste van ouder	€ 1.686	€ 1.754	€ 1.830
Zelfstandig student	€ 2.727	€ 2.731	€ 2.848

AANDEEL BEURSSTUDENTEN PER STATUUT

TYPE STATUUT	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Eigen inkomen (of partner)	11,7%	14,5%	16,2%
Inkomen ouder(s) of andere	88,3%	85,5%	83,8%



Voor bijna één op de vijf studenten is niet het inkomen van de ouders nodig om de studietoelage te berekenen, maar dat van de student zélf.

Het aantal gehuwde en zelfstandige beursstudenten nam toe, maar minder sterk dan in 2019-2020. De stijging dit jaar komt er vooral door het aantal beursstudenten dat hun statuut kon behouden door een eenmalige coronamaatregel. Waardoor nog? Door het aantal gehuwde en zelfstandige beursstudenten dat instroomt in de graduaatsopleidingen. Dat aantal blijft hoog, het gaat om ongeveer 1 op 3 studenten.

DE CORONAMAATREGELN VOOR ZELFSTANDIGE EN GEHUWDE BEURSSTUDENTEN

De coronajokerbonus houden in dat beursstudenten met een gehuwd of zelfstandig statuut in het vorige academiejaar uitzonderlijk niet moesten voldoen aan de financiële voorwaarde om hun statuut te behouden in 2020-2021. Door de coronacrisis kon hun inkomen namelijk lager uitvallen, waardoor de kans bestond dat ze hun studietoelage verloren. De coronamaatregelen waren alleen van toepassing als de beursstudenten in het verleden het statuut van zelfstandig of gehuwd beursstudent verwierven en dat nog niet verloren. Om het toelagebedrag te bepalen, hielden we uiteraard nog rekening met het inkomen van de studenten.

We stelden ook nog een uitgesteld effect vast. In 2019-2020 steeg het aantal beursstudenten met een gehuwd en zelfstandig statuut al sterk door de uitbreiding met de graduaatsopleidingen (respectievelijk met 43% en 33%). Zij konden in 2020-2021 voor het eerst dat statuut behouden. In combinatie met de coronamaatregelen, gaf dat een sterkte toename van het aantal beursstudenten met behoud van statuut.

TYPE STUDENT	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Aantal beursstudenten met behoud van statuut	2.694	2.911	4.313
Gemiddeld toelagebedrag	€ 2.766,17	€ 2.854,72	€ 2.900,72

Bijna-beursstudenten

Wanneer studenten een bijna-beursstatuut krijgen, volgen ze één van de volgende opleidingen:

- Een initiële graduaats-, bachelor- of masteropleiding
- Een lerarenopleiding
- Een schakelprogramma
- Een voorbereidingsprogramma

én

voldoen ze aan de [nationaliteitsvoorwaarden](#) van de afdeling Studietoelagen of zijn ze Europese Economische Ruimte (EER)-burgers. De studenten voldoen niet aan de financiële criteria voor een studietoelage, maar het verschil tussen hun referentie-inkomen en de financiële maximumgrens voor een studietoelage is niet groter dan een bepaald bedrag. Ze betalen dan een tussentarief als studiegeld.

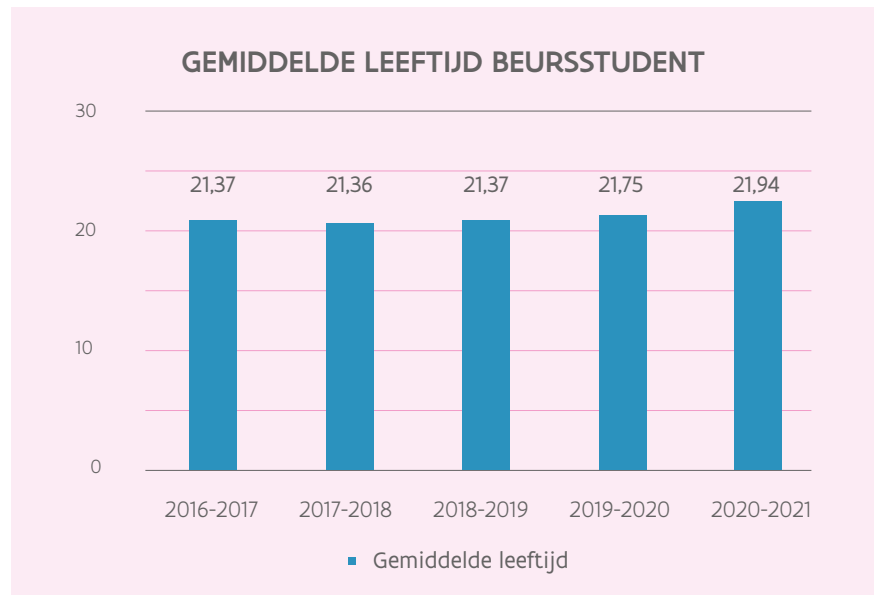
6.883

AANTAL STUDENTEN DAT IN
AANMERKING KWAM VOOR
HET BIJNA-BEURSSTATUUT

Profiel van de beursstudent

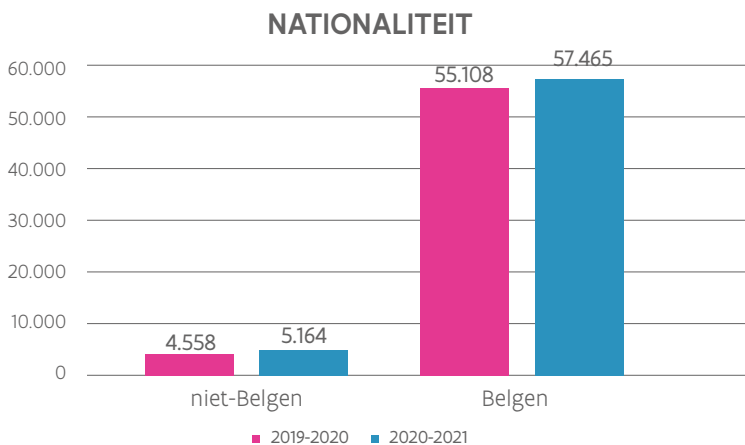
LEEFTIJD

De gemiddelde leeftijd van de beursstudent steeg opnieuw. Het aantal beursstudenten in de leeftijdscategorie 18 tot 25 jaar steeg met 0,9% tot bijna 10%. Ook de groep studenten van 40 jaar of ouder omvat nu bijna 2% van alle studenten met een studietoelage.



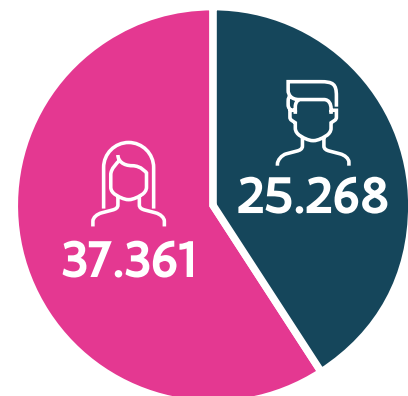
NATIONALITEIT

Het aantal niet-Belgische beursstudenten stijgt. Dat geldt in absolute cijfers ook voor het aantal Belgische beursstudenten. We merken wel op dat het aandeel Belgische beursstudenten in het totaal aantal beursstudenten daalt.



GESLACHT

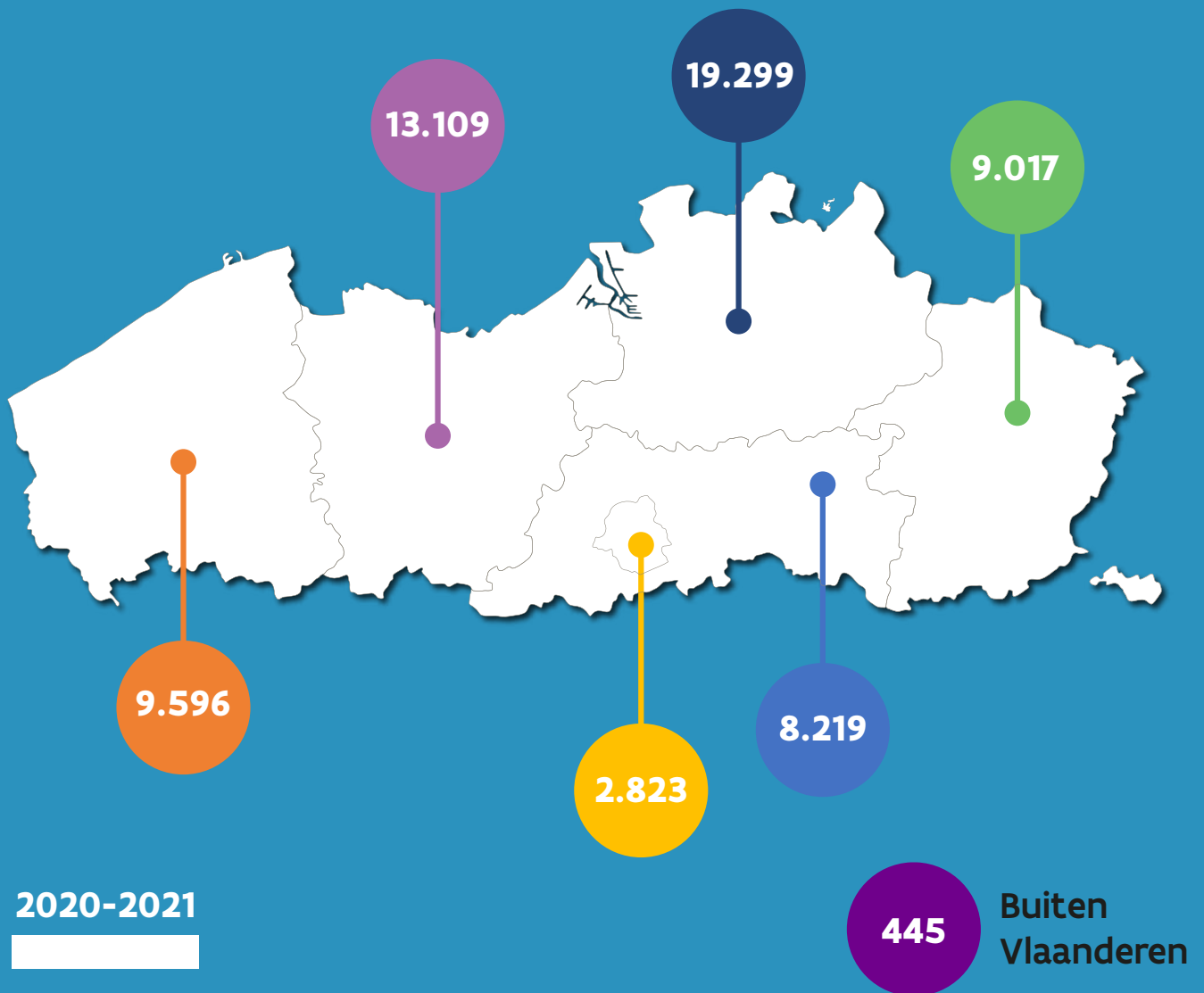
Verhoudingsgewijs vragen meer vrouwen dan mannen een studietoelage aan, een trend die blijft aanhouden.



Het aantal niet-Belgen met een studietoelage stijgt, maar ligt nog wel lager dan het aandeel niet-Belgen dat is ingeschreven aan Vlaamse hogescholen en universiteiten. We leggen namelijk een bijkomende nationaliteitsvoorwaarde op.

Beursstudenten per provincie

De meeste beursstudenten komen uit de provincie Antwerpen. De sterkste stijging zien we in Brussel (+13%). Deze cijfers geven het aantal beursstudenten weer per provincie op basis van hun domicilieadres op het ogenblik dat we een beslissing namen.



Beursstudenten op kot en niet op kot

Het aandeel beursstudenten dat in aanmerking kwam voor een studietoelage, berekend op het bedrag als kotstudent, **steeg met 6%**. Wie heeft er recht op zo'n hoger bedrag? Studenten die op kot zitten, in aanmerking komen voor het zelfstandig, gehuwd of alleenstaand statuut of studenten die buiten Vlaanderen studeren.

We contacteerden beursstudenten die bij hun aanvraag een onvolledig of foutief huurcontract oplaadden. We vroegen hen om ons de juiste documenten te bezorgen.

Daarnaast belden we beursstudenten op die we in een vorig academiejaar als kotstudent afwerkten, maar ons in academiejaar 2020-2021 geen huurcontract bezorgden. Zo 'visten' we de beursstudenten op die recht hadden op een hoger bedrag.

Type* student	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Kottarief door statuut*	6.098	8.221	9.386
Kottarief of opleiding buiten Vlaanderen**	12.111	13.061	12.412
Geen kottarief	35.685	38.384	40.831

* studenten met zelfstandig of alleenstaand statuut meegerekend

** studenten met zelfstandig of alleenstaand statuut niet meegerekend

Wanneer we het zelfstandig, gehuwd of alleenstaand statuut niet meerekenen, en alleen het aantal beursstudenten bekijken dat effectief op kot zit of buiten Vlaanderen studeert, stellen we een daling vast.

Thomas
coördinator dossierbeheer

"We kozen bewust voor een persoonlijke aanpak om studenten op te bellen en te helpen om ontbrekende attesten op te laden. Hierdoor kregen heel wat studenten die recht hadden op een toelage, een hoger bedrag. Waar ze natuurlijk enorm tevreden mee waren."

Beursstudenten met een buitenlandse opleiding

TOP 3 LAND VAN OPLEIDING	Nederland	319
	België (buiten Vlaanderen)	307
	Groot-Brittannië	74

In 2020-2021 zien we een stijging van het aantal beursstudenten met een inschrijving buiten Vlaanderen, vooral in Franstalig België.

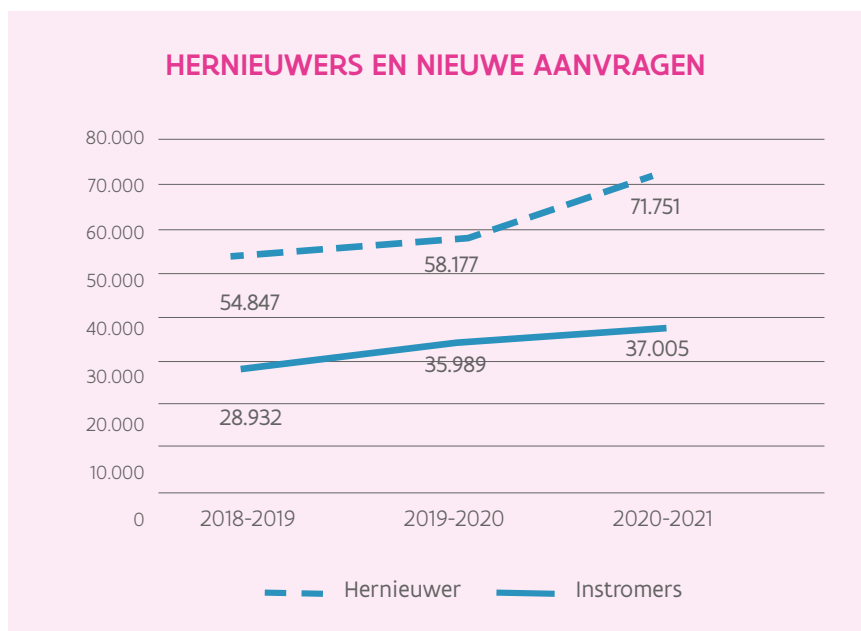
Beurstudenten met opleiding buiten Vlaanderen	2019-2020	2020-2021
Opleiding buiten Vlaanderen	670	790



Gekende en nieuwe beursstudenten

De trend waarbij altijd maar meer gekende studenten een dossier hebben, zet zich verder. Gekende studenten of 'hernieuwers' zijn beursstudenten die in het verleden al een dossier hadden. We zien ook een stijging in het aantal nieuwe beursstudenten of 'instromers'.

TYPE STUDENT	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Hernieuwer	54.847	58.177	71.751
Instromer	28.932	35.989	37.005



Het aantal beursstudenten dat opnieuw een dossier opstartte (=hernieuwers), is sterk toegenomen doordat we dossiers automatisch herstarten. Als we dossiers automatisch herstarten, hoeven de beursstudenten niet meer jaarlijks een aanvraag in te dienen. De grote toename van het aantal hernieuwers in 2020-2021 komt er na de uitbreiding met de graduaatstudenten in 2019-2020. Voor alle graduaatstudenten die in aanmerking kwamen, werd automatisch een nieuw dossier opgestart in 2020-2021.



92%

Uit ons klantentevredenheids-onderzoek blijkt dat 92% van de beursstudenten tevreden is dat ze volledig zelf het dossier kunnen opstarten, zonder tussenkomst van een ouder.

Social media campagne

We lanceerden in oktober 2021 een sociale media campagne naar twee verschillende doelgroepen: studenten en omscholers van 40+. Het doel? Nieuwe studenten aantrekken, hen informeren over het nut van een studietoelage en ons aanvraagproces verduidelijken.

Het resultaat? De campagne had vooral een informerend effect. We bereikten ons doel om studenten te informeren over het nut van een studietoelage en het aanvraagproces. Onze advertenties werden 282.449 keer bekeken via Instagram en Facebook.



Beursstudenten per opleidingstype

De meeste beursstudenten volgden in 2020-2021 een professionele bachelor. De stijging van het aantal beursstudenten is het sterkste in de graduaatsopleidingen, de schakel- en voorbereidingsprogramma's.

Type opleiding van de beursstudent	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Stijging t.o.v. vorig academiejaar
Professioneel gerichte bachelor	30.365	31.576	32.794	32.986	33.585	1,8%
Academisch gerichte bachelor	13.082	13.858	14.629	15.187	15.354	1,1%
Graduaatsopleiding				5.158	6.885	33,5%
Schakel- of voorbereidingsprogramma	1.688	1.964	2.133	2.175	2.395	10,1%
Master	5.870	5.954	6.376	6.750	7.161	6,1%
Andere soort opleiding	916	966	1.020	1.050	941	-10,4%

De stijging van het aandeel beursstudenten in graduaatsopleidingen neemt sneller toe dan in andere opleidingen.

Aandeel beursstudenten per type opleiding	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Academisch gerichte bachelor	19%	20%	20%	21%	21%
Professioneel gerichte bachelor	27%	28%	29%	30%	29%
Graduaatsopleiding				35%	39%
Schakel- of voorbereidingsprogramma	17%	19%	20%	20%	20%
Ingeschreven in Master	13%	13%	14%	14%	14%

Beursstudenten per onderwijsinstelling

HOGESCHOLEN: INSTELLINGEN	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen	4.015	5.187	5.483
Arteveldehogeschool	3.045	3.416	3.623
Erasmushogeschool Brussel	1.734	2.156	2.193
Hogere Zeevaartschool	61	54	53
Hogeschool Gent	3.817	3.948	4.109
Hogeschool PXL	2.547	3.123	3.411
Hogeschool West-Vlaanderen	1.632	1.987	2.070
Karel de Grote-Hogeschool, Katholieke Hogeschool Antwerpen	4.016	4.251	4.388
Katholieke Hogeschool Vives Noord	887	1.011	983
Katholieke Hogeschool Vives Zuid	2.281	2.721	2.802
LUCA School of Arts	841	840	859
Odisee	2.708	2.894	3.201
Thomas More Kempen	1.809	2.130	2.101
Thomas More Mechelen-Antwerpen	2.293	2.700	3.075
UC Leuven	1.653	1.926	2.138
UC Limburg	1.434	1.654	1.751

UNIVERSITEITEN: INSTELLINGEN	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Katholieke Universiteit Leuven	6.184	6.401	6.370
Universiteit Limburg	371	400	422
Universiteit Antwerpen	3.491	3.554	3.629
Universiteit Gent	6.062	6.150	6.343
Universiteit Hasselt	910	940	892
Vrije Universiteit Brussel	2.873	3.315	3.746

De stijging van het aantal beursstudenten is het grootst bij Odisee, Thomas-More Mechelen-Antwerpen, UC Leuven en de VUB. We stellen bij al deze instellingen een stijging van meer dan 10% vast.

Studiepunten waarvoor beursstudenten zich inschreven

Het gemiddeld aantal studiepunten (STP) waarvoor beursstudenten zich inschrijven, de financierbare studiepunten, is opnieuw toegenomen na een jarenlange daling. Dit geldt ook voor de studiepunten die we gebruiken voor de berekening: de toelagegerechtigde studiepunten. Die liggen vaak wat lager dan de financierbare studiepunten. We houden namelijk rekening met studievoortgangmaatregelen (gebruik van studietoelagekrediet, jokerkrediet, etc.), waardoor het aantal toelagegerechtigde studiepunten kan dalen.

920

studenten hebben door de coronajokerbonus financieel positieve gevolgen gehad.

De verklaring voor de stijging van het aantal studiepunten? De [coronajokerbonus](#). Studenten die niet konden meedoen aan examens door de coronasituatie, konden studiepunten terugkrijgen voor hun studietoelagekrediet in de vorm van een coronajokerbonus. De studenten die zich opnieuw inschreven in 2020-2021, kwamen door de coronajokerbonus dus in aanmerking voor meer studietoelagegerechtigde studiepunten. Dit zou zonder de coronajokerbonus niet het geval zijn.

Er werd een coronajokerbonus toegekend voor de academiejaren 2019-2020 en 2020-2021.

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Gemiddeld aantal STP financierbaar (ingeschreven in financierbare opleidingen)	53,9	53,7	53,4	52,9	53,3
Gemiddeld aantal STP toelagegerechtigd	51,4	51,2	50,9	50,1	50,7

Ingrid

Dossierbehandelaar team Zuid

Door COVID-19 bracht 2020-2021 voor de studenten ongetwijfeld veel veranderingen mee. Sommige studenten konden meer studiepunten opnemen (soms wel 90 of meer!), en konden daardoor soms opleidingen buiten als binnen Vlaanderen combineren. Indrukwekkend!

Nazorg

DE STUDENT IS NIET AKKOORD MET DE BESLISSING

BEROEP

Zijn de studenten niet akkoord met de beslissing die ze krijgen? Dan kunnen ze per aangetekende brief beroep aantekenen. Ze hebben daarvoor 60 kalenderdagen de tijd. We herbekijken in dat geval zorgvuldig het dossier van de studenten en beantwoorden hun beroep binnen de 45 kalenderdagen.

17% van de beroepen leidde effectief tot een gewijzigde beslissing na onderzoek.

AANTAL ONGEGRONDE BEROEPEN	AANTAL GEGRONDE BEROEPEN	Eindtotaal
58	12	70

TERUGVORDERINGEN

We versturen de studenten een terugvordering als ze (een deel van) hun studietoelage moeten terugbetalen. Soms is de studietoelage foutief berekend, schreef de student uit in de loop van het academiejaar of ligt het werkelijke inkomen hoger dan het vermoedelijke inkomen. We maakten een inhaalbeweging met de terugvorderingen: er werden er in 2021 in totaal 16.463 verstuurd naar de studenten. Tot en met 2018-2019 waren we ook verantwoordelijk voor schooltoelagen in het kleuter-, lager en secundair onderwijs. De controles op o.a. het inkomen in deze dossiers rondde we in de loop van 2021 af. We verstuurden ook de terugvorderingen die daaruit voortkwamen.

	2018	2019	2020	2021
Aantal verstuurd terugvorderingen	10.569	15.338	14.273	16.463

DE STUDENT HEEFT EEN KLACHT

Klachten blijven voor de afdeling Studietoelagen een belangrijke indicatie voor de dienstverlening naar de student. We trekken dan ook lessen uit de (gegronde) klachten die we ontvangen. Deze aanpak loont en vertaalt zich dan ook in een significante daling van het aantal gegronde klachten. Deze dalende trend houdt al enkele jaren aan en zette zich ook in 2021 verder. [Het aantal klachten zit op het laagste niveau ooit:](#)

Klachten	2018	2019	2020	2021
Totaal aantal klachten	86	96	72	55
Gegronde	38	21	12	6
Niet-gegrond	48	75	60	49

Partnerwerking

Massimo

Dossierbehandelaar team Oost

STUDENTENVOORZIENINGEN

Elke onderwijsinstelling heeft een studentenvoorziening die de studenten kan helpen met vragen over de kosten van hun opleiding. De studenten kunnen bij de medewerkers advies vragen over studiefinanciering en een voorschot op hun studietoelage aanvragen. De medewerkers volgen de status van het dossier op en berekenen bij benadering het toelagebedrag dat de studenten ontvangen.

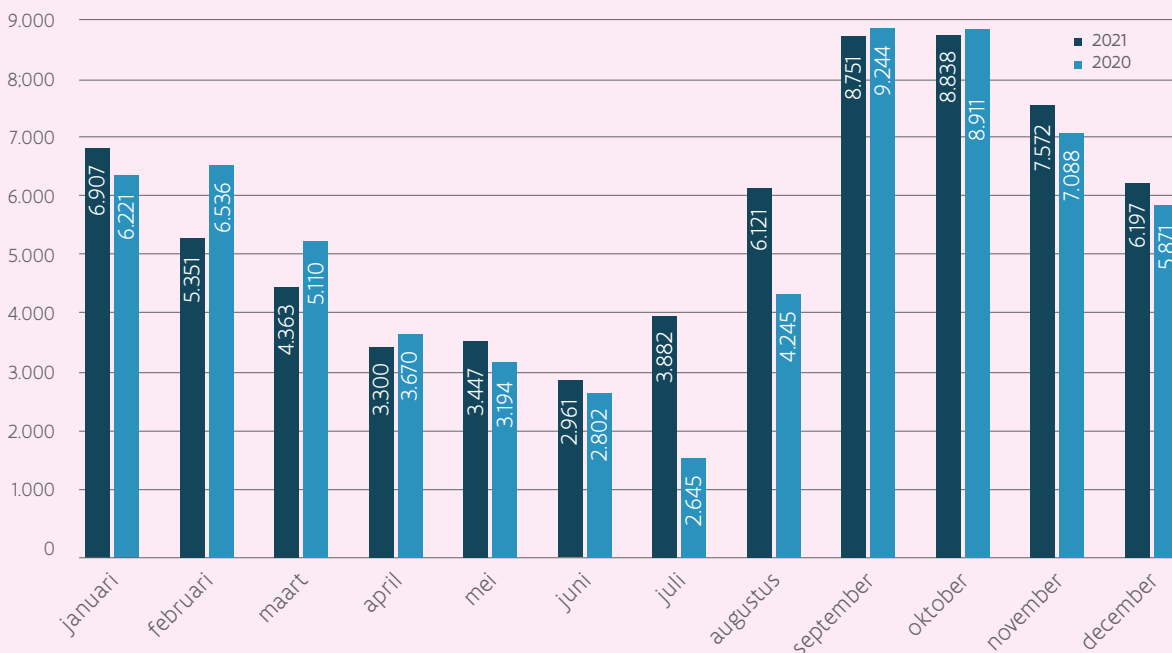
We hechten veel belang aan onze band met de studentenvoorzieningen: hoe beter we hen informeren, hoe beter zij de studenten verder helpen. We staan dan ook samen met de studentenvoorzieningen in voor de financiering van de studieloopbaan van studenten. [We brachten in 2021 aan 14 instellingen een bezoek](#) om hen op de hoogte te houden over onze werking en focus voor dossierbehandeling.

INFOLIJN

Elke werkdag beantwoorden de voorlichters van de Infolijn (1700) algemene vragen over studietoelagen per e-mail en telefonisch. Ze geven studenten meer uitleg over hun dossier. Het aantal oproepen piekt tijdens de maanden september en oktober, bij de start van het academiejaar.

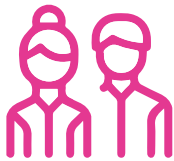
Ons bezoek aan onze partners in 2021 was voor zowel onze afdeling als voor de studentenvoorzieningen een meerwaarde. We gaven de medewerkers meer uitleg over onze procesverbeteringen zodat ze de studenten beter kunnen begeleiden. We hebben als dossierbehandelaars ook een bredere kijk gekregen op de werking van de studentenvoorzieningen, bijvoorbeeld over de psychosociale begeleiding die ze aanbieden. Deze wisselwerking zal onze samenwerking zeker ten goede komen."

AANTAL TELEFONISCHE VRAGEN PER MAAND



50 jaar Studietoelagen

2021 was een jubileumjaar voor de afdeling Studietoelagen. Op 19 juli vierden we de 50e verjaardag van de term 'Studietoelagen'. Sindsdien hebben we met de afdeling al een indrukwekkend parcours gereden.



1971: we spreken voor het eerst over 'Studietoelagen'

1971 was het sleuteljaar voor onze afdeling: sinds dat jaar spreken we officieel over 'studietoelagen'. De term 'studiebeurzen', die tot nu toe nog altijd gekend is bij onze doelgroep, verdween. Onze afdeling 'school- en studietoelagen' bestond toen nog uit twee aparte diensten: een voor hoger onderwijs, en een voor secundair onderwijs.



7 jaar na start Studietoelagen: studenten buiten Vlaanderen krijgen een studietoelage

Vanaf 1978 konden ook studenten of leerlingen die buiten Vlaanderen les volgden een toelage krijgen onder bepaalde voorwaarden.



2001-2007: gewijzigde maatschappelijke context

De wetgeving uit 1979 werd afgestemd op een aantal maatschappelijke veranderingen. Al deze wijzigingen waren de drijfveer voor een nieuw decreet in 2001:

- de invoering van de jokerbeurs: tot dan kon alleen een geslaagde student recht hebben op een toelage
- de gelijke behandeling van samenwonende en gehuwde studenten
- de verruiming van het systeem van vermoedelijk inkomen (als het inkomen in het jaar dat de toelage aangevraagd werd, gedaald was, konden studenten de toelage voorlopig laten berekenen op basis van hun verminderd inkomen)
- de aanpassing van de volledige studietoelage aan de directe studiekost
- het optrekken van de minimumtoelage
- de invoering van een bodem-KI
- de tegemoetkoming aan eenoudergezinnen
- de invoering van een derde studieniveau



2013: vereenvoudiging van de aanvraag

Vóór school- en academiejaar 2013-2014 verstuurdde we papieren aanvragen via aanvraagformulieren. In deze periode zorgden we ervoor dat we aanvraagformulier uit een voor en achterkant bestond, en niet meer uit verschillende pagina's. De student moest altijd zelf actie ondernemen om een studietoelage aan te vragen.

Vanaf 2013-2014 startte de afdeling dossiers op voor leerlingen en studenten die:

- in het vorige school- of academiejaar een toelage ontvingen
- nog geen aanvraag hadden ingediend voor het lopende school- of academiejaar
- voor het lopende school- of academiejaar ingeschreven waren in een erkende onderwijsinstelling.

Deze dossiers werden automatisch opgestart.



2018: omvorming van de schooltoelage naar schooltoeslag

Sinds 1 januari 2019, naar aanleiding van de zesde staatshervorming, werd de bevoegdheid voor gezinsbijslagen geregionaliseerd. De Vlaamse gezinsbijslag kreeg als titel 'Groeipakket'. De schooltoelage voor het basis en secundair onderwijs en de graduaatsopleiding verpleegkunde werd mee opgenomen in het Groeipakket en viel dus niet meer onder de bevoegdheid van de afdeling Studietoelagen van het Vlaams ministerie van Onderwijs.



2019: studietoelagen volledig digitaal

In academiejaar 2019-2020 ging de afdeling Studietoelagen volledig digitaal. Via een vernieuwd loket kunnen studenten nu op een laagdrempelige manier toestemming geven aan de afdeling om elk jaar automatisch hun dossier op te starten.

AHOVOKS

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS,
VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES
& STUDIETOELAGEN

Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL
studietoelagen.be