Rapportage

# Verminderen van *oneigenlijk gebruik* van de uitwonendenbeurs

Ministerie van OCW
22 juli 2025



Behavior Change Group

Always one move ahead

Om voor een ***uitwonendenbeurs*** in aanmerking te komen, moet een student ingeschreven staan op een ander adres dan dat van de ouder(s), en daar ook daadwerkelijk wonen.

Dit systeem is gevoelig voor ***vergissingen*** en voor ***oneigenlijk gebruik***.

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 3
Managementsamenvatting 5
Inleiding 10
Leeswijzer 10
1. Werkwijze en opzet 11
1.1 ACDR-Model 11
1.2 Onderzoeksopzet 12
2. Gedragsbepalers 14
2.1 Overzicht gedragsbepalers 14
2.2 Omgevingsfactoren 15
2.3 Competenties 17
2.4 Motieven 19
2.5 Weerstanden 22
2.6 Conclusie 23

3. Gedragsstrategie en interventies 25

3.1 Gedragsstrategie 25

3.2 Interventies 30

3.3 Effect meten 35

4. Aanvullende aanbevelingen 39

Referenties 43

Bijlage 45

# Management *Samenvatting*

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) heeft Behavior Change Group opdracht gegeven voor een gedragsonderzoek naar het terugdringen van oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs. Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) was nauw betrokken bij dit onderzoek.



Het oneigenlijk gebruik betreft bijvoorbeeld studenten die onterecht een (hogere) uitwonendenbeurs in plaats van een (lagere) thuiswonendenbeurs aanvragen door zich op een ander adres dan dat van hun ouders in te schrijven, terwijl zij daar in werkelijkheid niet wonen. Maar ook studenten die misschien vergeten zijn hun adres aan te passen na een verhuizing terug naar hun ouder(s). Met oneigenlijk gebruik bedoelen we zowel onbewuste fouten of het vergeten om wijzigingen in de woonsituatie  aan DUO door te geven, als bewuste overtreding van de regels.

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de factoren, oftewel gedragsbepalers, die een rol spelen bij oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs. Voor het in kaart brengen van deze gedragsbepalers is gebruikgemaakt van het ACDR-model (Architecture, Competence, Drivers, Resistance). De gedragsbepalers zijn geïdentificeerd middels literatuuronderzoek, een analyse van DUO's communicatiematerialen en aanvraagproces, en interviews met zowel medewerkers van DUO en studenten.

> Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de factoren, oftewel gedragsbepalers, die een rol spelen bij oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs.

# Gedragsbepalers en bijbehorende veranderstrategieën

Er zijn verschillende gedragsbepalers geïdentificeerd die een rol spelen bij oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs. In samenspraak met OCW en DUO zijn de belangrijkste gedragsbepalers geselecteerd waarop de interventie zijn ontwikkeld:

## Gemak van aanvragen:

→ **Het gemak van aanvragen van de uitwonendenbeurs kan het risico op oneigenlijk gebruik vergroten, doordat de aanvraagprocedure eenvoudig is en weinig inspanning vereist.**

**Veranderstrategie:** het oproepen van cognitieve dissonantie[1] bij potentiële oneigenlijke gebruikers. Mensen hebben de behoefte om hun zelfbeeld positief en consistent te houden. We willen dat studenten die overwegen om oneigenlijk gebruik te maken van de uitwonendenbeurs zich ervan bewust worden dat zij iets doen dat niet klopt. Dit doen we door de thuiswonendenbeurs als standaardoptie (default) in te stellen. Studenten die geen recht hebben op de uitwonendenbeurs moeten hierdoor actief de standaardoptie wijzigen naar een onjuiste optie, wat vraagt om een bewuste actie die in strijd kan zijn met een positief zelfbeeld. Daarnaast vragen we studenten actief hun toekomstige woonadres in te vullen. Studenten die geen recht hebben op de uitwonendenbeurs ervaren hierdoor mogelijk cognitieve dissonantie, omdat zij actief een onjuist adres moeten invullen om de beurs onterecht aan te vragen.

## Makkelijk geld (motief):

→ **De grootste drijfveer voor oneigenlijk gebruik is de manier hoe studenten naar de uitwonendenbeurs kijken. Uit gesprekken met studenten bleek dat zij denken dat medestudenten vinden dat de uitwonendenbeursbeurs een soort beloning is, oftewel een manier om 'makkelijk extra geld' te krijgen. Sommige studenten gaven aan zelf ook zo over de uitwonendenbeurs te denken.**

**Veranderstrategie:** de presentatie van de uitwonendenbeurs op de website passen we aan door middel van framing. Framing beïnvloedt hoe mensen een boodschap interpreteren en hoe zij zich vervolgens gedragen. We veranderen het frame van de uitwonendenbeurs van een ‘beloning’ naar een ‘compensatie voor kosten’, zodat studenten de beurs gaan zien als een tegemoetkoming voor de hogere kosten van uitwonend zijn, in plaats van als een manier om extra geld te ontvangen.

## Kennis controles en bijbehorende controlekans:

→ **Studenten hebben onvoldoende kennis over controlemethoden van DUO en de mogelijke consequenties bij oneigenlijk gebruik. Dit beïnvloedt de ervaren controlekans. Een hogere ervaren controlekans kan een preventieve werking hebben en oneigenlijk gebruik tegengaan.**

**Veranderstrategie:** om de ervaren controlekans te verhogen, gaan we studenten beter informeren over de maandelijkse adrescontroles en andere minder frequente controlevormen (zoals bewijsstukken en huisbezoeken). Over deze minder frequente controlevormen communiceren we minder exact, omdat mensen bij onzekerheid vaak uitgaan van een hogere kans op controle, wat naleving bevordert.

1. Dit is het onaangename gevoel van spanning of ongemak dat iemand ervaart wanneer gedrag en overtuigingen met elkaar in conflict komen.

Het informeren over handhaving zorgt daarnaast voor duidelijkheid voor alle studenten, ook voor studenten die rechtmatig de uitwonendenbeurs aanvragen. Tot slot vragen we studenten om een ‘verklaring van recht’ te ondertekenen, waarin zij bevestigen dat zij aan de voorwaarden voor de uitwonendenbeurs voldoen. Dit stimuleert studenten om nogmaals na te denken over hun woonsituatie en of zij daadwerkelijk recht hebben  op de uitwondenbeurs.

# Aandachtspunt: niet-gebruik voorkomen

We willen voorkomen dat studenten die wél recht hebben op de uitwonendenbeurs gaan twijfelen en de uitwonendenbeurs onterecht niet aanvragen (niet-gebruik). Om deze studenten zekerheid te bieden, stellen we een vragenlijst beschikbaar waarmee zij hun woonsituatie beter kunnen inschatten. Daarnaast tonen we de contactinformatie van DUO duidelijker, zodat studenten handelingsperspectief hebben wanneer zij twijfelen over hun situatie.

# Vaststellen van effectiviteit

Wanneer gedragsinterventies worden ingezet, is het belangrijk om systematisch te meten welke effecten deze hebben. Meten maakt zichtbaar of de interventies daadwerkelijk bijdragen aan het gewenste gedrag en of er geen ongewenste neveneffecten optreden. Hiervoor is het nodig om de beginsituatie vast te stellen (nulmeting), gegevens te verzamelen tijdens en na de implementatie, en de interventie vervolgens te evalueren.

Hoewel je idealiter de effectiviteit van individuele interventies meet, is dit in de praktijk vaak niet haalbaar of efficiënt. Daarom stellen we voor om deze interventies als een gecombineerde "cocktailinterventie" te implementeren. Dit betekent dat alle of een selectie van de voorgestelde interventies tegelijkertijd worden uitgerold. Het voordeel van deze aanpak is dat het de implementatie minder complex maakt en de kans vergroot op een merkbaar algeheel effect.

Om de effecten van de geïmplementeerde (set aan) gedragsinterventie(s) te meten, stellen we twee mogelijke (quasi-)experimentele designs voor, afhankelijk van de praktische haalbaarheid binnen DUO. De eerste, meest ideale, methode is een A/B test, waarbij een willekeurige selectie van studenten blootgesteld aan de nieuwe interventies (de interventiegroep), terwijl een willekeurige controlegroep de huidige aanvraagprocedure doorloopt. De tweede, second-best, methode betreft het herhaald afwisselen van nieuwe en oude aanvraagschermen gedurende beknopte perioden. In beide gevallen is het raadzaam om op basis van historische aanvraaggegevens te bepalen of er genoeg aanvragen zijn om gedragseffecten significant vast te stellen. Dit kan met een powerberekening.

Hieronder beschrijven we kort welke uitkomsten gemeten dienen te worden:

- → **Aandeel uitwonendenbeursaanvragen van het totaal aantal aanvragen voor een basisbeurs**
- → **Aandeel afgewezen aanvragen uitwonendenbeurs na (gegevens)controle**
- → **Aandeel aanpassingen van aanvragen van uitwonendenbeurs naar thuiswonendenbeurs tijdens de aanvraagmodule**
- → **Gebruik van de 'ik twijfel'-optie en daaropvolgend gedrag**

## Aanvullende adviezen

**Naast interventies binnen het aanvraagproces doen wij de volgende aanvullende aanbevelingen:**

- **Evalueren van communicatiematerialen:** evalueer alle communicatiematerialen van DUO op een eenduidige framing van de uitwonendenbeurs, bijvoorbeeld in de rekenhulp.
- **Analyseer klantreis inschrijving bij gemeenten:** krijg meer inzicht in het inschrijfproces bij gemeenten en potentiële knelpunten die kunnen leiden tot oneigenlijk gebruik of niet-gebruik van de uitwonendenbeurs.
- **Ontwikkel een opbouwende handhavingsstrategie:** ontwikkel een handhavingsstrategie die begint met informeren en ondersteunen en pas bij risicosignalen strenger optreedt. Dit alles met als doel het bevorderen van rechtmatig gebruik en het behouden van draagvlak en ervaren rechtvaardigheid bij studenten.



# Inleiding

Studenten hebben recht op studiefinanciering, waarbij de hoogte van de beurs afhankelijk is van hun woonsituatie. Om voor een uitwonendenbeurs in aanmerking te komen, moet de student ingeschreven staan op een ander adres dan dat van de ouder(s), en daar ook daadwerkelijk wonen. Dit systeem is gevoelig voor vergissingen en misbruik. Studenten kunnen zich bijvoorbeeld op een ander adres inschrijven dan dat van hun ouders, terwijl ze in werkelijkheid bij hun ouders wonen. Zij ontvangen dan onterecht de hogere uitwonendenbeurs.

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna: OCW) heeft Behavior Change Group gevraagd om een gedragsonderzoek uit te voeren naar het terugdringen van oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs. Omdat de aanvraag en toekenning van de uitwonendenbeurs wordt uitgevoerd door Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: DUO), was DUO nauw bij dit onderzoek betrokken. Met oneigenlijk gebruik bedoelen we zowel onbewuste fouten of het vergeten om relevante informatie over (wijzigingen in) de woonsituatie aan DUO door te geven, als bewuste overtreding van de regels.

Een gedragsonderzoek richt zich op het begrijpen van gedrag. Het doel van dit onderzoek was dan ook om inzicht te krijgen in de factoren die een rol spelen bij oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs. Deze factoren noemen we gedragsbepalers. Gedragsbepalers geven inzicht in wat studenten stimuleert of juist belemmert om de regels rondom de uitwonendenbeurs na te leven.

De belangrijkste gedragsbepalers vertaalden we naar een gedragsstrategie. Op basis van deze strategie ontwikkelden we concrete interventies. Deze interventies zijn erop gericht om het oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs terug te dringen.

### *Leeswijzer*

**De opbouw van het rapport volgt de stappen van het onderzoek. Die is als volgt:**

- In ***hoofdstuk 1*** geven we een theoretische achtergrond van de gedragsbepalers. Ook bespreken we de onderzoeksopzet die we gebruikten om de gedragsbepalers in kaart te brengen: literatuuronderzoek, analyse van communicatiematerialen en het huidige aanvraagproces van DUO en interviews met medewerkers en studenten.
- In ***hoofdstuk 2*** bespreken we welke gedragsbepalers bij studenten een rol spelen bij het onterecht aanvragen en wijzigen van een uitwonendenbeurs.
- In ***hoofdstuk 3*** schetsen we de welke verandertechnieken aansluiten op de belangrijkste gedragsbepalers en delen we visueel en tekstueel uitgewerkte interventies in het aanvraagproces om oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs te verminderen.
- We sluiten af met referenties.

# 1. Werkwijze en opzet

Wanneer je gedrag wil veranderen is het essentieel om je doelgroep te begrijpen, en inzicht te krijgen in de factoren die beïnvloeden hoe zij zich gedraagt. Deze factoren noemen we de gedragsbepalers. In het ACDR-model zijn deze gedragsbepalers ingedeeld in vier categorieën: 1. Omgevingsfactoren (architecture), 2. Competenties (competence), 3. Motieven (drivers) en 4. Weerstanden (resistance).

In dit hoofdstuk geven we eerst een korte uitleg van de verschillende categorieën gedragsbepalers. Vervolgens bespreken we de methoden die we hebben toegepast om inzicht te krijgen in de gedragsbepalers van studenten met betrekking tot het gebruik van de uitwonendenbeurs.



## 1 ACDR-model

Met het ACDR-model brengen we belangrijke gedragsbepalers gestructureerd in kaart. Hieronder lichten we de vier categorieën van het ACDR-model toe.

### Omgevingsfactoren

Omgevingsfactoren zijn alle externe invloeden op het gedrag van de doelgroep. De inrichting van de omgeving kan gedrag bevorderen of remmen. Zo hebben factoren als geur, geluid en de hoeveelheid prikkels, maar ook minder tastbare omgevingsfactoren zoals wet- en regelgeving, of de inrichting van systemen allemaal invloed op ons gedrag [1,2,3,4,5].

### Competenties

De tweede categorie gedragsbepalers zijn de competenties van de doelgroep. Competenties zijn de factoren die beïnvloeden of de doelgroep het gewenste gedrag uit kán voeren. Wat de doelgroep kan of weet beïnvloedt hoe zij zich gedraagt. Zo kan de kennis over de regels van het gewenste gedrag ervoor zorgen dat de doelgroep eerder geneigd is om het gedrag uit te voeren [6], maar ook geloof in eigen kunnen [7], taalvaardigheid, timemanagement of communicatievaardigheden kunnen gedrag beïnvloeden. Cognitieve schaarste kan daarentegen leiden tot een beperkte mentale capaciteit. Cognitieve schaarste is het gevoel van gebrek aan tijd, geld, slaap of sociale contacten. Dit resulteert in meer moeite met het oplossen van problemen, opslaan van informatie of logisch redeneren. Ook het vermogen om vooruit te denken, gedrag te onderdrukken of te concentreren neemt af. Mensen die cognitieve schaarste ervaren, hebben daardoor vaak een focus op de korte termijn [21].

### Motieven

De derde categorie gedragsbepalers zijn de motieven van de doelgroep. Motieven zijn de drijfveren achter het gedrag. Het zijn de waarden, houdingen en percepties van de doelgroep die bepalen wat de doelgroep wel of niet belangrijk vindt om te doen. Voorbeelden hiervan zijn de heersende sociale normen [8] rondom het doelgedrag, maar ook bijvoorbeeld iemands houding [9] ten opzichte van een gedrag.

### Weerstanden

Tot slot zijn weerstanden de drempels die het veranderen van gedrag in de weg staan. Het zijn de barrières die de doelgroep ervaart wanneer we hun gedrag proberen te beïnvloeden. Er zijn drie vormen van weerstand die vaak naar voren komen: reactance (ik bepaal zelf wat ik doe) [10], scepticisme (ik geloof je niet) en inertia (ik wil wel, maar doe het toch niet) [11].

## 1.2 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek bestond uit verschillende fasen: 1) inzicht krijgen in belangrijke gedragsbepalers, 2) identificeren van kansrijke gedragstechnieken om oneigenlijk gebruik tegen te gaanen 3) het uitwerken van een concrete interventies om oneigenlijk gebruik tegen te gaan. We lichten de fasen hieronder kort toe.

### Fase 1: inzicht krijgen in belangrijk gedragsbepalers

Allereerst hebben we met OCW afgebakend welke concrete gedragingen centraal staan bij oneigenlijk gebruik. Dit helpt om beter in kaart te brengen welke gedragsbepalers van invloed zijn op het gedrag.

Voor het in kaart brengen van gedragsbepalers hebben we verschillende methoden toegepast. Hieronder geven we een toelichting van de ingezette methoden.

- → **Literatuuronderzoek** van wetenschappelijke en niet wetenschappelijke literatuur om inzicht te krijgen in bestaande kennis over oneigenlijk gebruik en de mogelijke oorzaken.
- → **Aanvraagproces vanuit gedragsperspectief** om inzicht te krijgen in de knelpunten in het proces dat studenten doorlopen. We bekeken webpagina's en communicatiemateriaal van DUO. Hierin keken we hoe studenten zich oriënteren op de uitwonendenbeurs, ze de beurs aanvragen en de communicatie die na het aanvraagproces plaatsvindt. De klantreis gaf een eerste analyse van de belemmerende en stimulerende factoren als het gaat om oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs.
- → **Interviews met medewerkers** om meer inzicht te krijgen in de processen van DUO. We interviewden drie medewerkers met kennis over en/of ervaring in het klachtenproces van DUO en het controleproces van de uitwonendenbeurs.
- → **Interviews met de doelgroep** om ook het studentperspectief ook mee te nemen in de analyse. We interviewden 76 verschillende studenten in 49 interviews. 28 interviews waren individueel, 16 in duo gesprekken en 5 in groepjes met meer studenten. We spraken 33 mbo-studenten, 22 hbo-studenten en 25 wo-studenten. We vroegen de studenten wat zij wisten over wat de uitwonendenbeurs inhield, wanneer je er recht op had en hoe DUO hier op controleren volgens hen. Vervolgens vroegen we uit wat de consequenties konden zijn bij onterecht gebruik, en of zij konden bedenken of ze die situaties kenden.

In het volgende hoofdstuk beschrijven we de gedragsbepalers die we in kaart brachten.



# 2. Gedragsbepalers

In dit hoofdstuk bespreken we welke gedragsbepalers een rol spelen bij studenten om wel of niet oneigenlijk gebruik te maken van de uitwonendenbeurs. Deze gedragsbepalers volgen uit de klantreisanalyse, deskresearch en uit de interviews met de medewerkers en de studenten. We beginnen met een overzicht van alle gedragsbepalers. Vervolgens lichten we de gedragsbepalers per categorie toe. De tekstballonnen bevatten quotes en parafrases uit de interviews om de gedragsbepalers te illustreren.

## 2.1 Overzicht gedragsbepalers

In het ACDR-model zijn gedragsbepalers ingedeeld in vier categorieën: 1. Omgevingsfactoren (architecture), 2. Competenties (competence), 3. Motieven (drivers) en 4. Weerstanden (resistance).



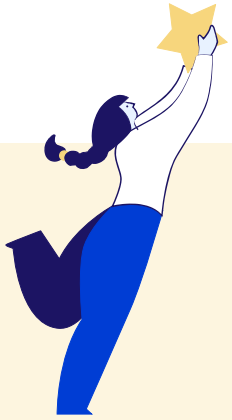
### Omgevingsfactoren

**Stimulerend**
Gemak van aanvragen
**Belemmerend**
Ervaren controlekans
Ervaren detectiekans



### Competenties

**Aanwezig**
Vaardigheden aanvragen en wijzigen beurs
**Missend/onderontwikkeld**
Kennis begrip wonen
Kennis controle
Kennis consequenties



### Motieven

**Stimulerend**
Descriptieve norm
Extrinsieke beloning
Imago van duo



### Weerstanden

Inertia bij wijzigen

Figuur 1: overzicht van alle gedragsbepalers ingedeeld naar de categorieën van het ACDR-model.

# 2.2 Omgevingsfactoren

## 2.2.1 Stimulerende omgevingsfactoren

### Gemak van aanvragen

Het aanvragen van de uitwonendenbeurs en wijzigingen doorgeven gaat gemakkelijk. Het is een korte aanvraagprocedure en er zijn weinig extra handelingen nodig. Het gemak houdt in dat het weinig mentale of fysieke inspanning nodig is om de beurs, al dan niet terecht, aan te vragen. De kans is groter dat we gedrag vertonen wanneer het minder moeite kost om te doen. Dit komt door de menselijke behoefte om energie te besparen [12].

Het aanvragen en wijzigen van de woonsituatie bij DUO verloopt eenvoudig via de website. De keuzearchitectuur is zo ingericht dat je alleen hoeft aan te vinken of je thuis- of uitwonend bent. Dit eenvoudige en begrijpelijke proces verlaagt de drempel om een beurs aan te vragen. Het aanvragen van de juiste beurs gaat in veel gevallen dan ook goed. Tegelijkertijd kan dit gebruiksgemak het risico op onjuist gebruik mogelijk ook vergroten. Door het gemak van het aanvinken van een woonsituatie ervaren studenten mogelijk weinig cognitieve dissonantie. Cognitieve dissonantie betekent het onaangename gevoel dat ontstaat als je gedrag, overtuigingen of keuzes niet overeenkomen met het zelfbeeld. Het aanvinken van een onjuiste beurs is een eenvoudige handeling, wat mogelijk weinig spanning oproept ten opzichte van het zelfbeeld [27, 28].

## 2.2.2 Belemmerende omgevingsfactoren

De pakkans is de waargenomen kans dat DUO controleert en dat overtredingen bestraft worden. Twee onderdelen die samen de pakkans vormen, lichten we uit als gedragsbepaler: De ervaren controlekans en ervaren detectiekans.

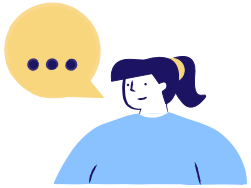
### Ervaren controlekans

De ervaren controlekans is de perceptie van iemand dát er controle plaatsvindt en hoe waarschijnlijk het is dat die controle plaatsvindt. Hoe groter dit risico wordt ervaren, hoe groter de kans dat iemand beschermend of conformerend gedrag vertoont. Deze ervaren controlekans beïnvloedt de pakkans: het idee dat DUO daadwerkelijk optreedt tegen overtredingen. Wanneer DUO optreedt, heeft dit niet alleen impact op de betrokkene, maar ook op andere studenten die hiervan horen of het zien gebeuren. Zo draagt de ervaren controlekans bij aan de motivatie om het gewenste gedrag te vertonen [14].

Communicatie over het uitvoeren van controles kan een preventieve werking hebben. Eerder onderzoek laat zien dat afschrikking door middel van communiceren over de controles effectief is om opzettelijke niet-naleving tegen te gaan. Wel moet deze communicatie simpel en niet dreigend zijn. Als de doelgroep de interventie ziet als bedoeld voor studenten die bewust onterechte beurs aanvragen, houdt dit hun nalevingsmoraal in stand. Maar, als afschrikken te veel wordt gebruikt, dan kan de communicatie als vijandig en oneerlijk worden ervaren. Dit kan het vertrouwen in DUO schaden en motivatie ondermijnen om je te houden aan de regels [23, 24]. Het communiceren van een onzekere controlekans, waarbij alleen gecommuniceerd wordt over controle en niet over hoe hoog die kans is, is even effectief als het communiceren van een hoge controlekans, ten opzichte

van een lage controlekans. Bij onzekerheid gaan mensen namelijk vaker uit van een hoge kans op controle, waardoor er meer nageleefd wordt [24].

Uit de studentinterviews blijkt dat een redelijke groep verwacht dat er adrescontroles zijn, dit houdt in dat het systeem controleert of je op een ander adres staat ingeschreven dan je ouder(s). Vaak wordt gedacht dat deze adrescontrole een eenmalige controle is bij adreswijziging, terwijl dit maandelijks plaatsvindt. Dit blijkt niet uit de website van DUO. De relatie tussen eenmalige controle en ervaren pakkans is niet onderzocht in dit onderzoek, maar het is aannemelijk dat als men denkt dat hij/zij vaak wordt gecontroleerd, de ervaren pakkans omhoog hoog gaat.
De kans op huisbezoeken wordt door de meeste studenten als klein ervaren. Dat blijkt zowel uit literatuur als uit de interviews [15]. Sommigen denken dat DUO huisbezoeken middels een steekproef doet of via een risicoprofiel. Andere studenten denken dat controle door huisbezoeken onhaalbaar is, doordat het te veel tijd en geld kost. Enkele studenten denken dat DUO wel zegt huisbezoeken uit te voeren, maar dat in werkelijkheid niet doet. Wat opvalt is dat mbo-studenten vaker denken dat er huisbezoeken zijn en ook de kans op huisbezoeken hoger inschatten dan hbo- en wo-studenten. [15].



**Denk je dat DUO controleert of je daadwerkelijk ergens woont?**

"Zal wel moeten [het controleren], maar of ze het doen..."

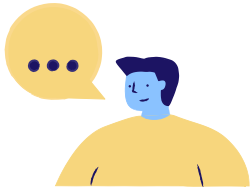
"Huisbezoeken lijken me te duur."

"Ja ze controleren wel, anders had ik het [oneigenlijk gebruik] zelf ook wel gedaan."

"Ja je moet je adres invoeren om te kijken of je ingeschreven staat. Ik neem aan dat DUO niet zomaar ineens voor je huis staat."

### Ervaren detectiekans

De ervaren detectiekans is de mate waarin iemand denkt dat oneigenlijk gebruik van de beurs zal worden ontdekt met de controlemiddelen van DUO. Het is de perceptie van de kans dat DUO met controles kan vaststellen of je niet woont op het adres waarop je staat ingeschreven. Uit literatuur blijkt dat de ervaren detectiekans om ontdekt te worden door DUO redelijk hoog is, namelijk 70-83% [15]. Toch is dit percentage lager dan bij andere beurzen, zoals eenoudertoeslag, studiefinanciering buitenland en studiefinanciering migrerend werknemers, waarbij dit percentage rond de 90-96% ligt [15]. De ervaren detectiekans draagt bij aan de perceptie van de ervaren pakkans. Als deze toeneemt, zou dit kunnen leiden tot minder oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs [14, 23].



**Denk je dat DUO kan vaststellen of iemand ergens woont?**

"Het is best obvious of je ergens woont, dan heb je meer dan een tandenborstel daar."

# 2.3 Competenties

## 2.3.1 Aanwezige ontwikkelde competenties

### Vaardigheden aanvragen en wijzigingen doorgeven

Het aanvraagproces van de uitwonendenbeurs is redelijk gemakkelijk uit te voeren voor studenten. Uit de interviews met studenten en uit de literatuur blijkt dat studenten goed weten waar ze terecht kunnen voor informatie en het aanvragen van de beurs [15]. Studenten hebben hier vaak de juiste digitale vaardigheden voor om de beurs aan te vragen.

Ook kwam in de interviews naar voren dat studenten goed weten dat ze een wijziging in hun woonsituatie moeten doorgeven bij DUO. Het lijkt dus niet nodig om deze kennis en vaardigheden te vergroten. Wel lijkt het wijzigen niet altijd goed te gaan. Studenten vertelden zelf dat dit wel sneller vergeten zal worden, bijvoorbeeld als ze druk zijn met een verhuizing. Medewerkers leken dit beeld te bevestigen. Zij benoemden dat studenten vaak vergeten om de beurs om te zetten na een verhuizing.

## 2.3.2 Missende/onderontwikkelde competenties

### Kennis begrip uitwonen

De eisen voor een uitwonendenbeurs die op de website staan zijn als volgt:



**Wanneer uitwonend**

U bent uitwonend als:

- u bij de gemeente staat ingeschreven op een ander adres dan dat van uw ouders en
- u woont op het adres waar u staat ingeschreven.

Afbeelding 1: Een screenshot van informatie over de uitwonendenbeurs op de website van DUO. 24-04-2025

Uit de interviews met studenten blijkt dat de meeste studenten weten dat je recht hebt op een uitwonendenbeurs als je niet meer thuis of niet meer bij je ouders woont. Verder is onduidelijk wat wonen dan precies betekent. Sommigen noemden dat je alleen uitwoont als je eigen kosten maakt of (geheel) voor jezelf zorgt, zoals met huurkosten of een woonplek hebt die echt van jou is. Anderen noemden dat wonen misschien betekent dat je minimaal een x aantal nachten op een adres moet slapen. Verder verschillen de meningen van studenten over of bij familie wonen ook uitwonen is. Wanneer de definitie van de eisen van de beurs onduidelijk zijn, zou dit de kans op regelovertreding kunnen vergroten [16].

### Kennis controle

Kennis van controle gaat over dat studenten weten welke vormen van controle er worden gedaan op de uitwonendenbeurs. Uit de studentinterviews blijkt dat bijna de helft denkt dat er alleen adrescontroles worden gedaan. Een kleiner deel van de studenten denkt ook dat er huisbezoeken worden gedaan. Een zeer kleine groep denkt dat er niet wordt gecontroleerd, of op andere manieren zoals door bewijsstukken of enquêtes. Eerder onderzoek ondersteunt deze resultaten. Hierin valt op dat mbo-studenten vaker denken dat er huisbezoeken zijn dan hbo- en wo-studenten, terwijl mbo-studenten minder vaak de uitwonendenbeurs ontvangen omdat zij te jong zijn om er recht op te hebben [15].

In de interviews vroegen we de studenten hoe controles er uit zouden zien voor de uitwonendenbeurs. Sommigen hadden hier nog nooit over nagedacht. Anderen wisten er wel iets van, door het nieuws van een jaar geleden of van verhalen van medestudenten die een huisbezoek hadden gehad. Uit de klantreisanalyse blijkt dat informatie over de controles op de website van DUO alleen te vinden als je er actief naar zoekt door een zoekterm zoals ‘controle’ in te voeren.

Meer zichtbaarheid en kennis over de controles, zorgt voor een hogere ervaren controlekans.

### Kennis consequenties

Kennis over de consequenties houdt in dat studenten weten wat de gevolgen zijn van als oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs wordt vastgesteld. Uit zowel de literatuur als interviews met studenten bleek dat het merendeel van de studenten weet dat iemand die onterecht uitwonendenbeurs heeft ontvangen, het te veel ontvangen bedrag moet terugbetalen [15]. Ongeveer de helft van de studenten denkt dat DUO daarnaast een boete oplegt. Op dit moment worden er geen boetes uitgedeeld. Mogelijk worden boetes in de toekomst weer ingezet. Als dit wordt aangepast, kan het voorkomen dat een deel van de studenten hiervan niet op de hoogte is [15, 17].

Uit de klantreisanalyse blijkt dat studenten actief moeten zoeken naar de consequenties van oneigenlijk gebruik. Dit is slecht vindbaar op de website.

Meer kennis over de consequenties bij oneigenlijk gebruik kan zorgen dat studenten zich meer in lijn met de geldende regels gedragen. Uit de literatuur blijkt dat als de doelgroep de organisatie die die controle uitvoert als controle- en sanctiecapabel beschouwt, zij eerder geneigd zijn om regels na te leven uit angst voor de gevolgen van niet-naleving [14]. Deze vorm van afschrikking blijkt in de praktijk effectief: het benadrukken van controle en mogelijke boetes verhoogt de naleving, vooral bij groepen die anders geneigd zijn tot overtreding. Door de negatieve gevolgen van verkeerd gebruik concreet en zichtbaar te maken, wordt de motivatie om regelovertreding te vermijden versterkt [22, 23].

Het waarschuwen over een mogelijke boete lijkt daarbij effectiever dan het opleggen van de boete zelf [25]. Als boetes te vaak worden opgelegd, kunnen welwillenden zich onterecht aangesproken voelen. Daardoor kan het vertrouwen in DUO afnemen en zorgen voor minder naleving op de langere termijn. Ook kan het benadrukken van het bestaan van een boetesysteem het idee geven dat er veel studenten zijn die een onterechte beurs hebben, wat een negatief effect kan hebben op het onderlinge vertrouwen en hiermee op de naleving [26].

> In de interviews vroegen we de studenten hoe controles er uit zouden zien voor de uitwonendenbeurs.
>
> Sommigen hadden hier nog nooit over nagedacht. Anderen wisten er wel iets van, door het nieuws van een jaar geleden of van verhalen van medestudenten die een huisbezoek hadden gehad.

# 2.4 Motieven

## 2.4.1 Stimulerende motieven

### Descriptieve norm

Een belangrijke factor in gedrag is de sociale norm. De descriptieve norm gaat over wat mensen zien en denken dat anderen daadwerkelijk doen. Hoe vaker iemand ziet of denkt dat anderen het ongewenste gedrag vertonen, hoe groter de kans dat diegene dit zelf ook gaat doen. Descriptieve normen hebben een sterke invloed op gedrag, omdat mensen vaak de neiging hebben om zich aan te passen aan wat zij als het 'normale' gedrag beschouwen [18]. Als mensen denken dat veel anderen onterechte uitwonendenbeurs hebben, dan voelen ze zich sneller gerechtvaardigd om dat ook aan te vragen [14].



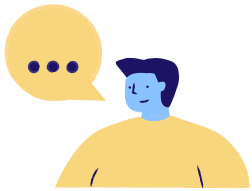
**Denk je dat er situaties zijn waarbij iemand onterecht uitwonendenbeurs krijgt?**

"Vast wel, bijvoorbeeld bij studenten die veel in korte tijd verhuizen, expres ook wel want het is heel makkelijk, maar een knop online."

"Genoeg denk ik, je kan makkelijk bij iemand anders inschrijven."

De meeste studenten denken dat een klein deel (bewust) onterecht gebruik maakt van de uitwonendenbeurs. In eerder onderzoek in 2017 werd studenten gevraagd of zij denken dat studenten soms expres onterecht een uitwonendenbeurs aanvragen. 30-46% denkt dat weinig[2] studenten expres onterecht de uitwonendenbeurs probeert aan te vragen, en 38% denkt dat een redelijk aantal studenten dit probeert [15]. Uit onze interviews blijkt dat de meerderheid denkt dat oneigenlijk gebruik soms of weinig voorkomt. Kleinere groepen denken dat oneigenlijk gebruik juist vaak of nooit voorkomt.

In de studentinterviews hebben we een klein aantal studenten gesproken die vertelden dat zij iemand kennen of via via hebben gehoord dat studenten bewust onterecht gebruikmaken van de uitwonendenbeurs. We merkten hierbij geen verband dat deze groep studenten ook denkt dat bewust onterecht gebruik vaak voorkomt. Verder verwachten studenten die we spraken dat studenten die bewust onterecht gebruik maken van de beurs, hierover waarschijnlijk niet of niet vaak praten met anderen.



**Denk je dat onterecht uitwonendenbeurs aanvragen per ongeluk gebeurt of ook expres?**

"(Ze doen het) expres. Maar hoe, geen idee. Als ik op TikTok zoek, dan vind ik het wel"

### Extrinsieke beloning

Extrinsieke beloning gaat over externe bevestigingen van gedrag, in dit geval de financiële beloning. Hoe groter de (verwachte) beloning, hoe groter de kans dat iemand het gedrag vertoont [19]. Uit de literatuur en de interviews blijkt dat extra geld het grootste motief zou zijn voor oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs. Het is gemakkelijk extra geld en "je kunt het altijd proberen" zijn hierin vaker genoemde motieven [15]. Daarnaast is het volgens studenten eenvoudig om verkeerde informatie door te geven. Zo denken studenten dat je je makkelijk bij een studentenhuis kan inschrijven of bij familie of vrienden, waardoor je de uitwonendenbeurs zou kunnen aanvragen. Sommigen denken ook dat het al geregeld is bij enkel aanvragen bij DUO en houden geen rekening met inschrijving bij de gemeente.

Uit de studentinterviews blijkt dat de meeste studenten denken dat oneigenlijk gebruik maken van de uitwonendenbeurs een bewuste keuze is. Een kleiner aantal denkt dat het ook per ongeluk kan gebeuren dat studenten de verkeerde beurs ontvangen. Studenten noemen dat bewust onterecht gebruik een makkelijke manier kan zijn om extra geld te kunnen krijgen. Vooral hbo- en wo-studenten konden situaties benoemen van hoe onterecht gebruik van de uitwonendenbeurs eruit kan zien. Bijvoorbeeld door je bij een studentenhuis in te schrijven of bij een familielid. Studenten dachten ook dat per ongeluk onterecht gebruik kan komen door het slordig invullen van de aanvraag of door vaak verhuizen en de beurs vergeten om te zetten.

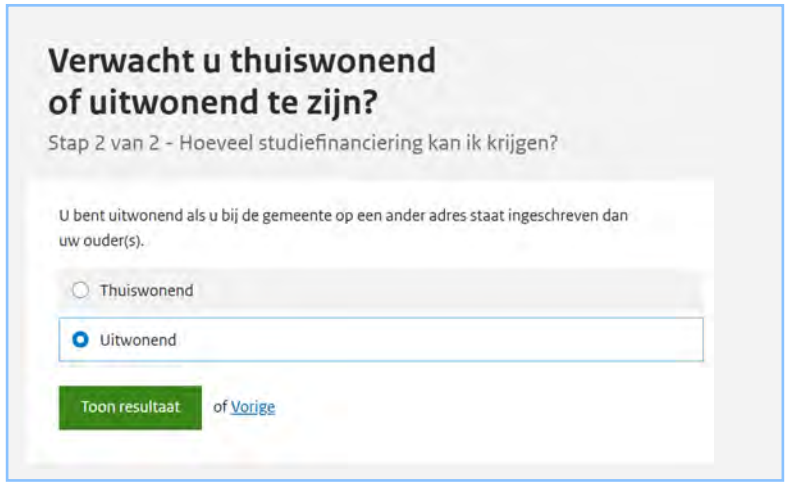
De uitwonendenbeurs wordt sterk geassocieerd met 'meer geld'. Studenten benoemden dit in de interviews en gaven aan dat het verschil tussen de thuiswonenden en de uitwonendenbeurs groot is.

2. In dit onderzoek uit 2017 waren de antwoordopties 'groot aantal', 'redelijk aantal', 'weinig' en 'nee'. Er is niet gespecificeerd wat groot, redelijk of weinig concreet inhoudt.

In de klantreisanalyse herkennen we de associatie met ‘meer geld’ ook op de website. Hieronder staan twee screenshots van de website van DUO. Hier wordt geschreven: “U krijgt meer geld als u uitwonend bent”. Ook in de rekenhulp ligt de nadruk op de hoeveelheid geld: “Hoeveel studiefinanciering kan ik krijgen?




Afbeelding 2: Een screenshot van informatie over de uitwonendenbeurs op de website van DUO. 24-04-2025

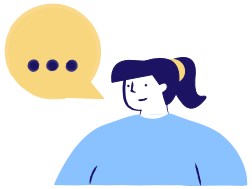



Afbeelding 3: Een screenshot van een scherm in de rekenhulp op de website van DUO. 24-04-2025

### Imago van DUO

Uit een eerdere analyse in 2017 blijkt dat DUO een minder streng imago heeft dan andere overheidsinstellingen, zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst [17]. Uit de interviews met studenten bevestigen we deze bevinding niet. Medewerkers vertelden dat er onderzoeken zijn dat als studenten schulden hebben, dat DUO dan als hard gezien wordt. Studenten betalen eerst DUO af en pas daarna andere schulden. Studenten zouden banger zijn voor DUO dan voor andere schuldeisers. Medewerkers gaven ook aan dat zij dachten dat studenten zich minder gehoord voelen en DUO daardoor minder toegankelijk is voor studenten. In de studentinterviews hoorden we enkele studenten die vinden dat DUO streng is en dat zij altijd sancties oplegt. Door het verleden van DUO, maar ook de Belastingdienst, zijn sommige studenten bang dat discriminatie in de controlekans of detectiekans nog steeds kan spelen.

Onderzoek naar naleving toont aan dat vertrouwen een cruciale rol speelt bij het naleven van regels. Een benadering is het meest effectief wanneer er een balans is tussen gedwongen en vrijwillige naleving. Aan de ene kant is een benadering die gericht is op controle en consequenties effectief, maar alleen als deze in balans is met vertrouwen en samenwerking, wat leidt tot meer vrijwillige naleving [14]. Medewerkers van DUO vertellen dat DUO bezig is om vertrouwen te meten en haar dienstverlening hierop aan te passen.



**In hoeverre denk je dat DUO controleert of studenten uitwonend zijn? Hoe?**

"Ze pikken gevallen die eruit blinken, mensen die bij familie wonen of bepaalde achternamen. Ik heb buitenlandse achternaam, dus denk dat die er sneller uit gevist wordt."

**Stel je voor, DUO stelt vast dat iemand niet uitwonend is. Hoe groot acht je de kans dat ze de consequenties ook zullen opleggen?**

"100%, met gestrekt been"

**Wat kan DUO anders doen om te voorkomen dat studenten de verkeerde beurs aanvragen?**

"Onder studenten is (denk ik) het beeld van DUO dat DUO streng is. Zou beter zijn als ze liever en toegankelijker overkomen"

# 2.5 Weerstanden

### Inertia

Inertia betekent dat we kiezen voor de weg met de minste weerstand, uit behoefte aan energiebehoud [20]. Ook als we iets willen of het ergens mee eens zijn, betekent dat niet dat we het gaan doen. Bijvoorbeeld omdat het te veel energie kost om iets anders te doen dan wat we gewend zijn om te doen.

Wanneer studenten verhuizen, horen zij die wijziging door te geven bij de gemeente. Indien zij terugverhuizen naar hun ouder(s), dienen ze hun gewijzigde woonsituatie ook door te geven bij DUO. Er lijkt sprake te zijn van inertia bij studenten die hun woonsituatie moeten wijzigen. Volgens medewerkers van DUO komt dit vaker voor. Uit de interviews blijkt dat studenten wel weten dat ze deze wijziging moeten doorgeven. Toch verwachten zij dat het wijzigen van je adres bij de gemeente wel eens vergeten wordt. Bijvoorbeeld door de drukte rondom een verhuizing.

# 2.6 Conclusie

Het aanvragen en wijzigen van de uitwonendenbeurs gaat eenvoudig via de website van DUO. Het eenvoudige en begrijpelijke proces verlaagt de drempel om een beurs aan te vragen. Het aanvragen van de (juiste) beurs gaat in veel gevallen dan ook goed. Tegelijkertijd kan dit **gemak van aanvragen** het risico op onterecht gebruik mogelijk ook vergroten. Studenten hoeven alleen een vinkje te zetten voor thuis- of uitwonend. Door het gemak van het aanvinken van een woonsituatie speelt mogelijk weinig cognitieve dissonantie met zelfbeeld [27, 28].

**De ervaren controlekans** kan een preventieve werking hebben om onterecht gebruik tegen te gaan. Hoe groter iemand de kans schat dat controle plaatsvindt, hoe waarschijnlijker het is dat iemand het gewenste gedrag vertoont. Dit gaat ook gepaard met de **kennis van de controle** [22,23,24]. De meeste studenten weten dat er adrescontroles worden gedaan, een maar vaak wordt gedacht dat dit een eenmalige controle is bij adreswijziging. Huisbezoeken zijn minder bekend bij studenten en de kans op huisbezoeken wordt als klein ervaren. Mbo-studenten ervaren vaker hogere controlekans dan hbo- en wo-studenten, maar dit verschil is niet groot.

Ook de **kennis van de consequenties** kan bijdragen om onterecht gebruik te voorkomen. Vooral het waarschuwen is effectief volgens eerder onderzoek, mits dit duidelijk en niet dreigend gecommuniceerd wordt [22, 23]. Wanneer er te veel nadruk wordt gelegd op de consequenties, voelen veel studenten zich onterecht aangesproken en kan dit juist het idee geven dat veel studenten onterecht gebruik maken van de uitwonendenbeurs [26].

Communicatie over de consequenties blijkt vooral effectief bij groepen die geneigd zijn tot overtreding, om de motivatie om regelovertreding te vermijden te versterken [26].

> Kennis van de consequenties kan bijdragen om onterecht gebruik te voorkomen. Vooral het waarschuwen is effectief volgens eerder onderzoek, mits dit duidelijk en niet dreigend gecommuniceerd wordt.

**Makkelijk extra geld** zou het grootste motief zijn om onterecht gebruik te maken van de uitwonendenbeurs. De uitwonendenbeurs staat bekend om dat het relatief meer geld is dan de thuiswonendenbeurs. Op de website wordt deze associatie versterkt, met bijvoorbeeld teksten als ‘U krijgt meer geld als u uitwonend bent’.

Tot slot blijkt dat studenten wel eens **vergeten** wijzigingen door te geven bij bijvoorbeeld verhuizingen. Hier lijkt de weerstandsvorm **inertia** een rol te spelen. Het kost te veel energie om te doen of het wordt vergeten in de drukte van de verhuizing.

Op ervaren controlekans en kennis van de controle verschillen mbo-studenten van hbo- en wo-studenten. Verder stellen we in dit onderzoek weinig grote of relevante verschillen vast die vragen om een andere aanpak bij de doelgroepen.



# 3. Gedragsstrategie en interventies

Na het selecteren van de belangrijkste gedragsbepalers, kozen we passende verandertechnieken om op deze gedragsbepalers in te spelen. Deze bespraken we in een sessie met OCW en DUO. Vervolgens selecteerden zij een aantal interventierichtingen om verder visueel en tekstueel uit te werken. Deze interventierichtingen beschrijven we hieronder.

In de beschrijving staan we eerst stil bij de gedragsbepalers en de bijbehorende verandertechnieken. Daarna schetsen we hoe deze verandertechnieken kunnen worden toegepast binnen het aanvraagproces van de uitwonendenbeurs. Vervolgens laten we zien hoe de uitgewerkte interventies geïntegreerd kunnen worden in het proces. Tot slot beschrijven we hoe de effectiviteit van de interventies kan worden gemeten.



## 3.1 Gedragsstrategie

### Gemak van aanvragen

Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, bestaat het risico dat het gemak van het aanvragen van de uitwonendenbeurs mogelijk tot meer onterecht gebruik leidt. Met de volgende aanpak richten we ons op studenten die oneigenlijk gebruik maken van de uitwonendenbeurs. We willen namelijk niet het gemak verminderen voor studenten die wel rechtmatig de uitwonendenbeurs aanvragen.

**Cognitieve dissonantie**

Om specifiek de potentiële onterechte gebruiker aan te spreken, maken we gebruik van *cognitieve dissonantie*. Cognitieve dissonantie is het onaangename gevoel van spanning of ongemak dat iemand ervaart als (1) gedachten, overtuigingen of waarden met elkaar botsen, of (2) het gedrag in strijd is met de eigen overtuigingen of waarden[29]. We willen dit onaangename gevoel oproepen door gedrag sterker te koppelen aan het *zelfbeeld*[30]. Zelfbeeld is hoe mensen zichzelf zien en beoordelen. Het is het mentale beeld dat iemand heeft van zijn eigen persoonlijkheid, capaciteiten, uiterlijk, en algemene waarde. Mensen hebben de behoefte om dit beeld positief en consistent te houden. Wanneer gedrag en overtuigingen met elkaar in conflict komen, ervaren mensen dit als onprettig (cognitieve dissonantie) en zullen zij hun gedrag willen aanpassen om het zelfbeeld te herstellen.

We willen dat studenten die overwegen om oneigenlijk gebruik te maken van de uitwonendenbeurs beseffen dat zij iets doen dat niet klopt. Dit brengt hun positieve zelfbeeld in gevaar en roept een ongemakkelijk gevoel op. Studenten zullen daardoor eerder geneigd zijn om hun gedrag aan te passen zodat dit in lijn is met

hun positieve zelfbeeld, en dus te kiezen voor de beurs die past bij hun werkelijke woonsituatie.

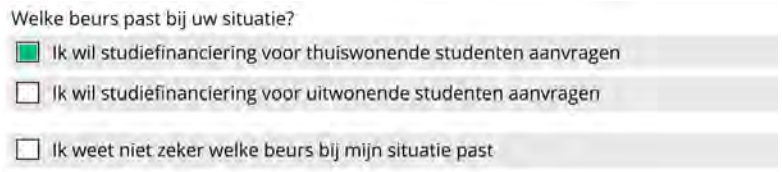
We roepen dit onprettige gevoel op door in het aanvraagproces een *default-optie toe te voegen* en studenten *actief hun adres te laten invullen*. Het gaat dan om het adres dat geldt vanaf de start van de uitwonendenbeurs. We lichten deze opties hieronder verder toe.

### Een default toevoegen

Op dit moment is er geen standaardoptie aangevinkt wanneer studenten moeten kiezen tussen de thuiswonendenbeurs en de uitwonendenbeurs. Voor beide opties is evenveel actie vereist (moeite) om deze te selecteren. We stellen voor om de thuiswonendenbeurs als standaardoptie, ofwel default, in te stellen. Deze staat dan altijd aangevinkt.

Studenten die thuis blijven wonen, kunnen hierdoor eenvoudig doorgaan naar de volgende stap. Studenten die uitwonend worden, kunnen zonder schuldgevoel de optie naar uitwonendenbeurs aanpassen. Studenten die thuiswonend zijn en blijven maar toch een uitwonendenbeurs willen aanvragen, moeten hiervoor actief de juiste optie wijzigen naar een onjuiste optie. Dit vraagt om een bewuste actie die in strijd is met hun positieve zelfbeeld. Onderzoek van Mazar en Hawkins (2015) [31] laat zien dat mensen minder snel geneigd zijn om een correcte standaardinstelling te veranderen dan wanneer er geen standaard aanwezig is. De onderzoekers geven als verklaring dat het makkelijker is om een positief zelfbeeld te behouden als gedrag minder actief is. Door de thuiswonendenbeurs als default in te stellen, vragen we studenten om actief de standaard aan te passen wanneer zij een uitwonendenbeurs willen aanvragen. Dit ontmoedigt studenten die geen recht hebben op de uitwonendenbeurs om deze onterecht aan te vragen.

De onderstaande afbeelding laat zien hoe we deze techniek toepassen.

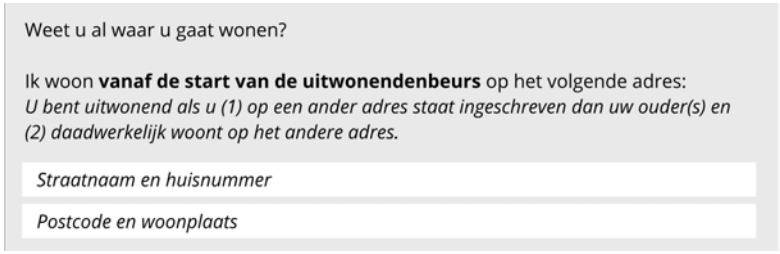



Afbeelding 4 – toepassing van verandertechniek  default toevoegen

### Actief adres invullen

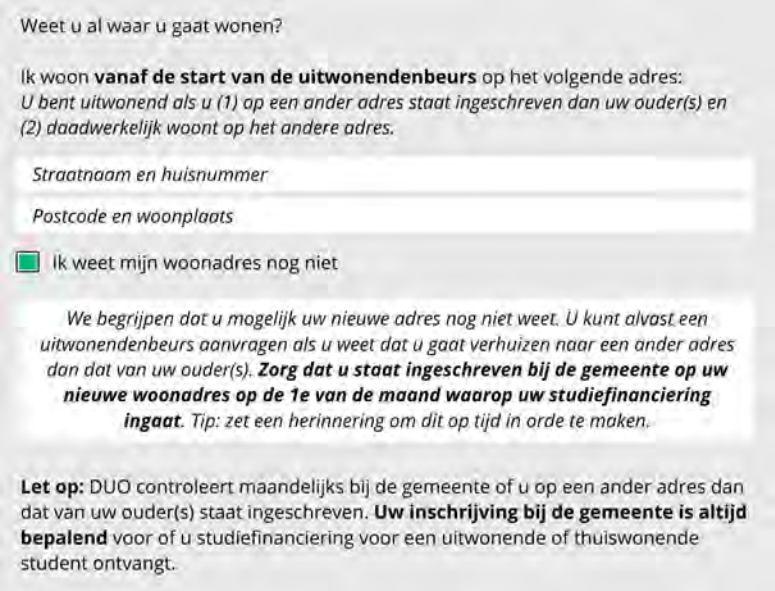
De tweede verandertechniek berust op hetzelfde mechanisme als het toevoegen van een default: het is moeilijker om een positief zelfbeeld te behouden wanneer je actief moet liegen.
In deze techniek voegen we een extra actie toe in het aanvraagproces. Studenten wordt gevraagd om hun (toekomstig) woonadres in te vullen, specifiek het adres waar zij vanaf de start van de uitwonendenbeurs zullen wonen. Hiermee maken we explicieter dat het woonadres en de uitwonendenbeurs gekoppeld zijn.

Studenten die geen recht hebben op de uitwonendenbeurs, ervaren hierdoor mogelijk cognitieve dissonantie, omdat zij actief een onjuist adres moeten invullen om de beurs onterecht aan te vragen.




Afbeelding 5  – toepassing van verandertechniek  actief adres invullen

Studenten die uitwonend worden maar hun woonadres nog niet weten, mogen de uitwonendenbeurs alvast aanvragen. Om verwarring te voorkomen, maken we bij het invullen van het woonadres duidelijk wat de student moet doen vóór de start van de uitwonendenbeurs: zich inschrijven op het nieuwe adres bij de gemeente. We adviseren studenten hierbij om een herinnering in te stellen voor de inschrijving.




Afbeelding 6 – toepassing van verandertechniek actief adres invullen, 'ik weet mijn woonadres nog niet'

## Makkelijk extra geld

Het sterkste motief voor studenten om oneigenlijk gebruik te maken van de uitwonendenbeurs lijkt 'makkelijk extra geld krijgen' te zijn. Dit gaven vrijwel alle studenten aan in de gesprekken als we hen vroegen 'wat zouden redenen zijn dat studenten de uitwonendenbeurs aanvragen als ze nog thuis wonen'. Ook op de website van DUO lijkt de nadruk te liggen op 'meer geld', bijvoorbeeld met teksten als: "U krijgt meer geld als u uitwonend bent." Deze manier van communiceren maakt de uitwonendenbeurs aantrekkelijk voor studenten die vooral uit zijn op extra geld. Met de verandertechniek *framing* willen we dit beeld bijstellen.

### Framing

Hoe je een boodschap formuleert, oftewel de 'framing' van de boodschap, beïnvloedt hoe mensen deze interpreteren en hoe zij zich vervolgens gedragen [32]. We veranderen het frame van de uitwonendenbeurs van een 'beloning' of 'meer geld' naar een 'compensatie voor kosten'. Dit doen we door de uitwonendenbeurs te beschrijven als ondersteuning bij de hogere kosten die studenten hebben wanneer zij uitwonend zijn. We passen dit frame toe vóór de keuze tussen de thuiswonendenbeurs en de uitwonendenbeurs.




Afbeelding 7 – toepassing van verandertechniek framing

Dit nieuwe frame draagt naar verwachting bij aan het oproepen van cognitieve dissonantie. We maken namelijk duidelijk dat de uitwonendenbeurs is bedoeld voor een specifieke situatie. Wanneer een student zich niet in deze situatie herkent en toch de uitwonendenbeurs aanvraagt, kan dit wrijving oproepen.

## Kennis controles en bijbehorende controlekans

Het kennisniveau van studenten over de controles die DUO uitvoert om te bepalen of zij recht hebben op de uitwonendenbeurs, lijkt onvoldoende. Studenten zijn niet bekend met alle controlevormen en hebben vaak een beperkt beeld van de mate waarin er gecontroleerd wordt. Dit verlaagt de ervaren kans dat oneigenlijk gebruik wordt ontdekt. Een hogere ervaren controlekans kan een preventieve werking hebben en oneigenlijk gebruik tegengaan [14]. We verhogen de ervaren controlekans bij studenten door de verandertechnieken *informeren en frequentie van controle te benadrukken* en *verklaring van recht* te vragen.

### Informeren en frequentie van controle benadrukken

Door studenten beter te informeren over de controles en de frequenties daarvan, verhogen we de ervaren controlekans. Met name de controle die bij alle studenten wordt uitgevoerd, zetten we centraal: de gegevensuitwisseling met de gemeente. We communiceren duidelijker dat deze uitwisseling maandelijks is. Over deze controlemethode communiceren we expliciet dat de kans op controle hoog is.

De controle door middel van bewijsstukken en huisbezoeken komt minder vaak voor en betreft een kleinere groep studenten. Hier communiceren we wél over de controlevorm, maar niet over de exacte kans op controle. Bij onzekerheid gaan mensen namelijk vaak uit van een hoge kans op controle, wat naleving bevordert [24]. Het informeren over handhaving zorgt bovendien voor duidelijkheid voor alle studenten, ook voor studenten die rechtmatig de uitwonendenbeurs aanvragen.

DUO controleert of u inderdaad uitwonend bent.
Dit doen we op de volgende manieren:

- Na uw aanvraag **wisselt DUO automatisch gegevens uit** met de gemeente waar u staat ingeschreven. Hierbij controleren we of u en uw ouder(s) op verschillende adressen staan ingeschreven. **Deze controle doen we iedere maand.**
- DUO kan vragen om **bewijsstukken** op te sturen die laten zien dat u daadwerkelijk woont op uw ingeschreven adres. Bijvoorbeeld een huurcontract of een ander bewijsstuk.
- Op basis van steekproeven kan DUO een afspraak met u maken om een **huisbezoek** bij u af te leggen.

Afbeelding 8 – toepassing van verandertechniek informeren en frequentie van controle benadrukken

### Verklaring van recht vragen

Op dit moment krijgen studenten die de uitwonendenbeurs aanvragen een extra scherm te zien waarop DUO vraagt te bevestigen dat zij zich ervan bewust zijn dat DUO controleert of zij recht hebben op de uitwonendenbeurs. Wij stellen voor om deze bevestiging uit te breiden met de vraag of studenten bij de start van de uitwonendenbeurs daadwerkelijk aan de voorwaarden voldoen. Om verder te kunnen gaan in het aanvraagproces, moet de student vervolgens actief verklaren dat hij of zij recht heeft op de uitwonendenbeurs. Hiermee koppelen we de voorwaarden expliciet aan de aanvraag. We verwachten dat deze stap opnieuw cognitieve dissonantie oproept bij studenten die geen recht hebben op de uitwonendenbeurs. De spanning tussen liegen en het behouden van een positief zelfbeeld zal hen ontmoedigen om de beurs onterecht aan te vragen.




Afbeelding 9 – toepassing van verandertechniek  verklaring van recht vragen

Het woord ‘voorwaarden’ is aanklikbaar. Studenten krijgen de voorwaarden van de uitwonendenbeurs in beeld als zij hierop klikken. Zie afbeelding 10 hieronder.




Afbeelding 10 – uitleg van de voorwaarden

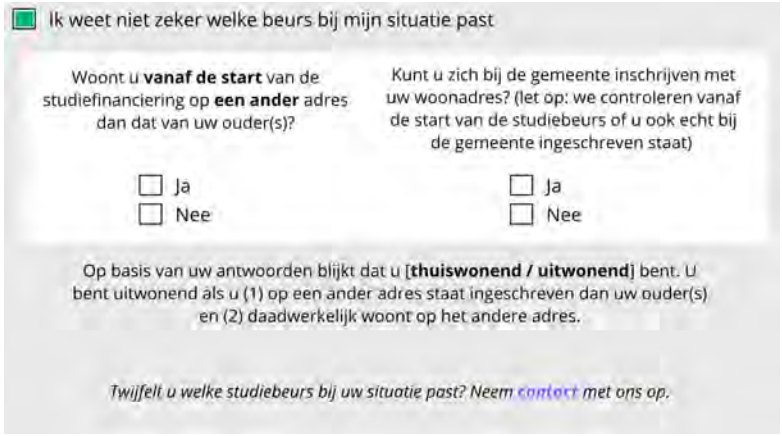
## Aandachtspunt: niet-gebruik voorkomen

We willen voorkomen dat studenten die wél recht hebben op de uitwonendenbeurs door de interventies gaan twijfelen en de uitwonendenbeurs onterecht niet aanvragen (niet-gebruik). Daarom zetten we ook in op het geruststellen van deze groep. Dit doen we met de verandertechniek *zekerheid bieden*.

### Zekerheid bieden

We bieden zekerheid aan studenten die twijfelen of zij recht hebben op de uitwonendenbeurs. Dit doen we door een korte vragenlijst aan te bieden binnen het aanvraagproces. Na het invullen van deze vragenlijst krijgen studenten direct te zien onder welke woonsituatie zij vallen: ‘je bent thuiswonend’ of ‘je bent uitwonend’.

Daarnaast tonen we duidelijk de contactinformatie van DUO en moedigen we studenten aan om contact op te nemen met DUO als zij twijfelen over hun woonsituatie en daarmee hun recht op de uitwonendenbeurs (handelingsperspectief geven).




Afbeelding 11 – toepassing van verandertechniek zekerheid bieden

# 3.2 Interventies

In deze paragraaf beschrijven we de volledige voorgestelde interventie. Eerst laten we de huidige schermen zien zoals die nu in het aanvraagproces van DUO terugkomen. Vervolgens tonen we de volledige de concrete uitwerking van de interventies, in de volgorde van het aanvraagproces.

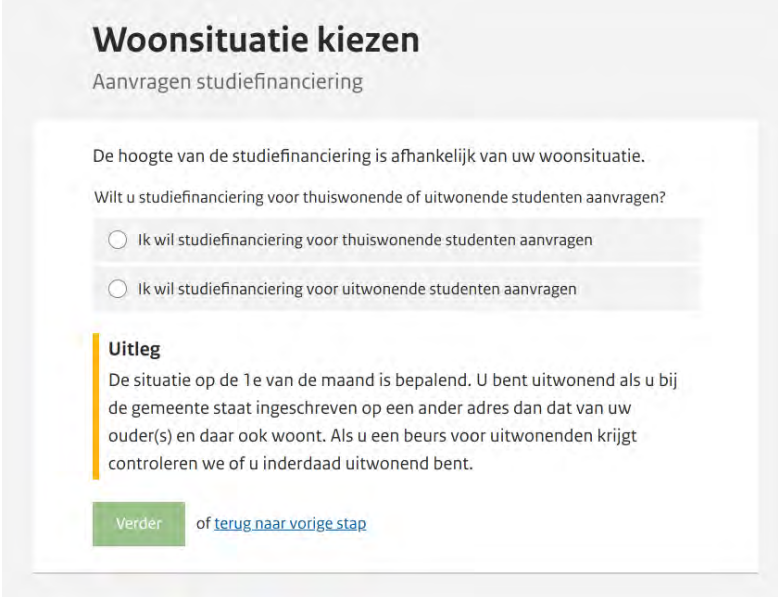
## Huidige aanvraagproces

Studenten doorlopen verschillende schermen met vragen en informatie om hun studiefinanciering aan te vragen. De aanvraag van een uitwonendenbeurs heeft betrekking op basisbeurs. Naast de basisbeurs, bestaat de studiefinanciering uit de onderdelen: aanvullende beurs, rentedragende lening, collegegeldkrediet, toeslag verzorging kind & studentreisproduct. De aanvraag van de uitwonendenbeurs heeft enkel betrekking op de basisbeurs.
In het begin van de aanvraag geeft de student aan vanaf wanneer ze de studiefinanciering willen ontvangen. Dit is de ingangsdatum waarnaar we verwijzen bij het aanvraagproces van de uitwonendenbeurs.

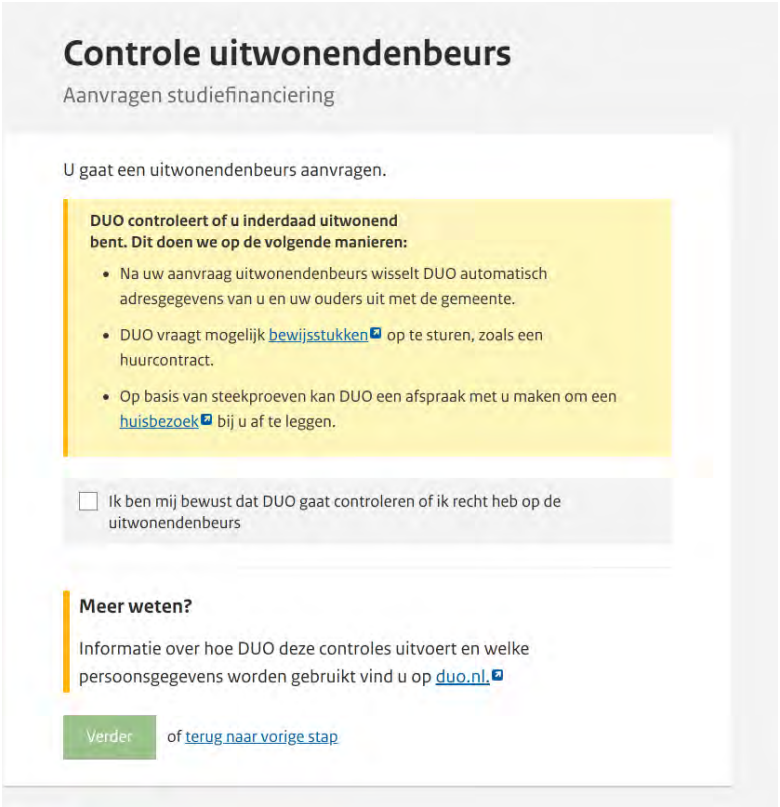



Afbeelding 12 – Huidig scherm in aanvraagproces ‘Ingangsdatum kiezen’, juni 2025

Vervolgens kiest de student zijn of haar woonsituatie (afbeelding 13). Indien ze aangeven dat ze ‘studiefinanciering voor uitwonende studenten aanvragen’, krijgen ze het extra scherm ‘Controle uitwonendenbeurs’ (afbeelding 14) te zien.




Afbeelding 13– Huidig scherm in aanvraagproces ‘Woonsituatie kiezen’, juni 2025




Afbeelding 14 - Huidig scherm in aanvraagproces 'Controle uitwonendenbeurs', juni 2025

## Nieuwe situatie met voorgestelde interventies

De interventievoorstellen zijn aanpassingen van de gebaseerd op de schermen 'Woonsituatie kiezen' (afbeelding 13) en 'Controle uitwonendenbeurs' (afbeelding 14).

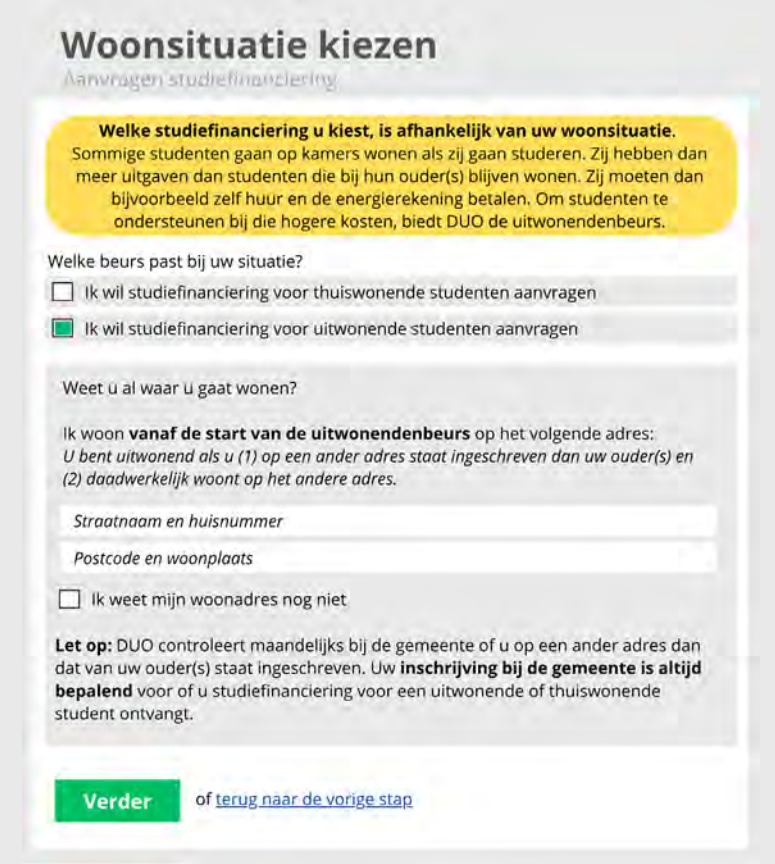
### Interventievoorstellen scherm 'woonsituatie kiezen'

Het scherm 'Woonsituatie kiezen' is de eerste weergave, zoals te zien in afbeelding 15. In het gele tekstvak wordt de uitwonendenbeurs opnieuw geframed. De optie 'Ik wil een studiefinanciering voor thuiswonende studenten aanvragen' is hierbij de standaardoptie (de default).



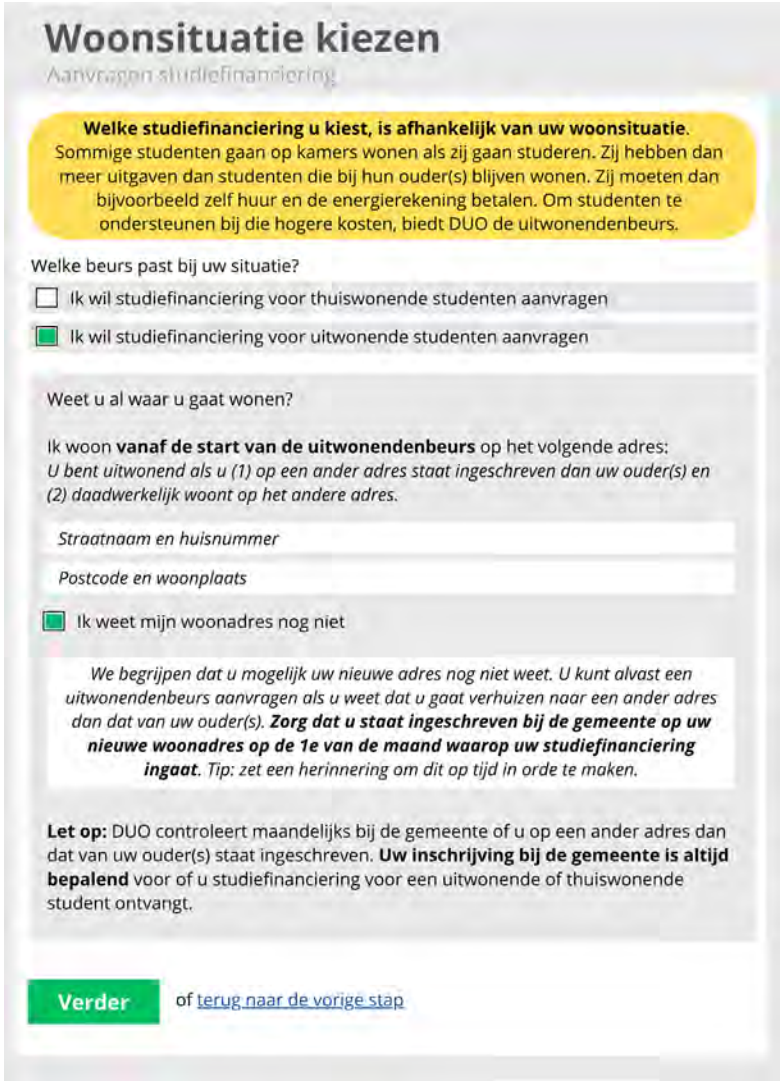

Afbeelding 15 – Voorstel scherm in aanvraagproces 'Woonsituatie kiezen' , optie 'ik wil studiefinanciering voor thuiswonende studenten aanvragen'.

De twee getoonde optie is 'Ik wil studiefinanciering voor uitwonende studenten aanvragen'. Wanneer studenten deze optie aanklikken, krijgen zij het scherm te zien zoals weergegeven in afbeelding 16. Er verschijnt een veld waarin zij het adres moeten invullen waarop zij bij de start van de studiefinanciering staan ingeschreven. Op deze plek benadrukken we dat de inschrijving bij de gemeente bepalend is voor het toekennen van de uitwonendenbeurs.




Afbeelding 16– Voorstel scherm in aanvraagproces 'Woonsituatie kiezen' , optie 'ik wil studiefinanciering voor uitwonende studenten aanvragen'.

Wanneer studenten aangeven dat zij hun adres bij start van de studiefinanciering nog niet weten, verschijnt er een extra tekstvak, zoals te zien in afbeelding 17. Hierin staat dat de student de uitwonendenbeurs alvast kan aanvragen, maar dat hij of zij bij de start van de studiefinanciering op dat adres bij de gemeente ingeschreven moet staan om de uitwonendenbeurs te ontvangen. Als hulp geven we studenten een tip mee, zodat zij niet vergeten zich op tijd in te schrijven.




Afbeelding 17 – Voorstel scherm in aanvraagproces 'Woonsituatie kiezen' optie 'ik wil studiefinanciering voor uitwonende studenten aanvragen' en 'ik weet mijn adres nog niet'.

Tot slot kunnen studenten die twijfelen over hun woonsituatie kiezen voor de optie ‘Ik weet niet zeker welke beurs bij mijn situatie past.’ (zie afbeelding 18). Wanneer studenten deze optie aanklikken, verschijnen er twee vragen die helpen hun woonsituatie in te schatten[3]. Op basis van de antwoorden krijgen studenten te zien of zij thuiswonend of uitwonend zijn. Vervolgens kunnen zij alsnog kiezen voor de eerste of tweede optie en doorgaan met de aanvraag. Daarnaast verwijzen we naar contactmogelijkheden met DUO voor studenten die twijfelen of zij recht hebben op de uitwonendenbeurs.

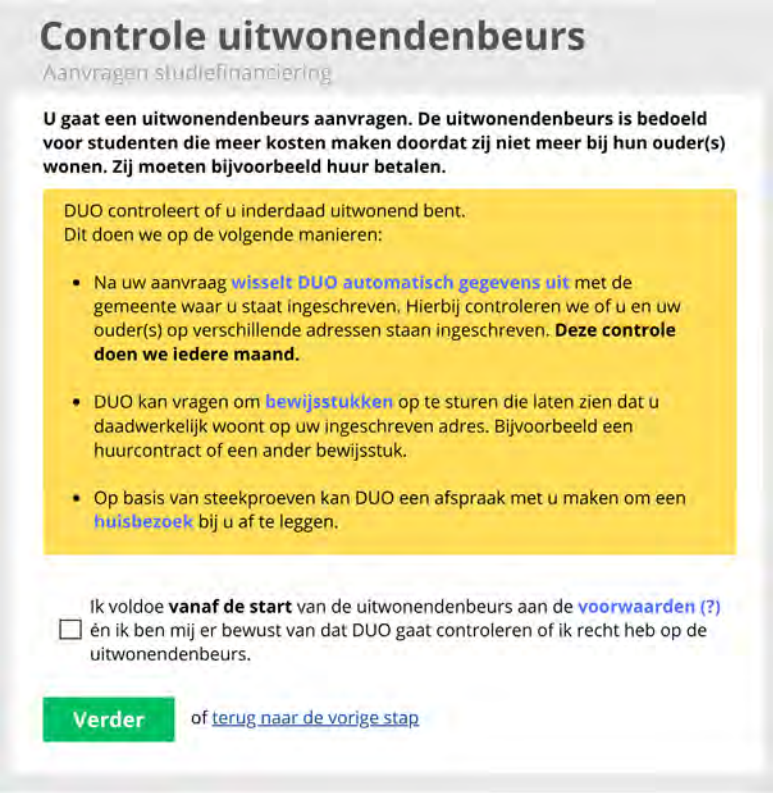
> Hoe je een boodschap formuleert, oftewel de 'framing' van de boodschap, beïnvloedt hoe mensen deze interpreteren en hoe zij zich vervolgens gedragen.




Afbeelding 18– Voorstel scherm in aanvraagproces ‘Woonsituatie kiezen’ met korte vragenlijst bij twijfel over woonsituatie.

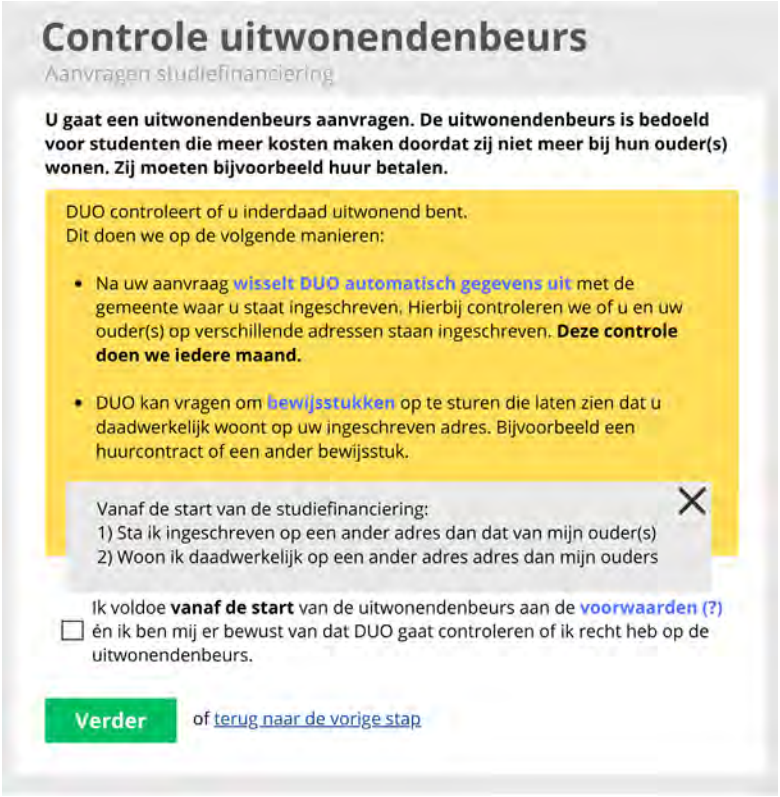
3. In dit design staat de keuzehulp meer achteraan in de studentenreis. Een andere volgorde van interventies en schermen is mogelijk. Zo kan de keuzehulp ook eerder getoond worden aan alle studenten. Het nadeel daarvan is dat dan de vragen van de keuzehulp ook gesteld worden aan studenten die geen hulp nodig hebben bij het kiezen van hun beurs. Dat kan irritatie oproepen bij deze studenten.

**Interventievoorstellen scherm 'controle uitwonendenbeurs'**
Studenten die kiezen voor de uitwonendenbeurs krijgen als zij op verder klikken nog een uitlegscherm te zien zoals afbeelding 19. Hierin staat kort uitgelegd welke controlemethoden DUO heeft en geeft iets weer van de frequentie. Studenten kunnen hier bevestigen dat ze aan de voorwaarden van de uitwonendenbeurs voldoen en begrijpen dat DUO controleert op het recht van de uitwonendenbeurs.




Afbeelding 19– Voorstel scherm in aanvraagproces 'Controle uitwonendenbeurs' met korte vragenlijst bij twijfel over woonsituatie.

Als studenten op dit scherm nog een keer de voorwaarden willen lezen, kunnen zij deze aanklikken (voorwaarden (?)). Zij krijgen dan een pop-upscherm te zien waarin de voorwaarden nog een keer getoond worden (zie afbeelding 20).




Afbeelding 20– pop-up van de voorwaarden bij 'voorwaarden (?)'

# 3.3 Effect meten

Wanneer een interventie wordt ingezet, is het essentieel om systematisch te meten welk effect deze heeft. Dit stelt ons in staat te bepalen of de interventie daadwerkelijk bijdraagt aan het gewenste gedrag (het terugdringen van oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs) en of er geen ongewenste neveneffecten optreden (zoals het ontmoedigen van studenten die wel recht hebben op de beurs). Bovendien geeft meten inzicht in de uitvoerbaarheid van de interventie en de ervaren duidelijkheid en rechtvaardigheid door studenten.

Deze paragraaf beschrijft de aanpak voor het meten van de impact van de voorgestelede interventies. De focus ligt op praktische meetmogelijkheden en de wijze waarop DUO en OCW inzicht kunnen krijgen in de effectiviteit. We bespreken hoe de implementatie van de interventies kan plaatsvinden, de opzet van het (quasi-)experiment om de effecten te meten, en welke concrete uitkomstmaten hiervoor gebruikt kunnen worden. Dit dient als leidraad voor het formuleren van een gedetailleerd meetplan.

## Implementatie van interventies

Hoewel je idealiter de effectiviteit van individuele interventies meet, is dit in de praktijk vaak niet haalbaar of efficiënt. Daarom stellen we voor om deze interventies als een gecombineerde "cocktailinterventie" te implementeren. Dit betekent dat alle of een selectie van de voorgestelde interventies tegelijkertijd worden uitgerold.

Het voordeel van deze aanpak is dat het de implementatie minder complex maakt en de kans vergroot op een merkbaar algeheel effect. Het nadeel is dat het moeilijker wordt om de specifieke bijdrage van elke individuele interventie vast te stellen. Toch biedt deze methode waardevolle inzichten in de effectiviteit van het totale pakket aan gedragsinterventies.

## Meetmethoden

Om de effecten van de geïmplementeerde (set aan) gedragsinterventie(s) te meten, stellen we twee mogelijke (quasi-)experimentele designs voor, afhankelijk van de praktische haalbaarheid binnen DUO.

### Optie 1: A/B-test

De meest ideale en zuivere meetmethode is een A/B-test. Hierbij wordt een willekeurige selectie van studenten blootgesteld aan de nieuwe interventies (de interventiegroep), terwijl een willekeurige controlegroep de huidige aanvraagprocedure doorloopt. Door de uitkomstmaten van beide groepen met elkaar te vergelijken, kan direct het causale effect van de interventies worden vastgesteld. Deze methode vereist technische mogelijkheden om verschillende versies van het aanvraagproces gelijktijdig te draaien en studenten willekeurig toe te wijzen aan een van de groepen. De vraag is dus of dit praktisch haalbaar is.

### Optie 2: herhaald afwisselen nieuwe en oude aanvraagschermen

Indien een A/B-test niet haalbaar is, kan een quasi-experimenteel design worden toegepast waarbij nieuwe en oude situaties (met en zonder de cocktailinterventie) afwisselend worden aangeboden[4]. Om het risico op toevallige periode-effecten (zoals seizoeninvloeden of externe gebeurtenissen) te minimaliseren, is het aan te bevelen de nieuwe en oude situatie een paar keer af te wisselen. Van belang daarbij is om de aanvraaggegevens van de interventieperiodes te vergelijken met die van dezelfde

4. Voor een voorbeeld van een dergelijk (quasi-)experimenteel design, zie dit onderzoek van OCW en DUO, waarin herhaald een nieuw en een oud aanvraagscherm voor een studielening is afgewisseld.

periodes in het jaar ervoor (nulmeting), en hetzelfde te doen voor de aanvraaggegevens van de periodes waarin de oude schermen gehanteerd zijn. Een dergelijke zogenoemde diff-in-diff analyse geeft inzicht in de veranderingen in gedrag als gevolg van de interventies, omdat dan zowel rekening wordt gehouden met periode-effecten als jaar-op-jaar trendeffecten (bv a.g.v. ontwikkelingen in het aanbod van studentenwoningen of huurprijzen) .

In beide gevallen is het maken van een powerberekening op basis van historische aanvraaggegevens aan te bevelen om vooraf inzicht te krijgen in of er gegevens van voldoende aanvragen kunnen worden geanalyseerd om gedragseffecten statistisch significant vast te kunnen stellen.

### Benodigde stappen voor dataverzameling

Ongeacht de gekozen opzet, zijn de volgende stappen cruciaal voor het verzamelen van data:

- **Voor implementatie (optioneel):** Test de interventies als prototype bij een selecte groep studenten.
- **Vooraf (nulmeting):** Vaststellen van de beginsituatie op basis van de belangrijkste uitkomstmaten (zie de volgende paragraaf), vóór de implementatie van de interventies.
- **Tijdens de implementatie:** Continu registreren van procesdata, zoals het aanvraaggedrag binnen de module. Optioneel kunnen korte kennis- en belevingsvragen worden opgenomen in het aanvraagproces om direct feedback van studenten te verzamelen.
- **Na implementatie:** Vergelijken van de verzamelde data met de nulmeting en, indien van toepassing, tussen de interventie- en controlegroep. Hierbij worden de effecten van de geïmplementeerde cocktailinterventie geanalyseerd.
- **Evaluatie:** Naast kwantitatieve data is kwalitatieve evaluatie ook waardevol. Zo kan je in gesprek gaan met studenten en/ of interne DUO-medewerkers over hoe de interventies in de praktijk werken, de ervaren duidelijkheid en rechtvaardigheid, en eventuele ongewenste neveneffecten. Dit biedt waardevolle context en diepgang bij de interpretatie van de kwantitatieve data.

## Uitkomstmaten

Om de effectiviteit van de interventies te meten, kunnen de volgende uitkomstmaten worden gebruikt. Deze metingen focussen op de beoogde gedragsverandering en het voorkomen van ongewenste neveneffecten.

→ **Aandeel uitwonendenbeursaanvragen van het totaal aantal aanvragen voor een basisbeurs:** Het belangrijkste doel is het terugdringen van oneigenlijk gebruik. Meet daarom het percentage van alle aanvragen voor een basisbeurs dat een uitwonendenbeurs betreft. De verwachting is dat dit aandeel daalt na implementatie van de interventies.

→ **Aandeel afgewezen aanvragen uitwonendenbeurs na (gegevens)controle:** Dit betreft het aandeel initiële aanvragen voor een uitwonendenbeurs dat door de controle door DUO (d.m.v. koppeling met GBA-gegevens) als oneigenlijk gebruik wordt bestempeld en leidt tot een omzetting naar een thuiswonendenbeurs.  Een daling van het aandeel correcties als gevolg van adrescontrole kan duiden op een afname van oneigenlijk gebruik dat voorheen pas na controle aan het licht kwam.

→ **Aandeel aanpassingen van aanvragen van uitwonendenbeurs naar thuiswonendenbeurs tijdens het aanvraagproces:** Een belangrijke indicator voor de effectiviteit van de verschillende gedragsinterventies is de mate waarin studenten hun initiële keuze voor 'uitwonend' aanpassen naar 'thuiswonend' binnen de aanvraagmodule zelf, nog voordat de aanvraag wordt ingediend. Dit geeft inzicht in de 'dynamiek' van het keuzeproces en of de interventies leiden

tot een bewuster en correcter keuzegedrag op het moment van aanvragen. Hoewel dit bij een controlegroep zonder deze gedragsinterventies niet direct meetbaar is, geeft het wel waardevolle informatie over de werking van de interventies.

→ **Gebruik van de 'ik twijfel'-optie en daaropvolgend gedrag:** Het monitoren van het percentage studenten dat de 'ik twijfel'-optie aanvinkt en het daaropvolgende gedrag (bijvoorbeeld alsnog aanvragen van de thuiswonendenbeurs of contact opnemen met DUO). Dit helpt te beoordelen of de ondersteuning bij twijfel effectief is in het voorkomen van niet-gebruik.

→ **Ervaren duidelijkheid en rechtvaardigheid (optioneel):** Middels korte vragenlijsten of interviews kan de perceptie van studenten over de duidelijkheid en rechtvaardigheid van het aanvraagproces met de nieuwe interventies worden gemeten. Dit is belangrijk om draagvlak te behouden en te zorgen dat studenten die wel recht hebben op de beurs, niet worden ontmoedigd.

Door deze uitkomstmaten te meten en te evalueren, kan DUO een goed beeld krijgen van de effectiviteit van de geïmplementeerde gedragsinterventies en deze waar nodig verder optimaliseren.



# 4. Aanvullende aanbevelingen

In voorgaand hoofdstuk beschreven interventievoorstellen gebaseerd op de inzichten uit het onderzoek. Deze interventies zijn gericht op het aanvraagproces. In dit hoofdstuk staan we stil bij aanbevelingen buiten het aanvraagproces van de uitwonendenbeurs.



## Evalueer communicatiematerialen op eenduidigheid

In de eerder beschreven interventie passen we de techniek framing toe. We adviseren om de framing van de uitwonendenbeurs ook te wijzigen op de andere pagina's van DUO.nl en MijnDUO. Een concreet voorbeeld dat zich leent voor herziening van framing is de pagina in de rekenhulp voor studenten. Studenten kunnen de rekenhulp gebruiken in de oriëntatiefase om in te schatten hoeveel studiefinanciering ze kunnen ontvangen. Bij de vraag 'verwacht u thuiswonend of uitwonend te zijn' in combinatie met 'hoeveel studiefinanciering kan ik krijgen'. Dit legt het accent op het financiële verschil tussen beide situaties, en benadrukt daarmee het frame van een 'beloning voor uitwonend zijn'. Wat ontbreekt, is dat de uitwonendenbeurs bedoeld is als tegemoetkoming in extra kosten, bijvoorbeeld huur.

Het is van belang om in de oriëntatiefasen ook na te denken over de framing van de uitwonendenbeurs. Framing werkt vaak impliciet: hoe informatie (in een vroeg stadium) wordt gepresenteerd, stuurt onbewust verwachtingen en interpretaties. Wanneer de nadruk ligt op het hogere bedrag bij uitwonend zijn, zonder verdere toelichting, ontstaat het risico dat studenten de beurs vooral zien als een extraatje of beloning — en niet als compensatie voor daadwerkelijke kosten. Framing in de rekenhulp hoeft niet belerend of afremmend te zijn, maar kan wel helpen om studenten een realistischer beeld te geven. Een kleine aanpassing in de tekst, zoals het benoemen dat het bedrag bedoeld is als tegemoetkoming bij extra woonkosten, draagt bij aan transparantie, voorkomt misverstanden en versterkt de legitimiteit van het beleid.

Tegelijkertijd is het goed om te beseffen dat studenten in hun keuzes ook sterk worden beïnvloed door anderen, bijvoorbeeld vrienden, medestudenten of oudere broers en zussen. Het zou kunnen dat in die sociale omgeving het idee dat ‘uitwonend zijn loont’ leeft. Juist daarom is het belangrijk dat formele informatiekanalen zoals de DUO-site niet onbedoeld dat beeld bevestigen.




Afbeelding 21– Startpagina rekenhulp studiefinanciering op DUO.nl, juni 2025




Afbeelding 22– Rekenhulp studiefinanciering op DUO.nl, juni 2025

## Analyseer de klantreis van de inschrijving bij gemeenten

Hoewel het inschrijfproces bij gemeenten buiten de scope van het huidige onderzoek viel, is het weldegelijk onderdeel van de zogenaamde klantreis van de student. Een succesvolle inschrijving bij de gemeente is namelijk een voorwaarde om de uitwonendenbeurs aan te vragen. We raden daarom aan om het inschrijfproces bij gemeenten en de ervaring van studenten van deze klantreis nader te analyseren om twee redenen: 1) het geeft een beter beeld van hoe het inschrijfproces wordt ervaren en de rol in het aanvraagproces van studiefinanciering en 2) problemen bij inschrijving bij de gemeente kan een deel van oneigenlijk gebruik of niet-gebruik verklaren. Dit beschrijven we hieronder.

### Het ervaren inschrijfproces bij gemeente

De inschrijving bij een gemeente is een essentieel onderdeel in het aanvraagproces van de studiefinanciering en uitwonendenbeurs. Het proces van inschrijving bij de gemeente viel buiten de scope van het huidig onderzoek. Het is echter zeker een onderdeel van de zogenaamde klantreis van de student. Hoe de student het inschrijfproces bij de gemeente beleeft, belemmert of faciliteert zowel eigenlijk als oneigenlijk gebruik. Denk bijvoorbeeld aan het gemak van inschrijving en de ervaren controlekans door de gemeente van inschrijving. We adviseren daarom om te kijken naar de verschillende inschrijfprocessen van gemeenten. Dit geeft een completer beeld van de klantreis van de student, en geeft daarmee nog beter zicht op hoe oneigenlijk gebruik in een bepaalde gemeente tot stand komt en wat de zwakke plekken in het systeem zijn.

### Oneigenlijk gebruik en niet-gebruik door problemen bij inschrijving

Het is denkbaar dat sommige verhuurders van studentenwoningen inschrijving op het woonadres bemoeilijken. Als dit gebeurt, kan het studenten in een lastig parket brengen. DUO geeft op zijn website aan dat dit geen uitzondering vormt en verwijst deze studenten naar hun gemeenten voor hulp. Wanneer de ondersteuning van de gemeente ontoereikend is, kan dit meerdere gevolgen hebben. Enerzijds kan dit leiden tot oneigenlijk gebruik. Studenten zoeken een omweg om aanspraak te doen op de uitwonendenbeurs. Bijvoorbeeld door zich in te schrijven op een adres waar ze niet echt wonen. Anderzijds kan het leiden tot niet-gebruik. Studenten kunnen zich niet inschrijven op het woonadres, waardoor zij geen uitwonendenbeurs aanvragen waar ze recht op hebben. Door de gemeentelijke inschrijfprocessen te analyseren, kan OCW en DUO inzicht krijgen in beide groepen studenten: degenen die mogelijk oneigenlijk gebruik maken van de beurs en degenen die ten onrechte geen aanspraak maken op de beurs. Deze inzichten stelt DUO in staat om haar dienstverlening hierop af te stemmen.

## Opbouwende handhavingsstrategie maken

Het tegengaan van oneigenlijk gebruik van de uitwonendenbeurs is belangrijk om de rechtmatigheid en betaalbaarheid van de studiefinanciering te waarborgen. Tegelijkertijd is het van belang om studenten duidelijkheid en zekerheid te bieden, zodat zij in staat zijn de beurs op een correcte manier te gebruiken. Een opbouwende handhavingsstrategie draagt hieraan bij door studenten eerst goed te informeren en te ondersteunen, en pas in een later stadium, indien nodig, strenger op te treden. Het doel van deze opbouwende handhavingsstrategie is om studenten tijdig en helder te informeren over de voorwaarden en het doel van de uitwonendenbeurs. Door duidelijke communicatie kan (onbewust) oneigenlijk gebruik worden voorkomen en krijgen studenten de mogelijkheid om hun situatie zelf te corrigeren voordat handhaving noodzakelijk is.

Het aanvraagproces voor de uitwonendenbeurs is op dit moment gericht aan alle studenten. Door de voorgestelde interventies in te zetten, ontstaat er meer duidelijkheid voor alle studenten over de uitwonendenbeurs. Dit betekent dat er nadrukkelijk aandacht komt voor waarvoor de uitwonendenbeurs bedoeld is (framing), voor wie de beurs beschikbaar is (zekerheid bieden) en op welke manier er wordt gehandhaafd (kennis over controle en het verhogen van de ervaren pakkans).

De opbouwende handhavingsstrategie bestaat uit een opbouw in communicatie, waarbij in de eerste fase de nadruk ligt op een vriendelijke en informerende benadering. In deze fase ligt de communicatie nog niet volledig op het tegengaan van oneigenlijk gebruik en de mogelijkse consequenties bij oneigenlijk gebruik. Studenten ontvangen heldere, vriendelijke en behulpzame informatie bij de aanvraag, zodat zij weten waar zij aan toe zijn en bewuste keuzes kunnen maken.

Wanneer DUO op enig moment opnieuw gaat werken met risicoprofielen of risicosignalen, kan de handhaving verder worden opgebouwd en kan de communicatie stapsgewijs worden aangescherpt. Bij signalen van risico's kan de student een herinneringsbrief of gerichte e-mail ontvangen waarin wordt gevraagd om de situatie te controleren en, indien nodig, te corrigeren. In deze fase kan de toon formeler worden en kan nadrukkelijker worden gewezen op de mogelijke gevolgen van onterechte ontvangst van de beurs. Op deze manier wordt slechts een deel van de studenten strenger aangesproken, terwijl voor de grote groep studenten de communicatie toegankelijk en vriendelijk blijft.

Daarnaast is het aan te bevelen om indicatoren vast te stellen om de effectiviteit van de opbouwende handhavingsstrategie te monitoren. Daarbij kan worden gedacht aan het aantal studenten dat na een herinnering zelf de situatie corrigeert, een eventuele daling van het aantal gevallen van oneigenlijk gebruik, het aantal vragen over de voorwaarden bij de klantenservice en de mate waarin studenten de communicatie als duidelijk en rechtvaardig ervaren.

Een opbouwende handhavingsstrategie biedt de mogelijkheid om duidelijkheid en zekerheid te geven aan alle studenten, terwijl tegelijkertijd de pakkans bij oneigenlijk gebruik verhoogd en wordt gericht gehandhaafd waar dat nodig is. Op deze manier wordt rechtmatig gebruik van de uitwonendenbeurs bevorderd, terwijl het draagvlak en de ervaren rechtvaardigheid bij studenten behouden blijven.

# Referenties


1. Roschk, H., Loureiro, S. M. C., & Breitsohl, J. (2017). Calibrating 30 Years of Experimental Research: A Meta-Analysis of the Atmospheric Effects of Music, Scent, and Color. *Journal of Retailing*, 93(2), 228–240. https://doi.org/10.1016/j.jretai.2016.10.001
2. Zarei, H., Shojaei, S. H., & Amani, H. (2021). Color and its Effect on Individuals' Psychological Functions: A Systematic Review. *Journal of Occupational Hygiene Engineering*, 8(1), 10-18. https://doi.org/10.29252/johe.8.1.10
3. Hamilton-Baillie, B., & Jones, P. (2005). Improving traffic behaviour and safety through urban design. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers - Civil Engineering*, 158(5), 39–47. https://doi.org/10.1680/cien.2005.158.5.39
4. Hoogervorst, J., van der Flier, H., & Koopman, P. (2004). Implicit communication in organisations: The impact of culture, structure and management practices on employee behaviour. *Journal of managerial psychology*, 19(3), 288-311. https://doi.org/10.1108/02683940410527766
5. Jachimowicz, J. M., Duncan, S., Weber, E. U., & Johnson, E. J. (2019). When and why defaults influence decisions: A meta-analysis of default effects. *Behavioural Public Policy*, 3(02), 159–186. https://doi.org/10.1017/bpp.2018.43
6. Kollmuss, A., & Agyeman, J. (2002). Mind the Gap: Why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior? *Environmental Education Research*, 8(3), 239-260.
7. Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. https://doi.org/10.1037/0033-295x.84.2.191
8. Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 1015-1026.
9. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
10. 1Miron, A. M., & Brehm, J. W. (2006). Reactance Theory - 40 Years Later. *Zeitschrift Für Sozialpsychologie*, 37(1), 9–18. https://doi.org/10.1024/0044-3514.37.1.9
11. Knowles, E. S., & Riner, D. D. (2011). Omega approaches to persuasion: Overcoming resistance. In *The science of social influence* (pp. 83-114). Psychology Press.
12. Hermsen, S., & Renes, R. J. (2016). Draaiboek gedragsverandering: de psychologie van beïnvloeding, begrijpen en gebruiken. *Business contact*.
13. Chang, J. (2008). The role of anonymity in deindividuated behavior: A comparison of deindividuation theory and the social identity model of deindividuation effects (SIDE). *The Pulse*, 6(1), 1-8.
14. Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210–225.
15. Ecorys, Ministerie van OCW, & Dr. Sjerp van Der Ploeg. (2017). *Kennis en pakkans Studiefinanciering: Eindrapportage.*
16. UWV, Panteia, D&B, & VU. (2024). *In aanraking met waarschuwingen, boetes en terugvorderingen: Exploratieve interviews over ervaringen, oorzaken en motieven van cliënten met een regelovertreding bij UWV*.

17. CCV - Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (2017). *Advies naar aanleiding van interventiekompassessie "Tegengaan Misbruik UitwonendenBeurs"*.
18. Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., & Reno, R. R. (1991). "A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior." *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 1015-1026.
19. Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Psychology*, 91, 93-114.
20. Gal, D. (2006). *A psychological law of inertia and the illusion of loss aversion*.
21. Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. *Amsterdam: Maven Publishing*.
22. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag. (2022). *Factsheets over interventies voor betere naleving van belastingregels | Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag*. https://www.kcpeg.nl/publicaties/factsheets-interventies-voor-betere-naleving-belastingregels
23. Van Hilbert, L. P., Dijk, Nilsen, J., Bomm, L. C., Van Dijk, W. W., Belastingdienst Nederland, & Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag. (2022). *Effectiviteit van interventies gericht op het verhogen van belastingcompliance.* https://www.kcpeg.nl/content/files/belastingcompliance_kcpeg_augustus_2022.pdf
24. Ministerie van Financiën. (2025, 11 maart). De invloed van onzekerheid over de controlekans op belastingcompliance: een experimentele studie. *Rapport | Rijksoverheid.nl*. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2024/09/30/de-invloed-van-onzekerheid-over-de-controlekans-op-belastingcompliance-een-experimentele-studie
25. Verlaat, T., Bijleveld, E., Meeldijk, A., & Berkhout, P. (2021). Sancties voor burgers. In *Onderzoeksprogramma Handhaving en Gedrag & Boom criminologie*, Boom criminologie. Rijksoverheid. https://www.handhavingengedrag.nl/wp-content/uploads/2021/10/SANCTI1.pdf
26. Molenmaker, W. E., De Kwaadsteniet, E. W., Ter Mors, E., Nilsen, J., Egelmeers, T., Van Der Vliet, A., Van Dijk, W. W., Belastingdienst Nederland, Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, & Universiteit Leiden. (2023). *De werking en effectiviteit van verzuimboetes*. https://www.kcpeg.nl/content/files/de_werking_en_effectiviteit_van_verzuimboetes.pdf
27. Mazar, N., Amir, O., & Ariely, D. (2008). The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance. *Journal of Marketing Research*, 45(6), 633-644. https://doi.org/10.1509/jmkr.45.6.633
28. McGrath, A. (2017). Dealing with dissonance: A review of cognitive dissonance reduction. *Social and Personality Psychology Compass*, 11, e12362.
29. McGrath, A. (2017). Dealing with dissonance: A review of cognitive dissonance reduction. *Social and Personality Psychology Compass*, 11, e12362.
30. Roy F. Baumeister (2011). *Self and identity: a brief overview of what they are, what they do, and how they work*. 1234(1).
31. Mazar, N., Hawkins, S.A., 2015. Choice architecture in conflicts of interest: defaults as physical and psychological barriers to (dis)honesty. *Journal of experimental social psychology*, 59, 113-117.
32. Keren, G. (Ed.). (2011). *Perspectives on framing*. Psychology Press.

# Bijlage 4. Bestaande en aangepaste studentenreis

In deze bijlage tonen we de bestaande studentenreis en de aangepaste schermen met de interventies. Op deze manier wordt inzichtelijk welke veranderingen zijn aangebracht.

We tonen eerst de bestaande studentenreis en lichten toe op welke schermen de interventies zouden kunnen komen.

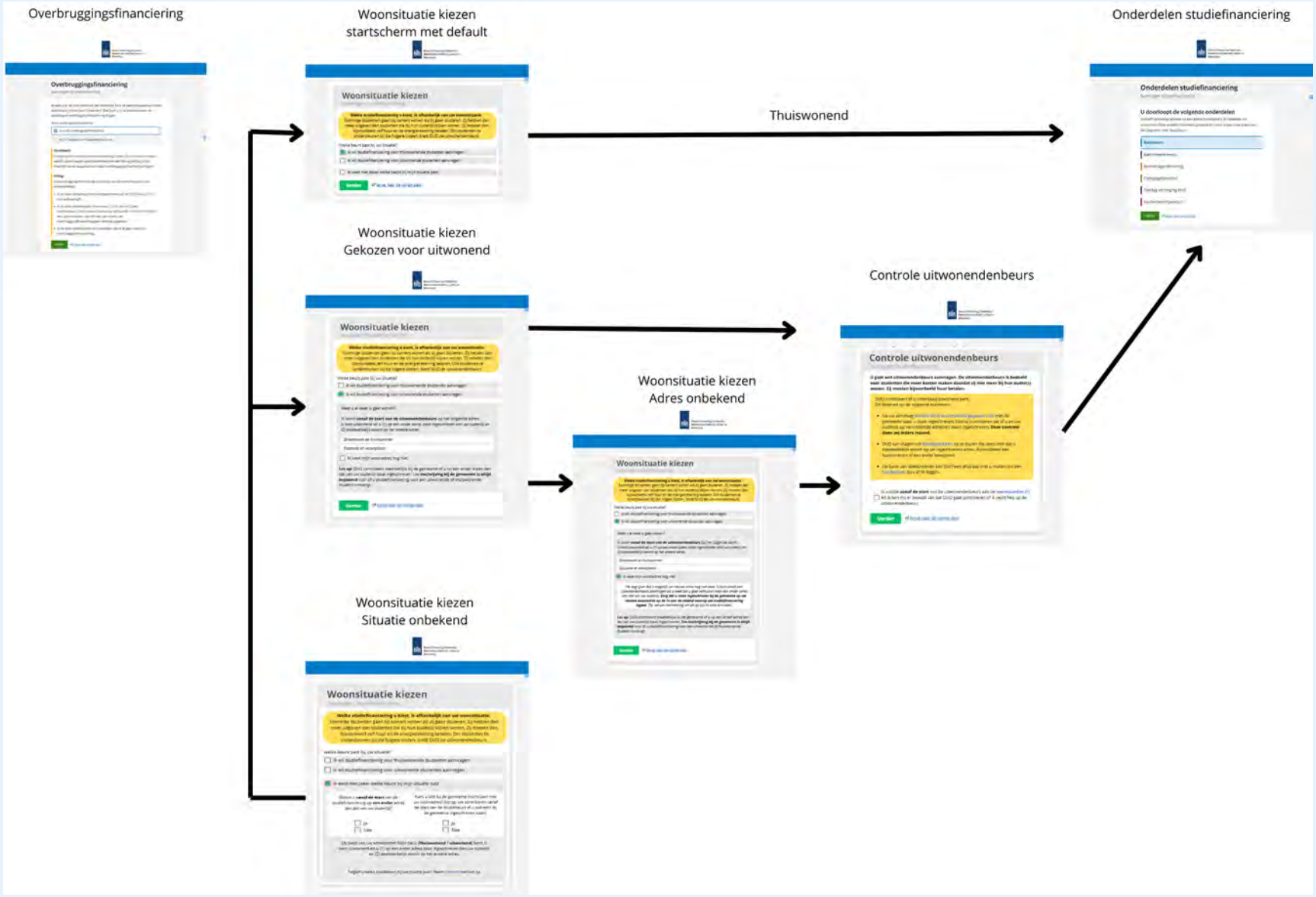
Vervolgens tonen we de uitwerking van de aangepaste schermen in de bestaande studentenreis. De vormgeving van de aangepaste schermen komt niet gehele overeen met de huisstijl van de bestaande schermen.

Hieronder staat een deel van de bestaande klantreis, van de start tot en met het overzichtsscherm na de keuze voor de basisbeurs. In dit deel van de klantreis maakt de student keuze voor woonsituatie en voor aanvragen van de basisbeurs.

De voorgestelde interventies hebben toepassing op de schermen ‘woonsituatie kiezen’ en ‘controle uitwonendenbeurs’. Hieronder staat weergegeven waar dit in de studentreis zich bevindt. Dit is vóór de keuze voor de basisbeurs.




Afbeelding 23 - overzicht van bestaande studentreis met specificatie van toepassing van de interventies




Afbeelding 24 - aangepaste schermen interventie in deel van de studentreis

Behavior Change Group

Tweede Walstraat 2
6511 LV Nijmegen
Tel 024 20 22 452
behaviorchangegroup.nl