



Vlaanderen
is onderwijs & vorming



STUDIETOELAGEN

Jaarverslag voor 2022 en 2023

AHOVOKS
AGENTSCHAP VOOR HOGER
ONDERWIJS,
VOLWASSENENONDERWIJS,
KWALIFICATIES
& STUDIETOELAGEN

studietoelagen.be

Inhoudstabel

Inleiding	3
Voorwaarden om recht te hebben op een studietoelage	4
Wie komt in aanmerking?	5
Studenten met een studietoelage of een bijna-beursstatuut	6
Beursstudenten per type toelage	7
Corona-effect op gezinsinkomen	8
Behandeltermijn aanvragen	9
Verwerkingstijd aanvragen daalt	10
Laagste inkomens eerst: een succesformule	12
Maatregelen op maat van de student	13
Wat weten we over de beursstudenten?	16
Gezinssituatie	17
Profiel: leeftijd, geslacht en nationaliteit	18
Beursstudenten per provincie	19
Beursstudenten op kot en niet op kot	20
Gekende en nieuwe beursstudenten	21
Beursstudenten per opleidingstype	22
Beursstudenten per onderwijsinstelling	23
Studiepunten waarvoor beursstudenten zijn ingeschreven	24
Beursstudenten met een opleiding buiten Vlaanderen	25
Partnerwerking	26
Nazorg	28
Feedback van studenten op onze dienstverlening	30

Inleiding

Altijd maar meer studenten stromen door naar het Vlaamse hoger onderwijs. De financiële tegemoetkoming die we met de studietoelagen aanbieden maakt dit mee mogelijk. Zowel in de vorm van een toelage die wordt uitbetaald aan de student, als in de vorm van verminderd inschrijvingsgeld. Uit dit jaarverslag blijkt dat studenten altijd maar sneller een studietoelage ontvangen. We publiceerden nog geen jaarverslag met onze realisaties voor academiejaar 2021-2022. In dit jaarverslag leggen we dan ook vaak expliciet de link naar dat academiejaar, en naar 2022-2023, het meest recent verwerkte academiejaar.

DE VERWERKINGSTIJD VAN DOSSIERS DAALT

De behandeltermijn blijft dalen, vooral aan het begin van het academiejaar. In oktober 2021 keurden we 17.841 aanvragen goed, terwijl we tijdens dezelfde maand in 2022 in totaal 23.891 aanvragen goedkeurden. Deze versnelling was mogelijk door verbeteringen aan ons digitaal loket waardoor we minder contactmomenten nodig hadden met studenten om het dossier af te werken. Bovendien verdeelden we het werk efficiënter zodat er veel meer focus ging naar ons kernproces, namelijk studietoelagen uitbetalen. Tot slot hebben we ook sterk ingezet op de verdere automatisering van het proces, hierdoor ontvangen altijd maar meer studenten volledig automatisch een studietoelage.

DE MENING VAN ONZE DOELGROEP

We leggen ons oor regelmatig te luister bij studenten en partners zodat we kunnen blijven verbeteren. Tijdens academiejaar 2022-2023 deden we dat twee keer: via gebruikerstesten en een klantentevredenheidsonderzoek. De resultaten lagen aan de basis voor een verbeterde gebruikerservaring in het digitaal loket. We stelden tegelijk vast dat 4 op de 5 studenten (zeer) tevreden is over Studietoelagen. Onze twee werkpunten blijven de behandeltermijnen en de last die studenten ondervinden om extra informatie te bezorgen voor hun dossier.

ONZE PARTNERS

We blijven onze partners intensief op de hoogte houden over onze werking. Het zijn spilfiguren in ons proces want ze hebben direct contact met onze doelgroep. We geven hen daarom regelmatig infosessies over nieuwe functionaliteiten in het digitaal loket en organiseren vergaderingen om hun inhoudelijke vragen over dossiers te beantwoorden. Eind 2022 ontvingen nieuwe medewerkers nog een opleiding waarin ze ondergedompeld werden in de beginselen van studietoelagen.

Onze missie is om maximale kwalificatie- en ontplooiingskansen te creëren voor leerlingen en 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.



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:



De stap naar het hoger onderwijs is voor jongeren een bepalende keuze in hun leven. Ook voor ouderen betekent studeren op latere leeftijd nieuwe toekomstmogelijkheden. Toch is die stap voor velen niet evident, want de kosten om te studeren kunnen hoog oplopen. De Vlaamse Overheid, en specifiek Studietoelagen, geeft iedereen de kans om verder te studeren door een studietoelage toe te kennen.

- **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.
- **Gezinsituatie 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. We gaan in vijf stappen na of de student te veel verdient of niet. Het aanslagbiljet personenbelasting dient als basis voor de berekening.
- **Pedagogische voorwaarden:** de studenten moeten aan een erkende onderwijsinstelling studeren, maar het is ook een vereiste dat hun opleiding erkend is en dat ze met een diplomacontract studeren. Hun opleiding moet 'financierbaar' zijn, wat betekent dat een bachelor-na-bachelor en master-na-master niet meer in aanmerking komen voor een studietoelage. Er moet ook voldoen worden aan de maatregelen die de studievoortgang bewaken.
- **Procedurele voorwaarden:** studenten kunnen een profiel aanmaken via het digitaal loket op studietoelagen.be.

Voor de exacte voorwaarden: kijk op studietoelagen.be.



Wie komt in aanmerking?

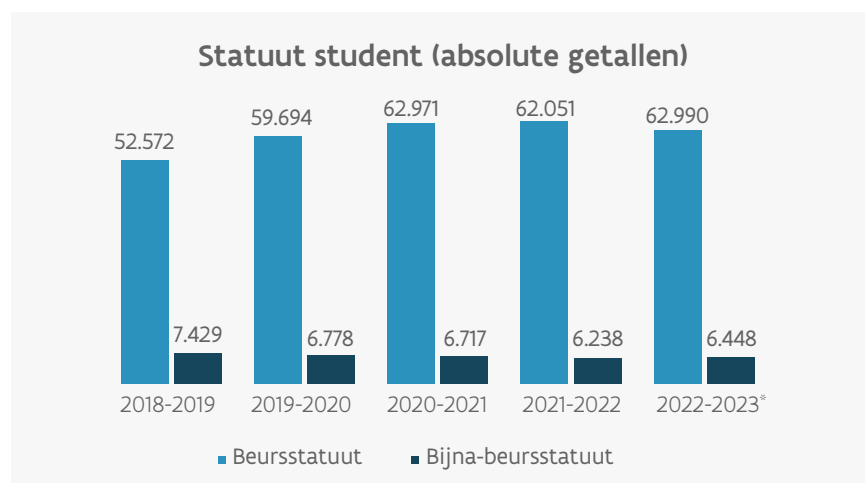
Studenten met een studietoelage of een bijna-beursstatuut

Studenten die een studietoelage ontvangen, noemen we beursstudenten. Zij betalen het laagste studiegeldtarief. Bijna-beursstudenten krijgen een bijna-beursstatuut, betalen een tussentarief als studiegeld en volgen één van deze opleidingen:

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

én

ze voldoen aan de **nationaliteitsvoorwaarden** van Studietoelagen of zijn Europese Economische Ruimte (EER)-burgers. Bijna-beursstudenten 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.



6.448

Aantal studenten dat in aanmerking kwam voor het bijna-beursstatuut in 2022-2023. Dat is een stijging van 3% t.o.v. 2021-2022.

Voor actuele gegevens zie www.studietoelagen.be

HET BEDRAG DAT DE BEURSSTUDENT ONTVANGT

Uitbetaalde studietoelagen	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Totaalbedrag uitbetalingen	€ 97.427.664,61	€ 112.955.757,71	€ 125.011.437,06	€ 127.292.532,30	€ 121.089.660,12
Gemiddeld toelagebedrag	€ 1.807,06	€ 1.891,17	€ 1.991,52	€ 2.008,31	€ 1.981,37

*zoals gekend op 21/11/2023

Het totaalbedrag dat we in 2021-2022 uitgaven aan studietoelagen steeg met 2% t.o.v. 2020-2021. In 2022-2023 daalde het totaalbedrag aan uitbetalingen alsook van het gemiddelde toelagebedrag. Eén van de belangrijkste redenen waarom het totaalbedrag aan uitbetalingen daalde is de [corona-impact op het gezinsinkomen](#), waardoor er minder studenten in aanmerking kwamen voor een toelage.

Beursstudenten per type toelage

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

Minimumtoelage = het referentie-inkomen voor een bepaalde leefeenheid is gelijk aan de maximumgrens. In sommige gevallen kan een minimumtoelage worden uitbetaald wanneer de student voor minder dan 27 studiepunten toelagegerechtigd is.

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

Verminderde financiering = het referentie-inkomen ligt tussen de minimum- en maximumgrens, de student komt in aanmerking voor een gedeeltelijke toelage of een minimumtoelage. We berekenen de toelage volgens een bepaalde formule, het bedrag is een percentage van de volledige toelage.

Uitzonderlijke financiering = het 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.

Een student met het alleenstaand, zelfstandig of gehuwd statuut van wie het referentie-inkomen lager ligt dan 1/10 van de maximumgrens, komt ook in aanmerking voor uitzonderlijke financiering.

Type financiering	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Minimumtoelage	7,28%	7,28%	6,72%	6,97%	7,40%
Volledige financiering	32,12%	32,23%	34,14%	33,63%	32,20%
Verminderde financiering	59,98%	59,86%	58,47%	58,83%	59,79%
Uitzonderlijke financiering	0,62%	0,62%	0,67%	0,57%	0,61%

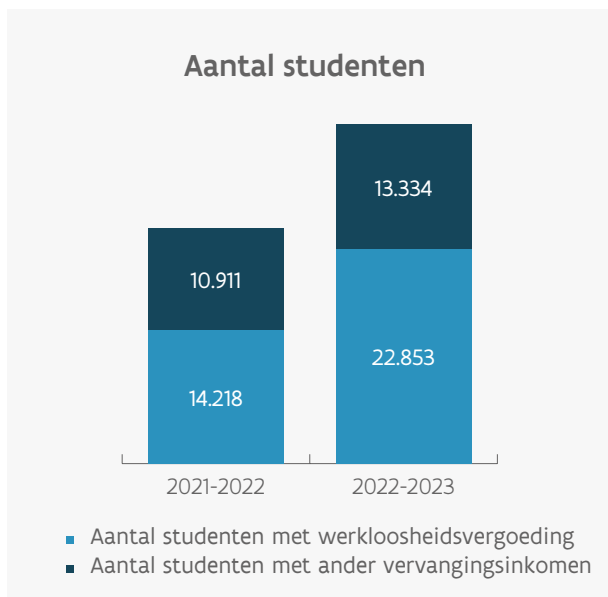
* zoals gekend op 21/11/2023



Het aantal studenten met verminderde financiering stijgt. Er zijn meer studenten die een minimum- of gedeeltelijke toelage ontvangen.

Corona-effect op gezinsinkomen

De coronaperiode had een impact op het gezinsinkomen. Het aandeel aan werkloosheidsuitkeringen en andere vervangingsinkomens dat we meenamen in de berekening van de studietoelagen steeg. Deze stijging compenseerde het verlies aan inkomsten tijdens de coronaperiode, maar zorgde er wel voor dat de inkomens in 2020 voor onze doelgroep vaak hoger lagen dan voorheen.





Behandeltermijn aanvragen

Verwerkingstijd aanvragen daalt

We betaalden de studietoelagen nog nooit zo snel uit na de start van het academiejaar. Dat komt door een combinatie van een efficiënte interne aanpak om dossiers te behandelen, verdere automatisering en een succesvolle snelbehandelingsperiode aan het begin van het academiejaar.

MEER BESLISSINGEN DOOR FOCUSPERIODE

We voerden een focusperiode in waardoor onze dossierbehandelaars zich bij de start van het academiejaar uitsluitend op het kernproces konden focussen, namelijk studietoelagen uitbetalen. Vergaderingen werden beperkt en er werd extra capaciteit gecreëerd om dossiers te behandelen.

DE BATEN VAN ONZE SNELBEHANDELINGSPERIODE

We introduceerden deze periode aan de start van academiejaar 2021-2022 en gingen hiermee door in 2022-2023. Tijdens de snelbehandelingsperiode zetten we extra in op dossiers waarin er meer kans was op een goedkeuring, zo maakten we extra tijd voor de diepgaandere onderzoeken die nodig waren in de andere dossiers. Het gevolg? We creëerden een grote golf aan uitbetalingen tijdens september, oktober en november. **Tijdens de start van het academiejaar 2022-2023 keerden we de studietoelagen sneller uit dan tijdens dezelfde periode in het academiejaar ervoor, en dat met twee dossierbehandelaars minder. 2 op de 3 studenten ontving na drie maanden al een beslissing.**

DOSSIERS MET GOEDKEURING

Maand verwerking dossier	Cumulatief aantal goedkeuringen per academiejaar				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Juli				1	101
Augustus	620	357		1.403	1.120
September	5.258	4.268	2.496	7.494	8.266
Oktober	15.531	15.621	24.461	25.335	32.157
November	22.830	23.486	30.823	32.978	38.365
December	28.739	30.264	34.654	38.508	43.270
Januari	34.867	38.584	40.663	43.141	47.743
Februari	39.614	44.500	48.260	46.638	52.388
Maart	43.074	50.341	53.608	51.179	56.730
April	46.901	54.942	57.954	55.327	58.760
Mei	49.351	56.857	60.381	58.320	60.524
Juni	50.705	58.953	61.865	60.538	61.919
Na juni**	52.572	59.694	62.971	62.051	62.990

* zoals gekend op 21/11/2023

** Dit zijn goedkeuringen die we niet in een periode van één bepaald academiejaar kunnen behandelen. Voorbeeld: gehuwde studenten hebben voor academiejaar 2022-2023 nog tot eind 2023 de tijd om 12 maanden aan inkomsten aan te tonen. Deze cijfers kunnen we dus nog niet volledig weergeven in dit jaarverslag. Hetzelfde geldt voor dossiers waarin we het vermoedelijk inkomen nog moeten vergelijken met het officiële inkomen op het aanslagbiljet.

Het aantal goedkeuringen die we na afloop van het academiejaar toekennen, daalt jaar na jaar. We slagen er altijd maar beter in om studietoelagen sneller bij de student te krijgen.

STUDENT KLANTENTEVREDEN- HEIDSONDERZOEK 2023

"Alles gebeurt automatisch. Je kan online meevolgen hoe ver je dossier staat. Als er extra informatie nodig is, word je daarover geïnformeerd. Je hoeft zelf nog weinig te doen."



HOE WORDEN ONZE DOSSIERS BEHANDELD?

Onze dossiers worden op twee manieren behandeld, ofwel automatisch, ofwel manueel door een dossierbehandelaar. Is er geen tussenkomst van een dossierbehandelaar nodig? Dan behandelen we het dossier automatisch. Dit type behandeling kan alleen als er weinig complexiteiten in het dossier zitten. Een complexiteit is bijvoorbeeld een wijziging van de gezinssituatie, of een buitenlands domicilie-adres.

MANUELE VERSUS AUTOMATISCHE DOSSIERVERWERKING


In 2021-2022 werd 42% van onze dossiers zonder tussenkomst van een dossierbehandelaar verwerkt, in 2022-2023 meer dan 50%. Dit is een positief verhaal voor de student, want in deze dossiers hoeven studenten amper actie te ondernemen om een studietoelage te ontvangen!

Type behandeling	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Automatisch	21.338	27.899	40.616	46.473	53.868
Manueel	62.438	62.438	67.915	60.686	53.555

Laagste inkomens eerst: een succesformule

Sinds academiejaar 2022-2023 verwerken we dossiers volgens inkomen: hoe lager het inkomen, hoe sneller we de aanvraag behandelen. Deze werkwijze heeft al vruchten afgeworpen: er zijn nog nooit zoveel aanvragen goedgekeurd tijdens dezelfde periode in voorgaande jaren. We maken telkens een voorspelling van de periode waarin we de dossiers in een bepaalde inkomensgroep verwerken en communiceren deze termijn ook actief naar de studenten via het digitaal loket. Studenten die langer moeten wachten op de definitieve berekening van hun studietoelage, worden actief doorverwezen naar de [studentenvoorzieningen](#) voor een voorschot. Dat vertaalt zich ook naar een [daling in het aantal klachten](#) over de behandeltermijn van dossiers, en in een daling van de [vragen van studenten](#).

Inkomensgroep	Aantal dossiers	Maand voorspeld	Maand behandeling 2022-2023
<10.000 euro	10.231	Januari	Januari
Tussen 10.000 en 20.000 euro	8.507	Februari	Februari
Tussen 20.000 en 30.000 euro	7.368	Maart	Februari
Tussen 30.000 en 40.000 euro	6.220	April	Maart
>40.000 euro	9.369	Mei	April

 We verwerkten zo goed als alle dossiers sneller dan voorspeld

BELANG DUIDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN VOOR STUDENT

We proberen zo correct mogelijk te laten weten aan studenten hoe snel ze hun studietoelage zullen ontvangen. De behandeltermijn hangt natuurlijk altijd af van een aantal factoren.

WAT BEPAALT DE BEHANDELTERMIJN VOOR EEN DOSSIER?

- **Aantal contactmomenten:** soms moeten studenten ons extra gegevens bezorgen, zoals alimentatiebedragen, gegevens die we bij de start van de aanvraag niet in databanken terugvinden. In dit geval verlengt de behandeltermijn.
- **Automatische herstart:** de studenten kunnen in het digitaal loket op [studietoelagen.be](#) aangeven dat we elk jaar hun dossier automatisch mogen opstarten.
- **Automatisering:** meer dan de helft van alle 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 nodig is van de student.

Hebben studenten dringend nood aan financiële steun, maar moeten ze nog even wachten op hun toelage? Dan kunnen ze altijd bij de [studentenvoorzieningen](#) van hun onderwijsinstelling terecht. We brengen studenten op de hoogte van deze optie via al onze communicatiekanalen.

Maatregelen op maat van de student



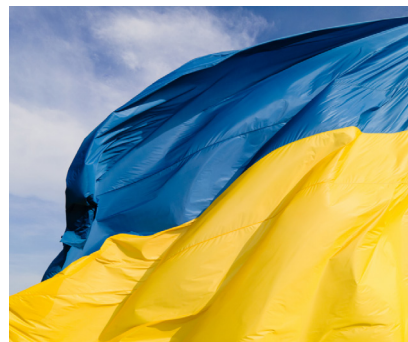
Studietoelagen houdt altijd rekening met maatschappelijke veranderingen en voert daarom maatregelen in voor specifieke groepen studenten.

AANVRAGEN VAN STUDENTEN UIT OEKRAÏNE

In 2023 trof de Vlaamse overheid heel wat maatregelen om de duizenden mensen die uit Oekraïne naar Vlaanderen zijn gevlucht te ondersteunen. We ondernamen actie door dossiers van Oekraïense studenten sneller te verwerken. Hierdoor garandeerden we een vlotte doorstroom naar het hoger onderwijs.

Versoepeling voorwaarden zorgde voor snellere uitbetaling

- Uitbreiding nationaliteitsvoorwaarde: als Oekraïense aanvragers op 31 december 2023 een verblijfsvergunning voor 'tijdelijke beschermde' hadden, kwamen ze automatisch in aanmerking voor een toelage
- Snellere uitbetaling [minimumtoelage](#): we betaalden Oekraïners sneller een minimumtoelage uit zodat ze toch al met een (deel van hun) studietoelage hun opleidingskosten konden financieren. We bekeken achteraf of deze minimumtoelage correct werd uitgekeerd en of er eventueel nog moet worden uitbetaald.



Communicatie op maat

We ondernamen tijdens academiejaar 2022-2023 twee belangrijke initiatieven om vlot te communiceren met Oekraïners:

- We zetten een dossierbehandelaar in als expert in Oekraïnedossiers zodat er één duidelijk aanspreekpunt was met de aanvrager
- We vertaalden alle communicatie, zowel e-mails, attesten als brieven naar het Engels

Afgeronde en lopende onderzoeken

Na anderhalf jaar maken we de voorlopige balans op: in 2022-2023 ontvingen 232 studenten uit Oekraïne een toelage, 67 studenten hadden geen recht.

MAATREGELEN VOOR ZELFSTANDIGE EN GEHUWDE STUDENTEN

De maatregel om het statuut te behouden hield in dat studenten met een gehuwd of zelfstandig statuut in 2020-2021 uitzonderlijk niet moesten voldoen aan de financiële voorwaarde om hun statuut te behouden. 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 studenten in het verleden het statuut van zelfstandig of gehuwd student verwierven en dat nog niet verloren. Om het toelagebedrag te bepalen, hielden we uiteraard nog rekening met het inkomen van de studenten.

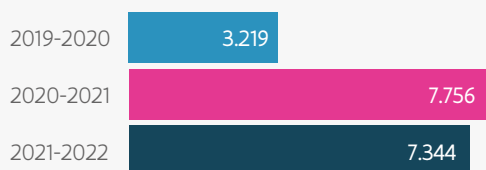


	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Aantal studenten met behoud statuut	2.939	4.419	5.053	5.151
Gemiddeld toelagebedrag	€ 2.858,73	€ 2.913,74	€ 2.903,28	€ 2.909,35

CORONAJOKERBONUS ALS COMPENSATIE VOOR VERLOREN STUDIEPUNTEN

We lanceerden de coronajokerbonus om studenten te helpen als ze niet konden deelnemen aan een (her)examen of niet slaagden voor ten minste één opleidingsonderdeel. Studenten konden door de corona-overmacht voor academiejaar 2021-2022 hun leerkrediet terugkrijgen van hun hogeronderwijsinstelling. Het leerkrediet voor academiejaar 2021-2022 werd als jokerkrediet toegekend in het studietoelagedossier voor academiejaar 2022-2023.

Aantal studenten met coronajokerbonus





Wat weten we over de beursstudenten?

Gezinssituatie

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

Er was in 2022-2023 een kleine terugval maar het aantal studenten met een zelfstandig statuut blijft jaar na jaar stijgen. Het aantal studenten met een gehuwd statuut kan nog toenemen, omdat deze studenten 2 jaar de tijd hebben om aan te tonen dat ze voldoende inkomens verwierven.

Aantal beursstudenten per type statuut (percentage van totaal aantal beursstudenten)	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Alleenstaand student	0,73%	0,74%	0,79%	0,73%	0,85%
Gehuwd student	1,98%	2,61%	2,81%	2,56%	2,30%
Ten laste van andere	0,76%	0,75%	0,75%	0,78%	0,81%
Ten laste van ouder	87,43%	84,55%	82,45%	81,90%	82,21%
Zelfstandig student	9,11%	11,35%	13,20%	14,03%	13,84%

* zoals gekend op 21/11/2023

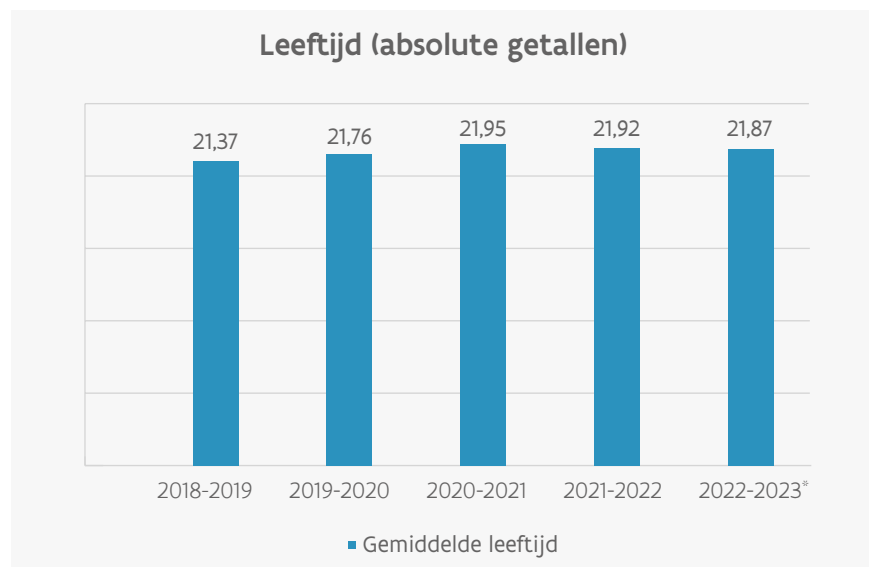
Beursstudenten op basis van eigen inkomen of van iemand anders (percentage van totaal aantal beursstudenten)	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Eigen inkomen (of partner)	11,81%	14,70%	16,80%	17,31%	16,98%
Inkomen ouder(s) of anderen	88,19%	85,30%	83,20%	82,69%	83,02%

* zoals gekend op 21/11/2023

Profiel: leeftijd, geslacht en nationaliteit

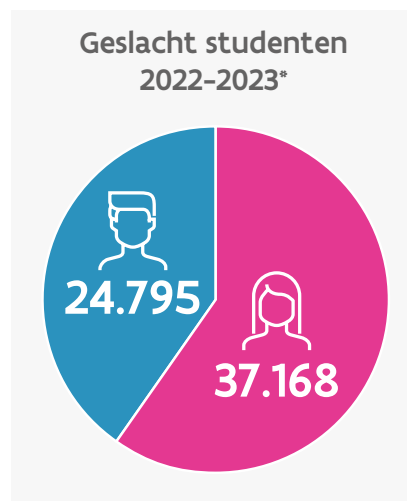
LEEFTIJD

De gemiddelde leeftijd van de beursstudent daalde in 2021-2022 en 2022-2023.



GESLACHT

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



* zoals gekend op 21/11/2023

NATIONALITEIT

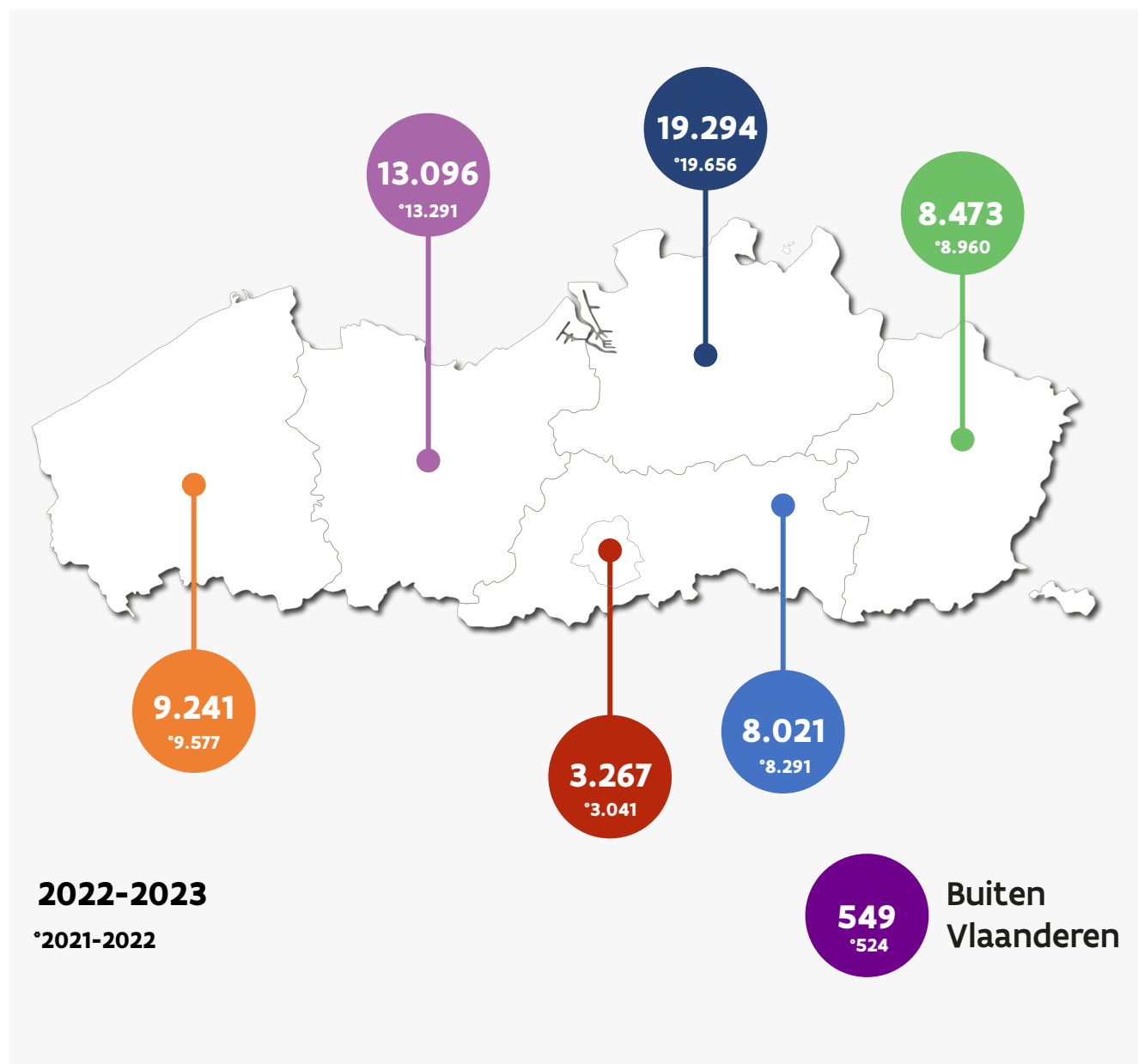
Het aandeel niet-Belgen met een studietoelage stijgt, terwijl het aandeel Belgen met een toelage daalt.

Nationaliteit student	2021-2022	2022-2023*
Belg	91,29%	90,74%
Niet-Belg	8,71%	9,26%

* zoals gekend op 21/11/2023

Beursstudenten per provincie

De meeste beursstudenten komen uit de provincie Antwerpen. De cijfers zijn nog niet volledig, maar we stellen vast dat het aantal beursstudenten het sterkst stijgt in Brussel (+6% in academiejaar 2022-2023).



* cumulatief aantal goedkeuringen

Beursstudenten op kot en niet op kot

Wie komt in aanmerking voor een kottarief? Studenten die op kot zitten, in aanmerking komen voor het zelfstandig, gehuwd of alleenstaand statuut of studenten die buiten België studeren. We stellen vast dat er in academiejaar 2021-2022 meer studenten zowel door hun statuut als zonder statuut in aanmerking kwamen voor het kottarief. Het gaat respectievelijk over een stijging van 3% en 5%.

Kottarief of niet (percentage van totaal aantal beursstudenten)	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Kottarief** door statuut	11,37%	13,95%	15,51%	15,83%	15,27%
Kottarief zonder statuut	21,88%	21,38%	19,36%	20,14%	20,48%
Kottarief opleiding buiten Vlaanderen	0,59%	0,52%	0,51%	0,48%	0,41%
Niet op kot en geen kottarief	66,16%	64,15%	64,63%	63,55%	63,84%

*zoals gekend op 21/11/2023

**studenten met zelfstandig of alleenstaand statuut ontvangen automatisch het kottarief



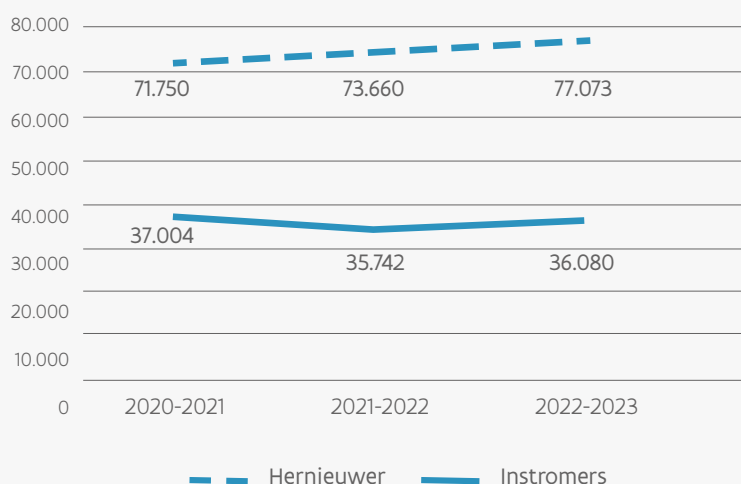
Gekende en nieuwe beursstudenten

De trend waarbij altijd maar meer gekende studenten een dossier opstarten 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'.

In 2022-2023 is de toename van het aantal hernieuwers het meest opmerkelijk: we stellen een stijging vast van 5%.

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.

Hernieuwers en nieuwe aanvragen



Beursstudenten per opleidingstype

De meeste beursstudenten volgden tijdens de voorbije academiejaren een professionele bachelor. De stijging van het aantal beursstudenten is het sterkste in de graduaatsopleidingen.

Het aantal goedkeuringen per type opleiding is ook in graduaatsopleidingen het sterkst.

Aantal goedkeuringen per type opleiding (absolute getallen)**	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Academisch gerichte bachelor	14.441	15.008	15.169	15.777	15.344
Professioneel gerichte bachelor	32.718	32.759	33.403	33.020	31.540
Graduaatsopleiding		5.119	6.845	7.644	8.332
Schakel- of voorbereidingsprogramma	2.099	2.133	2.347	2.316	2.225
Master	6.416	6.801	7.200	7.255	7.221
Ander soort opleiding	301	322	173	55	52

*zoals gekend op 21/11/2023

**Er zijn dubbeltellingen mogelijk omdat sommige studenten voor meerdere opleidingen ingeschreven zijn.

Beursstudenten per onderwijsinstelling

De stijging van het aantal beursstudenten is in 2021-2022 en 2022-2023 gelijkaardig. Het aantal beursstudenten is het grootst bij Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen, KU Leuven en Universiteit Gent.

Studenten per type opleiding (in absolute getallen)					
Hogescholen**	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen	4.018	5.188	5.492	5.810	5.985
Arteveldehogeschool	3.047	343	3.635	3.705	3.645
Erasmushogeschool Brussel	1.737	2.162	2.208	2.246	2.239
Hogere Zeevaartschool	61	54	52	46	44
Hogeschool Gent	3.823	3.956	4.142	4.372	4.189
Hogeschool PXL	2.552	313	3.427	3.368	3.194
Hogeschool West-Vlaanderen	1.634	1.990	2.077	2.198	2.167
Karel de Grote-Hogeschool, Katholieke Hogeschool Antwerpen	4.025	4.268	4.404	4.470	4.503
Katholieke Hogeschool Vives Noord	892	1.010	989	922	869
Katholieke Hogeschool Vives Zuid	2.287	2.733	2.813	2.737	2.613
LUCA School of Arts	842	843	862	892	895
Odisee	2.715	2.904	3.218	3.339	3.449
Thomas More Kempen	1.809	2.135	2.077	1.969	1.733
Thomas More Mechelen-Antwerpen	2.297	2.707	3.089	2.954	2.783
UC Leuven	1.658	1.950	2.158	2.143	2.077
UC Limburg	1.435	1.657	1.760	1.577	1.134

Universiteiten**	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Katholieke Universiteit Leuven	6.208	6.426	6.421	6.426	6.093
Universiteit Limburg	374	402	428	448	435
Universiteit Antwerpen	3.496	3.557	3.623	3.776	3.839
Universiteit Gent	6.083	6.176	6.394	6.489	6.157
Universiteit Hasselt	913	941	890	918	841
Vrije Universiteit Brussel	2.887	3.326	3.765	4.027	4.152

* zoals gekend op 21/11/2023

** Er zijn dubbelstellingen mogelijk omdat sommige studenten voor meerdere opleidingen ingeschreven zijn.

Studiepunten waarvoor beursstudenten zijn ingeschreven

Het gemiddeld aantal studiepunten (STP) waarvoor beursstudenten zich inschrijven, is sinds 2021-2022 gedaald na een jarenlange stijging. Dit geldt ook voor de studiepunten die we gebruiken voor de berekening, de toelagegerechtigde studiepunten. Deze liggen lager dan de ingeschreven studiepunten. We houden namelijk rekening met studievoortgangmaatregelen (gebruik van studietoelagekrediet, jokerkrediet, etc.), waardoor het aantal toelagegerechtigde studiepunten onder het aantal ingeschreven studiepunten komt te liggen.

Studiepunten	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Gemiddeld aantal STP toelagegerechtigd	50,84	50,08	50,60	50,44	49,92
Gemiddeld aantal STP financierbaar	53,39	52,91	53,29	52,75	52,27

*zoals gekend op 21/11/2023

Beursstudenten met een opleiding buiten Vlaanderen

In 2021-2022 en 2022-2023 daalde het aantal beursstudenten met een inschrijving buiten Vlaanderen. De top 3 is gewijzigd: het meeste aantal beursstudenten met een opleiding buiten Vlaanderen studeert in een andere gemeenschap van België.

2020-2021		2021-2022		2022-2023*	
Land van opleiding	Aantal beursstudenten	Land	Aantal beursstudenten	Land	Aantal beursstudenten
Nederland	321	Nederland	303	Franstalige gemeenschap	292
Franstalige gemeenschap	310	Franstalige gemeenschap	297	Nederland	261
Groot-Brittannië	74	Groot-Brittannië	56	Groot-Brittannië	45
Frankrijk	16	Turkije	16	Turkije	12
Turkije	15	Spanje	12	Frankrijk	12
Duitsland	8	Frankrijk	10	Spanje	9
Spanje	8	Duitsland	9	Duitsland	9
Polen	7	Zweden	8	Zweden	9
Zweden	5	Roemenië	7	Roemenië	7
Roemenië	5	Polen	7	Polen	6

*zoals gekend op 21/11/2023

Totaal aantal beursstudenten met opleiding buiten Vlaanderen	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023*
Opleiding buiten Vlaanderen	675	797	754	696

*zoals gekend op 21/11/2023



Partnerwerking

STUDENTENVOORZIENINGEN

Elke onderwijsinstelling heeft een studentenvoorziening die 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 maken een inschatting van het toelagebedrag dat de studenten ontvangen.

We hechten veel belang aan onze band met de studentenvoorzieningen: **in 2022 gaven we aan nieuwe medewerkers een opleiding** zodat ze dossiers voor studenten kunnen opstarten. Aan het begin van het academiejaar presenteerden we onze focus en aanpak voor 2022-2023, met een netwerkmoment achteraf. Een aantal partners nam deel aan gebruikerstesten zodat ze feedback konden geven op de gebruikerservaring in het digitaal loket en op de website.

INFOLIJN

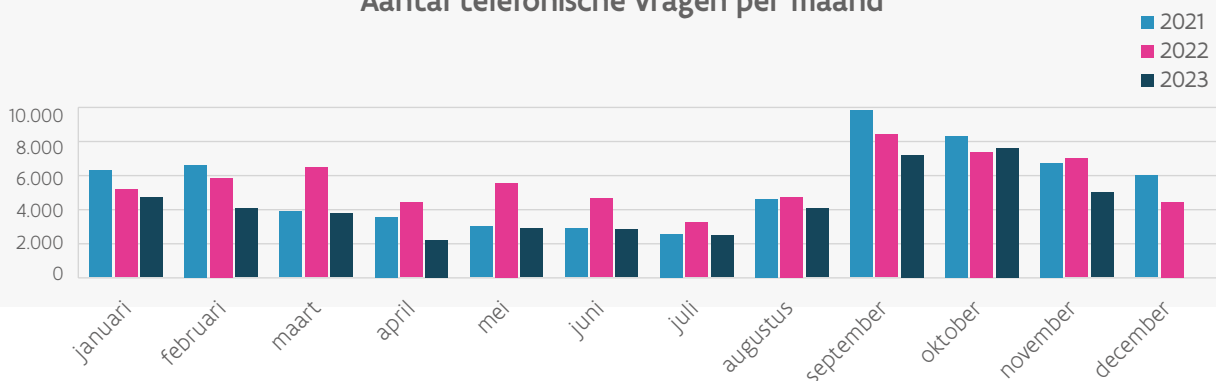
Elke werkdag beantwoorden de voorlichters van de Infolijn (1700) algemene vragen over studietoelagen per e-mail en telefonisch. Ze geven studenten meer uitleg over hun dossier. Het aantal oproepen piekt tijdens de maanden september en oktober, bij de start van het academiejaar.

We zien dat het aantal oproepen significant daalt: tijdens de piekperiode van september t.e.m. november, maar ook net voor het einde van het aanvraagjaar in juni. **Het aantal oproepen ligt in 2023, t.o.v. dezelfde periode in 2022, telkens lager.** We stellen vast dat het aantal oproepen in mei, net voor het einde van het aanvraagjaar, daalt met 41%. In 2021 daalde het totaal aantal oproepen met 5% t.o.v. het jaar ervoor, in 2022 met 1%.

De verklaringen voor deze tendens zijn een snellere dossierbehandeling en verbeteringen aan ons digitaal loket waarin we proberen zo transparant mogelijk te communiceren over het dossiervoorloop. We bieden ook meer mogelijkheden aan studenten om ons via een andere weg vragen te stellen, namelijk via fysieke loketten (Deadlinedagen en Opstartdagen), de SID-inbeurs en video-afspraken.

We stellen vast dat het aantal oproepen in mei, net voor het einde van het aanvraagjaar, daalt met 41%

Aantal telefonische vragen per maand





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.

Beroepen	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal gegronde beroepen	69	44	54	53	39
Aantal ongegronde beroepen	188	171	112	139	83
Totaal	257	215	166	192	122

27% van de beroepen leidde in 2022 effectief tot een gewijzigde beslissing na onderzoek, dat is een daling t.o.v. het jaar ervoor (32%).

De student heeft een klacht

Klachten blijven voor Studietoelagen een belangrijke indicatie voor de dienstverlening naar de student. We trekken dan ook lessen uit de (gegronde) klachten die we ontvangen. In 2023 ontving Studietoelagen 51 klachten, dat zijn er 8 minder dan in 2022. De dalende trend in het aantal klachten zet zich zo al een aantal jaren door.

Klachten	2019	2020	2021	2022	2023
Gegronde	21	12	6	3	3
Niet-gegrond	75	60	49	56	48
Totaal	96	72	55	59	51



**Feedback van studenten
op onze dienstverlening**

Resultaten uit ons klantentevredenheidsonderzoek

We lieten in mei dit jaar een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren waarbij 1.892 studenten en 434 ouders bevestigd werden. Het doel: de tevredenheid over onze dienstverlening in kaart brengen, en dit voor de informatiekanaalen, het procesverloop en (specifiek) de behandelsnelheid.

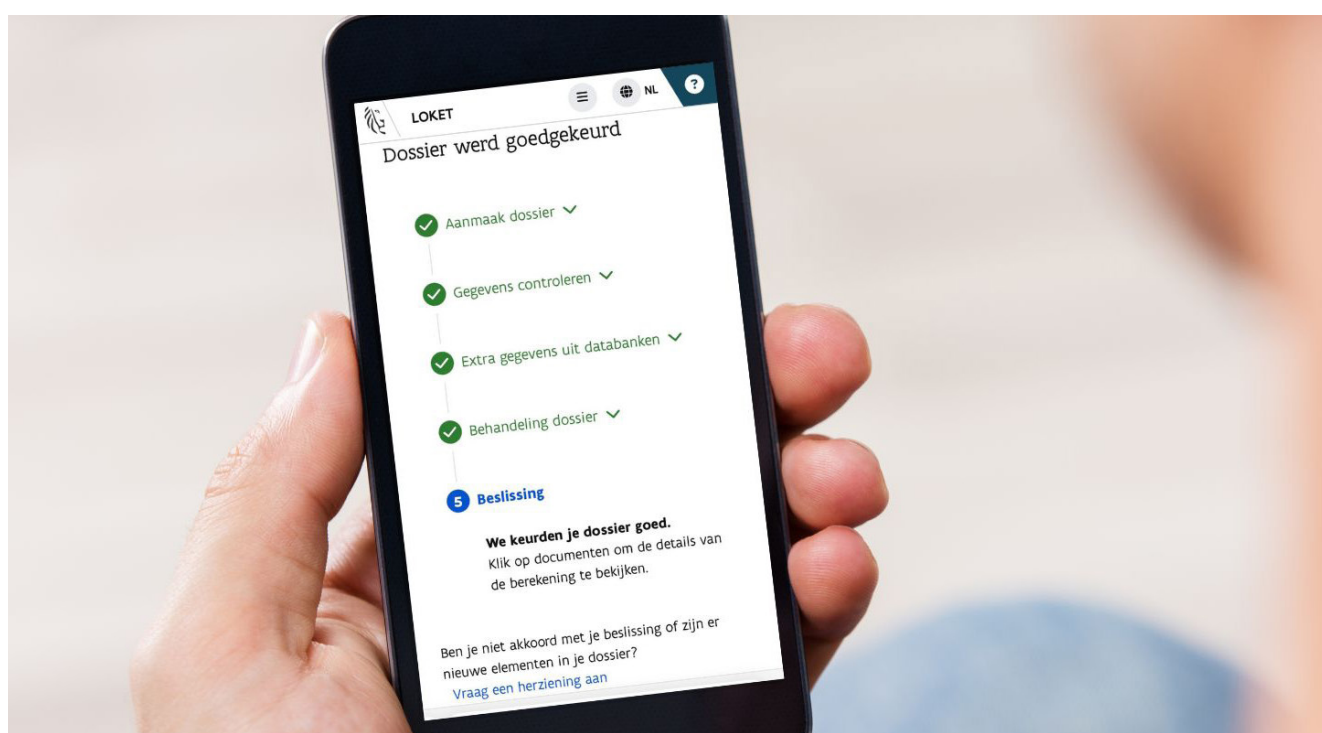
ALGEMENE TEVREDENHEID

Ongeveer 4 op 5 studenten is tevreden, 1 op 3 is zelfs zeer tevreden. Ouders hebben een vergelijkbare tevredenheid. De tevredenheid is grotendeels hetzelfde als bij de vorige bevestiging, maar daalde licht als gevolg van het post-covid tijdperk. De meting van 2021 vond namelijk plaats vlak na de coronapandemie. Er heerste een positiviteit tijdens en voor corona die in diverse marktonderzoeken aanleiding gaf tot hogere tevredenheidsscores. Intussen is dit effect opnieuw weggeëbd.

POSITIEVE ASPECTEN DIENSTVERLENING

De meeste studenten en ouders vernoemen spontaan het procesverloop als een sterkte waarbij vooral elementen over het dossiervoorloop (van opstart tot beslissing) naar voor komen. Een aantal argumenten:

- **Beslissing:** 80% van de studenten is tevreden over de beslissing die ze ontvangen
- **Dossier opstarten:** toestemmingen regelen voor een dossier lukte voor 80% van de bevestigd zonder tussenkomst van Studietoelagen
- **Voorwaarden studietoelagen:** 80% van de bevestigd kent onze voorwaarden
- **Digitaal loket:** studenten kunnen de status goed opvolgen: 70% van de bevestigd vindt het gewijzigde statusscherm, waarin de dossierstappen te zien zijn, een (sterke) verbetering. 94% vindt dat de beveiligde aanmelding vlot verloopt, 93% vindt het digitaal loket gebruiksvriendelijk en 92% begrijpt de taal in het loket goed
- **Contactkanalen:** studenten hebben een uitgebreidere kennis over de infokanaalen dan vroeger



AHOVOKS

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS,
VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES
& STUDIETOELAGEN

Koning Albert II-laan 15 bus 128
1210 BRUSSEL
studietoelagen.be