

© 2016 ResearchNed Nijmegen in opdracht van van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Alle rechten voorbehouden.
Het is niet geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in publicaties zonder nauwkeurige bronvermelding.
ResearchNed werkt conform de kwaliteitsnormen NEN-EN-ISO 9001:2008 voor kwaliteitsmanagementsystemen en
NEN-ISO 20252:2012 voor markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	6
1.2 Omvang van de doelgroep	7
1.3 Onderzoeksvragen	9
1.4 Mixed method	9
1.5 Operationalisatie en instrumentontwikkeling	10
1.6 Veldwerk en respons	12
1.7 Leeswijzer	13
2 Motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten	14
2.1 Inleiding	14
2.2 Motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten	15
2.3 Motieven, gebruik en attitude	16
2.4 Mening over het stopzetten van het reisproduct	19
2.5 Verhalen van (oud-)studerenden	20
2.6 De intentie om het reisproduct niet tijdig stop te zetten	24
2.7 Samenvatting	26
3 Motieven om het reisproduct tijdig stop te zetten	27
3.1 Inleiding	27
3.2 Motieven en intenties om het reisproduct tijdig stop te zetten	27
3.3 Verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct tijdig hebben stopgezet	28
3.4 Samenvatting	29
4 Verdiepende interviews	30
4.1 Inleiding en protocol	30
4.2 Einddatum studie	32
4.3 Onderscheid stopzetten studiefinanciering en het studentenreisproduct	32
4.4 Geblokkeerde ov-chipkaart geeft onduidelijk signaal	32
4.5 Actief op zoek gaan is een vereiste	33
4.6 Reisproduct nodig voor woon-werk verkeer	34
4.7 Tweede studie	34
4.8 Samenvatting	35
5 Conclusies	36
Bijlage A: Vragenlijst onderzoek tijdig stopzetten ov-studentenkaart	38
Bijlage B: Datareductie	42
Bijlage C: Tabellen en figuren	43

Managementsamenvatting

Regelmatig verschijnen in de pers signalen dat het voortzetten van het studentenreisproduct, ook wanneer ze hier geen recht meer op hebben, voor (oud-)studerenden voordelen kan hebben: de huidige vergoeding die studerenden moeten betalen (€ 97 per twee weken onterecht gebruik) zou in sommige gevallen voordeliger zijn dan de reiskosten die ze moeten maken voor bijvoorbeeld woon-werkverkeer. Met het wetsvoorstel Aanpassingswet studiefinanciering BES is de minister voornemens de vordering te verhogen met bijna 50 procent naar een bedrag van € 150 per twee weken onterecht bezit. Omdat er signalen zijn dat grote groepen (oud-)studerenden een vordering betalen door vergissingen of door omstandigheden waardoor het reisproduct te laat beëindigd wordt en niet omdat zij misbruik van het reisproduct maken, heeft de minister toegezegd nader onderzoek te laten doen naar de daadwerkelijke motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet of niet tijdig stop te zetten.

Gezien de gevoeligheden ten aanzien van dit onderwerp is er in dit onderzoek voor gekozen om een *niet-sturende methode* toe te passen, zodat een *open inzicht* kon worden verkregen in de motieven en daarmee de daadwerkelijke motieven naar boven komen. Om na te gaan wat de motieven van (oud-)studerenden zijn om hun reisproduct stop te zetten, niet stop te zetten of niet tijdig stop te zetten, is daarom een kwalitatief onderzoeksdesign met een kwantitatieve component toegepast. Dit zogenaamde mixed-method design heeft het voordeel dat het niet-sturend is, uitgaat van open associaties, dat de gegevens via deze methode kunnen worden afgenomen bij grote groepen respondenten (waardoor de resultaten robuust zijn) en dat de antwoorden direct categoriseerbaar en kwantificeerbaar zijn. Door te kiezen voor spontane en open associaties wordt voorkomen dat het type vraagstelling een sturende werking heeft op de antwoorden van respondenten. Deze spontane associaties zorgen tevens voor een verdiepend, kwalitatief karakter van de gegevens.

Het onderzoek is afgenomen bij het studentenpanel dat ResearchNed beheert. Aan respondenten (studerenden en oud- studerenden) uit het hoger onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs is allereerst open gevraagd om (in de vorm van een verhaal) aan te geven wat het belangrijkste motief was van hun gedrag. Hierna zijn de respondenten in de gelegenheid gesteld de eigen antwoorden aan de hand van brede thema's te classificeren. Hierdoor was het mogelijk de associaties (kwantitatief) nader te definiëren en te kwantificeren. Door deze aanpak was een verdiepende kwalitatieve analyse (zicht op de feitelijke motieven) mogelijk. Daarnaast konden gegevens ook geteld worden (bijv. het aantal respondenten dat een bepaald type motief noemt). De gegevens van ruim 15.0000 respondenten zijn verwerkt. Van hen hadden 1.116 personen het reisproduct niet tijdig stopgezet.

De centrale doelstelling van het onderzoek was inzicht krijgen in de werkelijke motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet dan wel niet tijdig stop te zetten bij een daarvoor geschikte automaat van de vervoersbedrijven. Deze doelstelling is uiteengelegd in een drietal deelvragen.

- (1) Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten en vanaf het moment dat het reisproduct stopgezet had moeten worden nog wel van het reisproduct gebruik te maken?
- (2) Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten en vanaf het moment dat het reisproduct stopgezet had moeten worden geen gebruik te maken van het reisproduct?
- (3) Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct wel tijdig stop te zetten bij een daarvoor geschikte automaat van de vervoersbedrijven?

Uit de resultaten blijkt dat er twee dominante redenen zijn waarom studerenden het product blijven gebruiken nadat het recht erop is verlopen.

De grootste groep maakte incidenteel gebruik van het reisproduct en was zich vaak niet bewust van het feit dat het product stopgezet had moeten worden. De voornaamste reden die wordt genoemd is *slechte communicatie en kennisgebrek*. Deze groep kenmerkt zich echter ook door een gebrek aan eigen initiatief om kennis tot zich te nemen of actief informatie te vergaren. Dit eigen initiatief is juist het motief dat typerend is voor degenen die hun reisproduct wél tijdig stopten. Ook zittende studenten die wél kennis hebben over het stopzetten van het reisproduct hebben deze vaak verzameld naar aanleiding van berichtgeving van DUO.

Uit verhalen en verdiepende gesprekken die met een paar respondenten zijn gevoerd, komt naar voren dat degenen die het product te laat stopzetten van mening zijn dat de communicatie vanuit DUO *te vrijblijvend van aard* is. Men checkt MijnDUO sporadisch en mist hierdoor soms belangrijke informatie. Sommigen beseffen het probleem pas als er gevorderd wordt. Niet voor iedereen is het onderscheid tussen het stopzetten van de studiefinanciering en het stopzetten van het studentenreisproduct evident. Sommigen denken dat met het stopzetten van de studiefinanciering ook het reisproduct wordt stopgezet. Uit een analyse onder zittende studenten die nog recht hebben op het reisproduct blijkt dat men vaak onvoldoende op de hoogte is van regelingen rondom het reisproduct.

Een tweede groep is die van (oud-)studerenden die om *financiële redenen* bewust het reisproduct houdt en er ook vaak gebruik van maakt. We schatten dat deze groep kleiner is dan tien procent van alle (oud-)studerenden die het product niet tijdig stopzetten. Uit de verhalen en de verdiepende gesprekken komt naar voren dat men het reisproduct vooral laat doorlopen voor woon-werkverkeer of, voor degenen die nog studeren, voor het reizen van en naar de onderwijsinstelling of stageplek. Een klein deel van de zittende studenten met lopend recht op een reisproduct voorziet nu al de noodzaak om het reisproduct later door te laten lopen; hier speelt veelal dat men verwacht de opleiding nog niet te hebben afgerond als het reisrecht verlopen is of dat de financiële middelen vlak na de studie ontoereikend zullen zijn om zelf alle kosten te kunnen dragen. Voor degenen die uit economische overwegingen bewust besluiten om het reisproduct niet tijdig stop te zetten zou een hogere vordering zeker invloed hebben op het gedrag.

Voor een groep studenten was het gedrag niet altijd verwijtbaar en speelden omstandigheden een rol. Uit deze groep beschrijven respondenten situaties waarbij gegevens op het reisproduct zelf misleidend waren. Als bijvoorbeeld een ov-chipkaart geblokkeerd of verlopen is, denkt men dat ook het studentenreisproduct automatisch is stopgezet. Kwesties die te maken hebben met onduidelijkheid over de feitelijke afstudeerdatum spelen bij een aanzienlijk deel van de respondenten een rol (naar schatting een kwart), zowel bij degenen die de kaart erna wel en niet gebruikten. De officiële *einddatum van de studie* is niet altijd duidelijk en wordt soms verward met de datum van de diploma-uitreiking. Als hier een langere periode tussen zit of als de afstudeerdatum met terugwerkende kracht wordt bepaald, worden (oud-)studerenden in hun ogen onterecht met een vordering geconfronteerd. Kennelijk communiceert de onderwijsinstelling deze datum wel met DUO maar niet met de studerende in kwestie. In het mbo komt dit het vaakst voor.

Degenen die te laat waren met stopzetten en het product niet hebben gebruikt, kampten vaak ook met een gebrek aan kennis. Ook zij ervaren de communicatie vanuit DUO als ontoereikend. Men is dan in de veronderstelling dat met het stopzetten van de studiefinanciering ook het reisproduct automatisch wordt stopgezet. Ze beseffen vaak pas dat hun reisproduct stopgezet had moeten worden als ze een vordering moeten betalen. Vooral degenen met een mbo-achtergrond denken dat de school hen zal attenderen op belangrijke zaken, onder andere op de datum waarop het reisproduct moet worden stopgezet. In de communicatie tussen de onderwijsinstelling en DUO over de feitelijke afstudeerdatum zou de afgestudeerde zélf beter betrokken moeten worden.

De berichten op MijnDUO worden niet door alle groepen even frequent gelezen. Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat het wel op tijd stopzetten van het reisproduct gebeurt door degenen die actief informatie verzamelen. Zij willen hoge vorderingen voorkomen. De vrijblijvendheid en het gebrek aan dwingendheid in de berichtgeving van DUO in combinatie met een nalatige en gemakzuchtige houding lijken de belangrijkste motieven voor (oud-)studerenden om het reisproduct te houden. Minder dan één op de tien (oud-)studerenden vertoont strategisch gedrag. Een verhoging van de vordering gaat naar verwachting het aantal (langdurig) onterechte bezitters van een studentenreisproduct binnen deze groep fors terugdringen. Dit betreft echter een relatief kleine groep. Of hiermee ook het aantal studenten afneemt dat zich gedupeerd voelt, hangt niet af van de vordering maar van een adequate communicatie in de driehoeksverhouding DUO, onderwijsinstelling en student.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Regelmatig verschijnen in de pers signalen dat het voortzetten van het studentenreisproduct, ook wanneer men hier geen recht meer op heeft, voor studerende voordelen kan hebben: de huidige vergoeding die ze moeten betalen (€ 97,- per twee weken onterecht gebruik) zou in sommige gevallen voordeliger zijn dan de reiskosten voor bijvoorbeeld woon-werkverkeer. Met het wetsvoorstel Aanpassingswet studiefinanciering BES is de minister voornemens de vordering te verhogen met bijna 50 procent naar een bedrag van € 150,- per twee weken onterecht bezit. Naar aanleiding van de behandeling van deze wetswijziging is een aantal vragen gesteld. Deze vragen hadden onder andere betrekking op de behoefte om meer inzicht te krijgen in de motieven van (oud-)studerende om het studentenreisproduct door te laten lopen terwijl zij op meerdere momenten door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) worden geattendeerd op het stopzetten van het reisproduct.

Er zijn verschillende redenen waarom studerende hun reisproduct moeten stopzetten, namelijk:

- bij het staken van de studie;
- indien de maximale studiefinancieringsrechten zijn verbruikt;
- als in het hoger onderwijs het maximale recht op een studentenreisproduct is verbruikt (na nominaal + een jaar hebben studerende geen recht meer op het studentenreisproduct);
- als studerende een nieuwe studie gaan doen waarbij ze geen recht hebben op studiefinanciering;
- vanwege het stopzetten van de studiefinanciering in verband met bijverdiensten boven de bijverdiengrens;
- wanneer studerende (een deel van) hun studie in het buitenland doen en een 'ov-vergoeding buitenland' ontvangen.

Studerende hebben, naast studiefinanciering, recht op een studentenreisproduct. Het aanvragen van het reisproduct valt samen met het aanvragen van de studiefinanciering. Na het aanvragen van studiefinanciering dienen studenten een persoonlijke ov-kaart te kopen, waarna het studentenreisproduct gekoppeld moet worden aan de ov-kaart. Hiervoor is een foto of scan van de geldige ov-kaart en een geldig identiteitsbewijs nodig. Na het koppelen van het reisproduct aan de ov-kaart kan binnen een week het studentenreisproduct worden opgehaald bij een ophaalautomaat. Het ophalen van het product kan vanaf de 15^e van de maand voordat het recht op het studentenreisproduct ingaat en blijft op de automaat klaar staan zolang het recht op een studentenreisproduct geldt. Het reisproduct blijft dan de nominale duur van de opleiding geldig en het eerste jaar erna, mits de studerende nog ingeschreven staat bij de opleiding en recht heeft op studiefinanciering.

Als studerende afstuderen, dienen zij hun studiefinanciering actief te beëindigen via MijnDUO. Tijdig en via meerdere kanalen worden de studerende hierop geattendeerd. Studerende krijgen doorgaans via e-mail een melding dat er een bericht klaarstaat op MijnDUO of ze ontvangen hierover een brief. Twee maal ontvangen de studerende hierover een melding van DUO (okt./nov. voorafgaand aan het einde van de studie). Deze einddatum kunnen studerende zelf aangeven via MijnDUO (dit is niet verplicht). Als studerende dit niet hebben gedaan, ontvangen zij geen brief. Een volgende melding ontvangen studerende een maand voordat het product stopgezet moet worden omdat de studiefinanciering eindigt. Na het stopzetten van de studiefinanciering ontvangen studerende een bevestigingsmail met daarin de melding dat er op MijnDUO een bericht staat. Dit bericht bevat informatie over het stopzetten van het reisproduct. Op de websites www.studentenreisproduct.nl en www.duo.nl wordt uitgelegd hoe men het reisproduct kan stopzetten en wat gevolgen zijn van het niet tijdig opzeggen ervan. Dit wordt nader toegelicht in een YouTube-filmpje van DUO. Daarnaast plaatst DUO maandelijks een twitterbericht ('Vanaf 1 april geen recht meer op je #studentenreisproduct? Zet 't uiterlijk 7 april stop en voorkom een schuld.') en wordt over het stopzetten van de ov-kaart gecommuniceerd via de websites en ander communicatiemateriaal van openbaarvervoerbedrijven.

Wanneer de ov- chipkaart verloren, gestolen of defect is, kan er een vervangende kaart worden aangevraagd waarmee het studentenreisproduct kan worden stopgezet. In sommige gevallen kan het studentenreisproduct ook online worden stopgezet, bijvoorbeeld wanneer men niet in bezit zijn van een werkende persoonlijke ov-kaart of als er een week na het stopzetten bij een automaat nog geen stopzetdatum zichtbaar is op MijnDUO. (Oud-)studerenden die niet in staat zijn hun reisproduct op een station stop te zetten, kunnen dit ook doen via een aangetekend schrijven.

Het studentenreisproduct moet worden stopgezet vóór of op de vijfde werkdag van de eerste maand waarin men geen recht meer heeft op studiefinanciering. Vanaf de eerste dag van die maand mag niet meer met het studentenreisproduct worden gereisd. Voor het stopzetten van het reisproduct kan men allereerst naar www.ov-chipkaart.nl gaan om een geschikte automaat in de buurt te vinden. Bij deze automaat houdt men de ov-kaart voor de lezer en kiest voor 'stopzetten producten'. Er komt op dat moment op het scherm te staan: 'Stopgezette producten: studentenreisproduct'. Om te controleren of het reisproduct ook daadwerkelijk van de ov-chipkaart is afgehaald, kan er voor de optie 'Tonen' worden gekozen. Als de wijziging goed is doorgekomen, staat het studentenreisproduct op deze pagina niet meer vermeld. Daarnaast ontvangen (oud-)studerenden na het stopzetten van het reisproduct binnen vijf dagen van DUO een bevestigingsmail. In deze mail wordt ook de stopzetdatum gecommuniceerd. (Oud-)studerenden kunnen hierna (vanwege specifieke omstandigheden) een zogeheten 'Correctie stopzetdatum' aanvragen. De ov-kaart kan overigens nog wel worden gebruikt na het stopzetten van het studentenreisproduct, maar middels andere reisabonnementen.

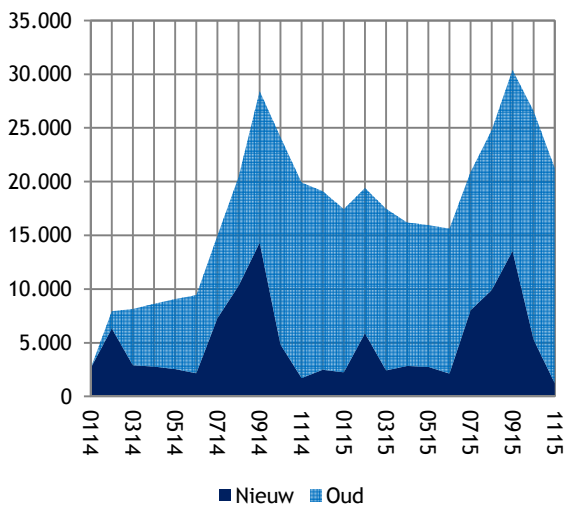
De vordering die (oud-)studerenden betalen vanwege onrechtmatig gebruik van hun reisproduct wordt gezien als een direct opeisbare schuld. Deze schuld wordt verrekend met de uitbetaalde studiefinanciering of geïncasseerd via een betaalverzoek. Indien studerenden geen gehoor geven aan het betalingsverzoek wordt de deurwaarder ingeschakeld. De totale opbrengst van de vorderingen bedroeg in 2014 en 2015 (na aftrek van de incassokosten) afgerond 31 miljoen euro. Dit bedrag komt ten goede aan het openbaar vervoer als compensatie voor de gederfde inkomsten.

Omdat er signalen zijn die uitwijzen dat grote groepen (oud-)studerenden een vordering betalen, niet omdat zij misbruik van het reisproduct maken, maar door vergissingen of door omstandigheden waardoor het reisproduct te laat beëindigd wordt, heeft de minister toegezegd nader onderzoek te laten doen naar de daadwerkelijke motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet of niet tijdig stop te zetten. In dit rapport wordt verslag gedaan van de resultaten van dit onderzoek.

1.2 Omvang van de doelgroep

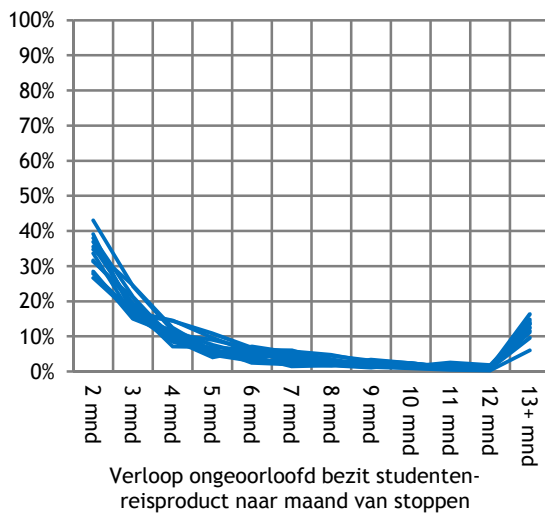
Om na te gaan wat de omvang is van de doelgroep, is het materiaal dat reeds voorhanden was, geanalyseerd¹. In het kalenderjaar 2014 betrof het 60.274 nieuwe gevallen en in 2015 waren dat (tot en met november) 56.284 (oud-)studerenden.

De grafiek op de volgende pagina (figuur 1) laat zien dat in de maand september het aantal nieuwe (oud-) studerenden die ten onrechte een ov-kaart in hun bezit hebben, het grootst is. Daarnaast laat de grafiek de verhouding zien tussen 'oude' en 'nieuwe' vorderingen. Deze is, gesommeerd over alle maanden) gemiddeld ongeveer 7:3. Dat betekent dat van de betalende van maandelijkse vorderingen ongeveer 70 procent de maand ervoor ook al een vordering heeft betaald.

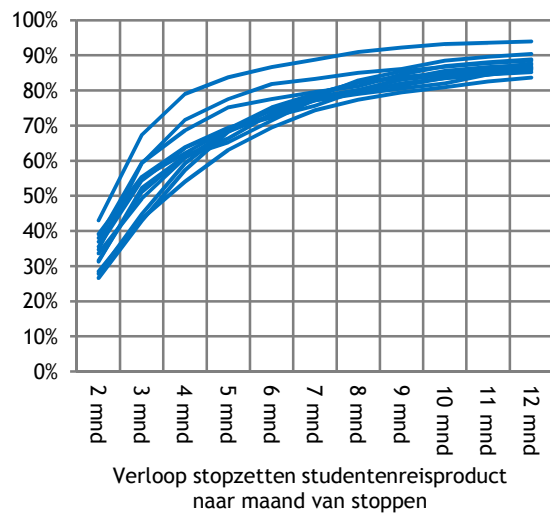


Figuur 1: Aantal oude en nieuwe personen die een vordering betalen per maand

Onderstaande grafieken zijn gebaseerd op analyses van de aantallen zoals die in de behandelingen van de wetswijziging zijn aangeboden¹. Ze laten zien dat van alle personen die vergeten het reisproduct stop te zetten in de eerste maand, tussen 28 en 40 procent dit wél een maand later doet (figuur 2). En daarnaast dat tussen zes en vijftien procent van alle personen die vergeten het reisproduct stop te zetten dit na één jaar (13+ maanden) nog steeds niet heeft gedaan. Gemiddeld heeft een derde de kaart na één maand beëindigd. Nog eens ruim 40 procent zet het reisproduct binnen zes maanden stop. De resterende 25 procent doet dit pas na zes maanden. Van alle ongeoorloofde reisproduct-bezitters beëindigden negen van de tien (oud-)studerenden het product binnen twaalf maanden.



Figuur 2: % dat reisproduct stopzet (na x-maanden) t.o.v. totale groep die voor het eerst een vordering betaalde



Figuur 3: Aantal maanden ongeoorloofd bezit (cumulatief) (% dat reisproduct stopgezet heeft)

¹ Bijlage bij de Nota naar aanleiding van het Verslag wetsvoorstel Aanpassingswet studiefinanciering BES (34 331). Verloop aantal personen met vorderingen onterecht bezit reisrecht.

1.3 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag is als volgt geformuleerd: *Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet dan wel niet tijdig stop te zetten bij een daarvoor geschikte automaat van de vervoersbedrijven?* Het ministerie heeft de voorkeur uitgesproken voor een kwalitatief onderzoek waarbij het van belang was dat daadwerkelijke motieven naar boven komen op een open wijze en dat sociaal-gestuurde beantwoording voorkomen diende te worden. De hoofdvraag is uiteengelegd in een aantal deelvragen waarbij onderscheid gemaakt is naar wel en niet (tijdig) stopzetten en, in geval van niet (tijdig) stopzetten, wel of geen gebruikmaken van het reisproduct.

- (4) Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten en vanaf het moment dat het reisproduct stopgezet had moeten worden nog wel van het reisproduct gebruik te maken?
- (5) Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten en vanaf het moment dat het reisproduct stopgezet had moeten worden geen gebruik te maken van het reisproduct?
- (6) Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct wel tijdig stop te zetten bij een daarvoor geschikte automaat van de vervoersbedrijven?

In het onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen het gedrag (al dan niet stopzetten) en het gebruik (al dan niet gebruiken). Dit is in onderstaand schema in beeld gebracht.



1.4 Mixed method

De wens van het ministerie was om de nadruk te leggen op de kwalitatieve component van het onderzoek en tegelijkertijd een niet-sturende methode toe te passen zodat een open inzicht kan worden verkregen in de motieven en waardoor de daadwerkelijke motieven naar boven komen. Om na te gaan wat de motieven van (oud-)studerenden zijn om hun reisproduct stop te zetten, niet stop te zetten of niet tijdig stop te zetten, is derhalve een kwalitatief onderzoeksdesign met een kwantitatieve component toegepast.

Dit zogenaamde mixed-method design heeft het voordeel dat het niet-sturend is, uitgaat van open associaties, dat de gegevens via deze methode kunnen worden afgenomen bij grote groepen respondenten (waardoor de resultaten robuust zijn) en dat de antwoorden direct categoriseerbaar c.q. kwantificeerbaar zijn. Door te kiezen voor spontane en open associaties wordt voorkomen dat vragen een sturende werking hebben op de antwoorden van de respondenten. Deze spontane associaties zorgen tevens voor een verdiepend en kwalitatief karakter van de gegevens.

Aan de respondenten is allereerst verzocht om met behulp van een open antwoord (in de vorm van tekst) aan te geven wat het belangrijkste motief was van hun gedrag. Vervolgens hebben we de respondenten in de gelegenheid gesteld de eigen antwoorden aan de hand van brede thema's te classificeren. Hierdoor was het mogelijk de associaties (kwantitatief) nader te definiëren en te kwantificeren, zonder dat hier tijdrovende analyses voor hoefden te worden uitgevoerd. Tegelijkertijd is er verdiepend kwalitatief materiaal verzameld. Door deze aanpak was een verdiepende kwalitatieve analyse (zicht op de feitelijke motieven) mogelijk. Daarnaast konden gegevens geteld worden (bijv. hoeveel respondenten een bepaald type motief noemen).

Dit onderzoeksdesign is ook gekozen vanwege procesmatige voordelen. Het onderzoek had een korte looptijd (totaal 7 à 8 weken). Ook was het, gezien het onderwerp van het onderzoek, belangrijk dat de respondenten hun antwoord konden geven binnen een zekere anonimiteit met weinig verstoring vanwege sociale wenselijkheid (die bijv. wel aanwezig zou zijn bij groepsinterviews of focusgroepen). Het onderwerp is een thema dat sociaal wenselijke antwoorden zou kunnen bevorderen. Ter verdieping zijn in de afsluitende fase van het onderzoek een aantal telefonische gesprekken gevoerd met respondenten.

1.5 Operationalisatie en instrumentontwikkeling

Om gewenst gedrag tot stand te brengen moet volgens de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991)² voldaan worden aan drie randvoorwaarden:

- kennis: (oud-)studerenden weten dat, wanneer en hoe het reisproduct ingeleverd dient te worden;
- intentie: (oud-)studerenden willen het reisproduct stopzetten;
- gedrag: (oud-)studerenden zetten het reisproduct stop.

Als (oud-)studerenden de kaart niet op tijd stopzetten is op één of meerdere van deze dimensies niet voldaan aan een voorwaarde. Per voorwaarde geven we aan welke factoren een rol kunnen spelen.

Kennis: Herhaaldelijk is geattendeerd op de eigen verantwoordelijkheid van de (oud-)studerenden om de kaart tijdig stop te zetten. Bij die verantwoordelijkheid spelen twee factoren een rol: de communicatieplicht van de overheid (mediakanalen en -instrumenten, duidelijkheid, tijdigheid e.d.) en de verantwoordelijkheid van de (oud-)studerenden om de communicatie tot zich te nemen (bijv. interesse om de communicatie te ontvangen en vaardigheden om toegang te hebben tot de communicatiekanalen). Om tot een weloverwogen besluit te komen, is het belangrijk dat studenten op de hoogte zijn van de regelgeving rondom het stopzetten van het reisproduct. De volgende zaken moeten duidelijk zijn: (1) het feit dat het reisproduct stopgezet moet worden; (2) wanneer het reisproduct stopgezet dient te worden en (3) hoe het reisproduct stopgezet dient te worden. Daarnaast is het relevant voor (oud-)studerenden om te weten dat er een vordering betaald moet worden bij te laat stopzetten van het reisproduct en hoe hoog deze vordering is. Dit kan belangrijke informatie zijn bij het vormen van gedragsintenties.

Intentie: De 'Theory of planned behavior' (Ajzen, 1991) stelt dat bewuste intenties gestuurd worden door drie soorten overwegingen: (1) attitude: wat zijn de verwachte consequenties van het gedrag?; (2) sociale norm: wat vinden anderen van dit gedrag? en (3) inschatting van de uitvoerbaarheid van het gedrag: kan ik het gedrag in de praktijk brengen?

1. Wat zijn de verwachte consequenties van het gedrag?

De eerste vraag heeft te maken met de gevolgen van het al dan niet stopzetten van het reisproduct. Het stopzetten van het reisproduct leidt ertoe dat het reisproduct niet meer gebruikt kan worden om mee te reizen. Het niet stopzetten leidt tot de verplichting om een vordering te betalen. Als het specifiek over de financiële gevolgen van het al dan niet stopzetten van dit reisproduct gaat, zal een (oud-)studerende een kosten-batenanalyse maken (Kahneman, 1979³): het niet inleveren van het reisproduct leidt tot het moeten betalen van een vordering, maar zelf reizen met een nieuwe reisproduct kost ook geld.

2 Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211

3 Kahneman, D. & A. Tversky (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica* 47, 263-291.

Natuurlijk hebben kennis en intenties invloed op elkaar: bij gebrekkige kennis kunnen onjuiste intenties ontstaan. Als (oud-)studerenden bijvoorbeeld wel weten dat het reisproduct stopgezet moet worden maar niet dat er een vordering betaald moet worden bij het niet tijdig stopzetten, kan dit ertoe leiden dat een (oud-)studerende denkt dat het inleveren van het reisproduct alleen maar nadelen heeft.

2. Wat vinden anderen van dit gedrag?

Het niet tijdig stopzetten van het reisproduct is niet geoorloofd: er wordt onterecht gebruikgemaakt van een regeling. De mate waarin mensen hun beslissingen afstemmen op morele oordelen, verschilt per individu en situatie (Bartels et al., 2015⁴). Voor het huidige onderzoek is het van belang dat het label ‘ongeoorloofd’ niet voor elk individu remmend zal werken of dat men het gedrag niet percipieert als ‘ongeoorloofd’. Daarnaast is het relevant wat (oud-)studerenden inschatten dat (belangrijke) anderen van dit gedrag vinden, in hoeverre mensen waarmee ze zich identificeren dit gedrag al vertonen en of ze zich willen conformeren aan de veronderstelde meningen of het gedrag van deze anderen.

3. Kan/zal ik het gedrag in praktijk brengen?

Het stopzetten van het reisproduct is in theorie een relatief eenvoudige handeling die nagenoeg iedereen kan verrichten. Er zijn ook situaties denkbaar die het niet mogelijk of moeilijk maken om deze handeling te verrichten, zoals ziekte, een verblijf in het buitenland of een ander praktisch probleem (kaart is niet meer geldig, kaart is kwijt e.d.). Het daadwerkelijke gedrag kenmerkt zich door een samenspel van overtuigingen over de veronderstelde gevolgen van het gedrag. Zo maakt men een afweging over de (on)waarschijnlijkheid van het gevolg van het gedrag én de mate van (on)wenselijkheid ervan.

Bij de vragenlijstconstructie is onderscheid gemaakt in kennis, sociale norm, houding en gedrag. Bij kennis gaat het om (1) kennis over het stopzetten en de communicatie erover, (2) de attitude en de sociale norm die de intentie bepalen en tot slot (3) het feitelijke gedrag (wel/niet tijdig stopzetten) en het gebruik. In bijlage A is de vragenlijst integraal opgenomen.



Zoals gezegd is aan respondenten zélf gevraagd om na hun open vraag het gegeven antwoord te categoriseren. Dit is gedaan aan de hand van vooraf gedefinieerde categorieën die weergeven waar het antwoord betrekking op kan hebben. Om deze categorieën te achterhalen en na te gaan waar de motieven zoal betrekking op kunnen hebben, is allereerst een uitgebreide webinventarisatie (o.a. discussiefora, persberichten) uitgevoerd. Op basis hiervan is een lijst gemaakt van mogelijke redenen. Hierna is deze lijst gestuurd naar dossierverantwoordelijken bij DUO, NS, JOB, ISO en LSVb. Met deze personen is de lijst telefonisch doorgenomen en is nagegaan in hoeverre de topics relevant werden geacht. Ook is besproken welke signalen c.q. klachten van (oud-)studerenden over dit onderwerp bij deze instanties zijn binnengekomen. Slechts zeer beperkt zijn er klachten geuit. De conclusie van deze telefonische consultatie is dat ook bij de genoemde organisaties men slechts kan gissen naar de feitelijke motieven en hierover geen concreet materiaal of gedetailleerde kennis beschikbaar is. Met de informatie uit deze gesprekken is de lijst van mogelijke motieven aangepast en vertaald naar enquêtevragen (zie bijlage A).

4 Bartels, Daniel M., Christopher W. Bauman, Fiery A. Cushman, David A. Pizarro, and A. Peter McGraw (2015), Moral Judgment and Decision Making. In: G. Keren & G. Wu (Eds.) *The Wiley Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making*. Chichester, UK: Wiley.

1.6 Veldwerk en respons

Uit het studentenpanel dat ResearchNed beheert, is een selectie gemaakt van personen waarvan het zeker is dat zij hebben gestudeerd in mbo, hbo of wo én waarvan het aannemelijk werd geacht dat zij inmiddels waren afgestudeerd of dat hun reisrecht was verlopen. Omdat het op voorhand niet geheel duidelijk was in hoeverre panelleden tot deze groepen behoorden, is besloten een zeer brede mailing uit te voeren. In totaal zijn 129.000 panelleden gemaild met het verzoek in de enquête aan te geven in hoeverre zij tot de doelgroep behoren (zie tabel 1). De enquête heeft één week opengestaan in de eerste week van mei 2016; er is eenmaal een reminder verstuurd. Deelnemers aan het onderzoek konden een cadeaubon winnen van € 20,-. In totaal ontvingen we een reactie van ruim 20.000 panelleden (15%). Voor de analyses zijn alleen de volledig ingevulde enquêtes meegenomen. Ruim 3.000 mensen behoorden niet tot de doelgroep (nooit in het bezit van reisproduct geweest). In totaal 1.116 respondenten behoorden tot de doelgroep van (oud-)studerenden die het reisproduct te laat of nog niet hebben stopgezet (zie vetgedrukte en gearceerde cellen). Dit is ruim zeven procent van de totale bruikbare responsgroep (7,3%) Van deze groep is ongeveer een kwart (23%) nog studierend (n=254); drie kwart (n=862; 78%) studeert niet meer.

Tabel 1: Responsoverzicht

	Onvolledig	Volledig	Totaal
<i>Breed benaderd</i>			129.327
Buiten doelgroep	1.629	1.532	3.161
Studerend met recht op reisproduct - verwacht tijdig stop te zetten	570	7.332	7.902
Studerend met recht op reisproduct - verwacht niet tijdig stop te zetten	50	369	419
Studerend met verlopen recht op reisproduct - tijdig stopgezet	102	1.250	1.352
Studerend met verlopen recht op reisproduct - niet tijdig stopgezet	41	254	295
Niet-studerend met verlopen recht op reisproduct - tijdig stopgezet	634	5.246	5.880
Niet-studerend met verlopen recht op reisproduct - niet tijdig stopgezet	149	862	1.011
Totaal (15%)	3.175	16.845	20.020
Binnen doelgroep (13%)	1.546	15.313	16.859
Bruikbare respons (completes) (12%)			15.313

Tabel 2 geeft een typering van de respons. In de responsgroep zijn mbo-(ex)studerenden iets ondervertegenwoordigd (43% mbo en 57% ho). In totaal heeft zeven procent het reisproduct te laat stopgezet. Bijna vier van de tien studerenden kennen iemand in de omgeving die het reisproduct niet tijdig heeft gestopt. In de responsgroep zijn vrouwen oververtegenwoordigd; 60 procent van alle respondenten studeert; 34 procent studeert niet meer, maar heeft een betaalde baan. Gemiddeld zijn de respondenten bijna 23 jaar oud. In de afzonderlijke hoofdstukken wordt ingegaan op kenmerken van de verschillende groepen.

De verdeling in tabel 2, en met name de scheve verdeling naar geslacht, heeft de onderzoekers ertoe doen besluiten de analyses voor beide groepen in dit onderzoek (te laat en niet te laat) separaat en beschrijvend uit te voeren. Dit past ook binnen de doelstelling van het onderzoek. Herweging van de gegevens is niet mogelijk omdat de populatieverdeling naar achtergrondkenmerken in deze twee groepen onbekend is. Het centrale doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de motieven van (oud-)studerenden om het reisproduct niet stop te zetten, hierover zoveel mogelijk kwalitatieve informatie te verzamelen en deze inhoudelijk te duiden. Omdat ten eerste weging niet mogelijk is en ten tweede er sprake is van een scheve verdeling naar geslacht, is besloten de groepen separaat te analyseren en geen kwantitatieve uitspraken te doen over de totale groep.

Tabel 2: *Typering van de respons*

	Mbo n=6.642	Ho n=8.671	Totaal n=15.313
Te laat ingeleverd (gedrag)	9%	6%	7%
Iemand uit omgeving kaart niet stopgezet	35%	41%	39%
Studerend	62%	59%	60%
Betaalde baan	30%	36%	34%
Geslacht (% vrouw)	69%	67%	68%
Leeftijd	21,2	24,0	22,8

Tabel 3 toont de wijze waarop de (oud-)studerenden berichten hebben ontvangen van DUO. In de tabel is onderscheid gemaakt naar feitelijk gedrag (wel/niet te laat). In totaal ontving ruim twee derde van de respondenten berichtgeving van DUO via de mail; ongeveer twintig procent per post en vijf procent op een andere manier (meestal op beide manieren). In het hoger onderwijs komt berichtgeving per mail iets vaker voor dan in het mbo, waar vaker sprake is van schriftelijke correspondentie. Er is geen relatie tussen het gedrag en de wijze van berichtgeving. De verschillen tussen op tijd en niet op tijd stopgezet, zijn niet significant.

Tabel 3: *Wijze waarop de (oud-)studerenden berichten ontvangen van DUO*

	Op tijd stopgezet	Niet op tijd stopgezet
<i>Mbo</i>	2.339	617
Attending op informatie op MijnDUO via mail	62%	62%
Via post op mijn postadres	32%	30%
Anders	6%	8%
<i>Ho</i>	4.157	499
Attending op informatie op MijnDUO via mail	73%	73%
Via post op mijn postadres	22%	22%
Anders	5%	5%
<i>Totaal</i>	6.496	1.116
Attending op informatie op MijnDUO via mail	69%	67%
Via post op mijn postadres	25%	26%
Anders/beide	5%	7%

1.7 Leeswijzer

In de hoofdstukken die volgen worden de onderzoeksvragen thematisch beantwoord. *Hoofdstuk 3* gaat in op de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten. Hierbij belichten we de motieven, het gebruik van het reisproduct na verloop van het recht erop en de attitudes ten aanzien van het tijdig stopzetten. Daarna gaan we dieper in op de verhalen van de studerenden die hun keuze illustreren. Ten slotte besteden we aandacht aan de groep studerenden die de intentie heeft om het reisproduct in de toekomst niet tijdig stop te zetten en redenen die zij hiervoor aandragen.

In *hoofdstuk 4* staan de motieven van (oud-)studerenden die het reisproduct wel tijdig hebben stopgezet centraal. *Hoofdstuk 5* beschrijft de resultaten van een aantal verdiepende gesprekken die met (oud-)studerenden zijn gevoerd. De verdiepende gesprekken geven meer inzicht in de gebeurtenissen die ten grondslag liggen aan de verschillende motieven om het studentenreisproduct niet tijdig stop te zetten. Alle hoofdstukken sluiten af met een korte samenvatting waarin de belangrijkste conclusies worden weergegeven. Aan het einde van het rapport is een integraal conclusiehoofdstuk opgenomen.

2 Motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten

2.1 Inleiding

In dit resultatenhoofdstuk besteden we allereerst aandacht aan de centrale groep in dit onderzoek, namelijk de groep (oud-)studerenden die geen recht meer hebben op een studentenreisproduct en dit product niet tijdig stopgezet hebben. Allereerst typeren we de groep die hun reisproduct niet tijdig heeft stopgezet naar een aantal kenmerken en vergelijken we de groep met degenen die het reisproduct wel tijdig hebben stopgezet. Daarna gaan we in op hun motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten en de verhalen achter deze motieven. Tabel 4 toont het soort onderwijs, het geslacht van de respondenten én of men iemand in de omgeving kent die het reisproduct niet tijdig heeft stopgezet. Deze gegevens zijn getoond voor degenen die de kaart wel en niet tijdig hebben stopgezet. De verdeling van de groepen over de kenmerken verschillen significant van elkaar. Het niet tijdig stopzetten gebeurt vaker door respondenten uit het mbo dan door respondenten uit het hoger onderwijs en vaker door mannen dan door vrouwen. Daarnaast kennen meer (oud-)studerenden die hun reisproduct te laat hebben stopgezet iemand die dat ook heeft gedaan (57% versus 39% in de andere groep).

Tabel 4: Kenmerken van de groep die het reisproduct niet en wel tijdig hebben stopgezet

	Tijdig		Niet-tijdig	
Mbo	2.339	36%	617	55%
Ho	4.157	64%	499	45%
Man	2.016	31%	465	42%
Vrouw	4.480	69%	651	58%
Kent iemand uit omgeving het reisproduct niet tijdig heeft stopgezet	2.513	39%	638	57%
Totaal	6.496	100%	1.116	100%

Tabel 5 toont een aantal kenmerken van de groep die het reisproduct niet tijdig heeft stopgezet. Meer dan de helft zette het reisproduct binnen een maand stop (53%): bijna een kwart zette het reisproduct na de eerste vergoeding stop; 29 procent zette het reisproduct na een maand stop. In totaal 23 procent stopte het reisproduct binnen drie maanden; ongeveer 23 procent behield het reisproduct vier maanden of langer. Op de vraag of het reisproduct in de tijd dat men dit onterecht bezat ook gebruikt is, antwoordde 63 procent dat het reisproduct niet gebruikt is, een kwart (24%) gebruikte het reisproduct soms en dertien procent gebruikte het reisproduct vaak. Van degenen die het reisproduct hebben gebruikt (412), deed de helft dit voor studiedoeleinden en 23 procent voor het werk. Twintig procent gebruikte het reisproduct voor privédoeleinden.

Tabel 5: Kenmerken van de groep die niet tijdig het reisproduct heeft stopgezet

Kenmerk		n	%
Periode te laat ingeleverd	2 weken	271	24%
	1 - 1,5 maand	320	29%
	2 - 3 maanden	265	24%
	4 maanden en langer	257	23%
Gebruik ov-kaart	Vaak	143	13%
	Soms	269	24%
	Nee	704	63%
Doeleinden gebruik ov	Voor reizen in het kader van studie	203	49%
	Voor reizen in het kader van werk	96	23%
	Voor privédoeleinden	84	20%
	Anders	29	7%

2.2 Motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten

Allereerst gaan we in op de afzonderlijke motieven die de (oud-)studerenden hebben aangekruist op basis van het tekstmateriaal dat zij hebben gedeeld. Dit tekstmateriaal is door de respondenten zelf beoordeeld aan de hand van deze (in het onderzoek voorgedefinieerde) categorieën. Tabel 6 toont de percentages (oud-)studerenden voor wie de motieven belangrijk tot zeer belangrijk waren. De motieven zijn gesorteerd op volgorde van belangrijkheid.

De belangrijkste redenen (top 5) voor het niet tijdig stopzetten van het reisproduct hebben te maken met gebrekkige kennis (dacht dat het vanzelf stopgezet zou worden, wist niet wanneer recht op het reisproduct verloopt, wist niet dat vordering betaald moest worden) en gebrekkige communicatie (informatie van DUO onduidelijk, geen bericht ontvangen van DUO). Voor 40 tot 60 procent van de respondenten waren dit belangrijke redenen. Op plaats zes tot en met acht staan wederom redenen die hierop betrekking hebben (onduidelijkheid studentenreisproduct.nl, geen kennis dat het reisproduct was verlopen of hoe deze stop te zetten).

De strategische motieven (de vordering is lager dan de reiskosten, het feit dat men wil blijven reizen) spelen voor ongeveer één op de tien (oud-)studerenden een belangrijke rol bij het niet tijdig stopzetten van het reisproduct.

Van de motieven die te maken hebben met nalatigheid van de (oud-)studerenden speelde vooral het feit dat men het was vergeten een rol (27%), gevolgd door gebrek aan tijd (18%). Slechts vijf procent gaf aan dat ze geen zin hadden om het reisproduct stop te zetten.

Tabel 6: *Percentage voor wie genoemde motieven belangrijk waren om studentenreisproduct niet tijdig stop te zetten*

	Mbo	Ho	Totaal
De informatie van DUO was onduidelijk	56%	60%	58%
Ik dacht dat het vanzelf stopgezet zou worden	53%	51%	52%
Wist niet wanneer recht op reisproduct was verlopen	49%	46%	48%
Ik heb hierover geen bericht ontvangen van DUO	46%	47%	47%
Wist niet dat vordering betaald moest worden	47%	33%	41%**
Website van studentenreisproduct.nl is onduidelijk	37%	34%	36%**
Ik wist niet dat reisproduct was verlopen	34%	35%	35%
Wist niet hoe reisproduct stop te zetten	35%	30%	33%**
Einde studie correspondeerde niet met officiële afstudeerdatum	33%	20%	27%**
Vergeten	24%	31%	27%**
Wist niet dat het belangrijk was	23%	19%	22%*
Krijg zoveel berichten van DUO dat ik het niet in de gaten had	20%	20%	20%
Geen tijd	19%	17%	18%
Lees de berichten van DUO nooit	14%	15%	14%
Kon reisproduct niet stopzetten (kwijt, kapot, verlopen)	10%	12%	11%
Wil reisproduct houden om te reizen, maar heb geen geld	10%	12%	11%
Bijna niemand die ik ken heeft hem stopgezet	12%	7%	10%**
Buitenlandverblijf	9%	11%	10%
Vordering is lager dan reiskosten	8%	10%	9%
Dacht dat reisproduct kon doorlopen na betaling vordering	7%	9%	8%
Door ziekte of beperking niet in staat reisproduct stop te zetten	6%	6%	6%
Geen zin	4%	6%	5%
Vanwege nieuw postadres geen berichten van DUO	4%	6%	5%
Vanwege nieuw mailadres geen berichten van DUO	3%	2%	3%

Alleen (oud-)studerenden die het reisproduct niet op tijd hebben stopgezet: n=1.116 (mbo 617; ho 499). Verschillen tussen mbo en hbo zijn getoetst: ** p≤0,01; * p≤0,05. Significanties zijn berekend op de gemiddelde schaa scores (1=onbelangrijk; 5=belangrijk). Betreft % respondenten voor wie motieven (zeer) belangrijk waren (score 4 en 5).

Verder is er sprake van omstandigheden waardoor het stopzetten van het reisproduct niet tijdig is gelukt: buitenlandverblijf, einde studie correspondeerde niet met officiële afstudeerdatum, door ziekte of beperking niet in staat het reisproduct stop te zetten, kon het reisproduct niet stopzetten vanwege verlies, defect of het feit dat deze verlopen was. Met uitzondering van de eerste reden gelden deze omstandigheden voor tien procent of minder. In het vervolg van het hoofdstuk gaan we hier niet nader op in omdat de omstandigheden vrij specifiek zijn. Het feit dat het einde van de studie niet geheel correspondeerde met de afstudeerdatum, in combinatie met de vijf dagen die studenten hebben om hun reisproduct stop te zetten, is frequent genoemd als reden (gemiddeld 27%).

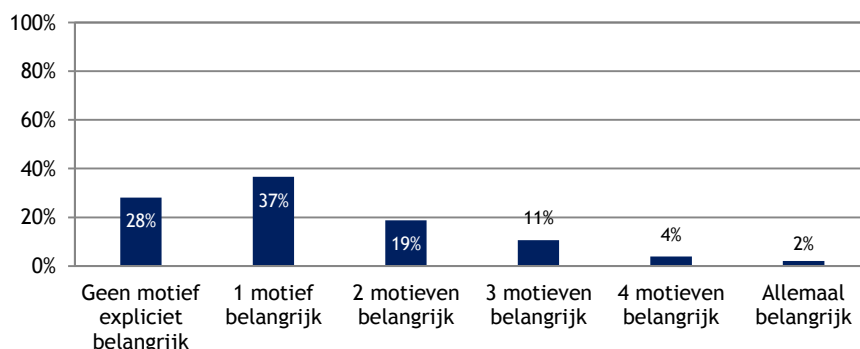
De verschillen tussen mbo en ho zijn getoetst. In het mbo speelde vaker dan in het ho een rol dat er onduidelijkheid was over de einddatum van de studie in relatie tot de officiële afstudeerdatum. Ook spelen kennisaspecten (het ontbreken van kennis) in het mbo vaker een rol dan in het ho (wist niet dat er een vordering betaald moest worden, website van studentenreisproduct.nl is onduidelijk, wist niet hoe het reisproduct stop te zetten, wist niet dat het belangrijk was) en werd er vaker aangegeven weinig mensen te kennen die het reisproduct hadden stopgezet. Hieruit maken we op dat voor respondenten uit het mbo de informatievoorziening minder toereikend is dan voor mensen uit het ho. Deze laatste groep geeft vaker dan studerende in het mbo aan het vergeten te zijn.

2.3 Motieven, gebruik en attitude

Voor verdere analyses zijn de hier bovenstaande motieven ingedikt in een aantal factoren:

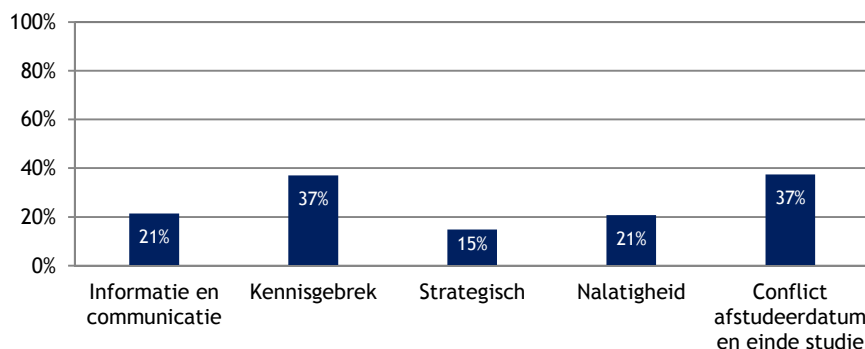
- *nalatigheid* (geen zin, geen tijd, vergeten e.d.);
- *informatie en communicatie* (berichtgeving via DUO, informatie van DUO, onduidelijkheid studentenreisproduct.nl etc.);
- *kennisgebrek* (over datum verlopen reisproduct, over stopzetten reisproduct, over hoe het reisproduct stop te zetten, onwetendheid over vordering etc.);
- *financieel voordeel* (strategisch: goedkoop alternatief, financiële noodzaak);
- de situatie dat er een *conflict* was tussen afstudeerdatum en feitelijk einde van de studie.

Dit laatste motief is vrij specifiek, maar speelde bij een behoorlijke groep (oud-)studerenden een rol. We nemen dit motief daarom als aparte factor mee. Verder zien we een hoge correlatie ($R^2 = 0,6$) tussen motieven die betrekking hebben op informatie en communicatie en op kennisgebrek. Deze twee typen motieven hangen sterk met elkaar samen en hebben betrekking op de relatie tussen het actief *kunnen* vergaren van kennis en het actief *willen* vergaren van kennis om uiteindelijk te komen tot voldoende kennis. Van alle geclusterde motieven is een onderscheid gemaakt tussen 'het motief is onbelangrijk' (score lager dan 3) en 'het motief is belangrijk' (score tussen 3 en 5). Allereerst moeten we opmerken dat voor 28 procent van degenen die hun reisproduct te laat inleverden, geen van de motieven meer dan gemiddeld belangrijk was. Daarnaast bleek dat voor 35 procent van de respondenten meer dan één motief van belang was (zie figuur 4).



Figuur 4: Percentage waarvoor motieven in sterke mate golden

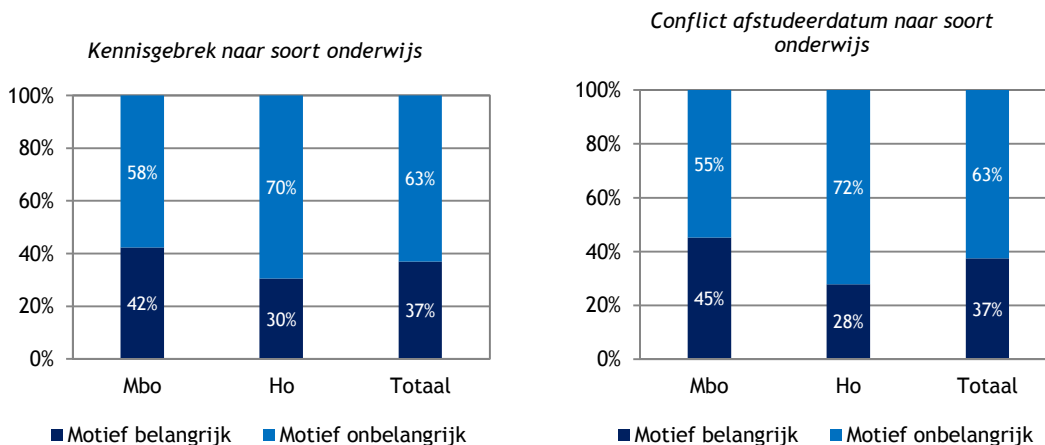
Voor de totale groep is gekeken naar de afzonderlijke motieven en de mate waarin deze van belang waren (figuur 5). Op basis hiervan kunnen we de conclusie trekken dat voor 21 procent informatie en communicatie een belangrijke rol speelde; bij 37 procent was kennisgebrek een belangrijk motief. Voor in totaal 15 procent speelden strategische motieven een rol. 21 procent van de respondenten zet het reisproduct te laat stop vanwege nalatigheid. Bij 37 procent was er onduidelijkheid over de afstudeerdatum en de feitelijke datum waarop het reisproduct moest worden stopgezet.



Figuur 5: Percentage waarvoor genoemde motieven een belangrijke rol speelden bij het niet tijdig stopzetten van het studentenreisproduct

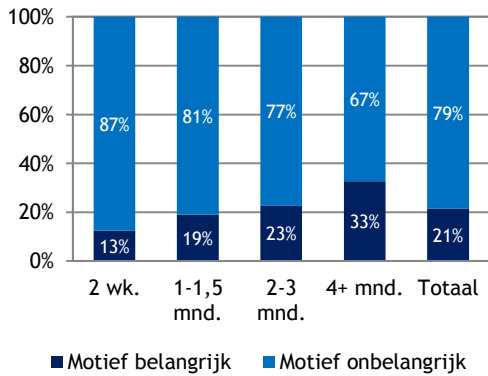
In een nadere analyse zijn deze motieven gerelateerd aan een aantal kenmerken: het soort onderwijs, het reisgedrag, het aantal maanden dat men het reisproduct onterecht in het bezit had en het geslacht van de respondent. Alleen de significante verschillen zijn weergegeven in onderstaande figuren.

Allereerst is gekeken naar verschillen tussen mbo en hoger onderwijs. Hieruit komt het volgende beeld naar voren: zowel kennisgebrek als een conflict tussen de gecommuniceerde afstudeerdatum en de feitelijke afstudeerdatum komen in het mbo vaker voor dan in het hoger onderwijs. Met name in het mbo is meer en betere communicatie en informatie van belang.

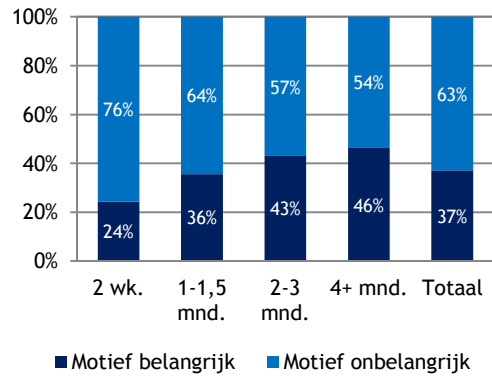


Vervolgens is gekeken naar de motieven in relatie tot het aantal maanden dat men het reisproduct ongeoorloofd heeft laten doorlopen. Respondenten die het reisproduct langer ongeoorloofd hebben laten doorlopen, geven vaker aan dat informatie en communicatie (m.n. vanuit DUO) een rol heeft gespeeld. Eenzelfde beeld zien we bij kennisgebrek en bij strategische motieven. Was onduidelijkheid over de feitelijke afstudeerdatum aan de orde, dan had men het reisproduct minder lang in gebruik dan wanneer dit niet het geval was.

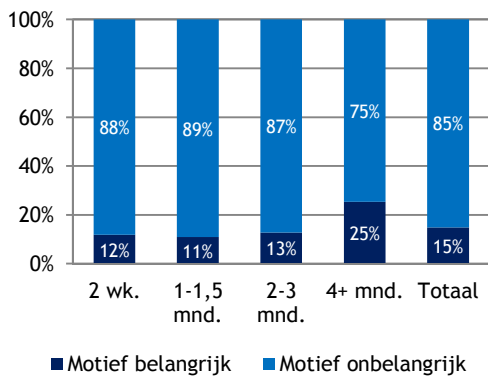
Informatie en communicatie naar periode te laat ingeleverd



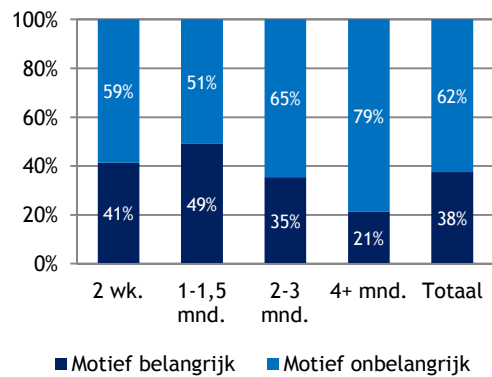
Kennisgebrek naar periode te laat ingeleverd



Strategisch naar periode te laat ingeleverd

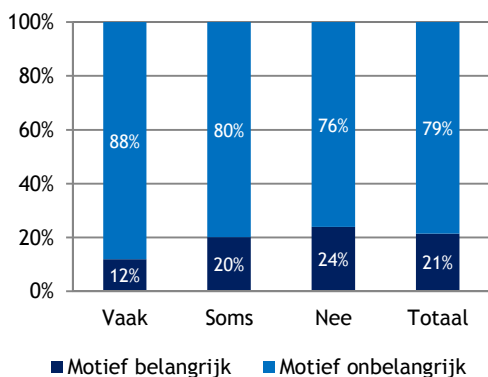


Conflict afstudeerdatum naar periode te laat ingeleverd

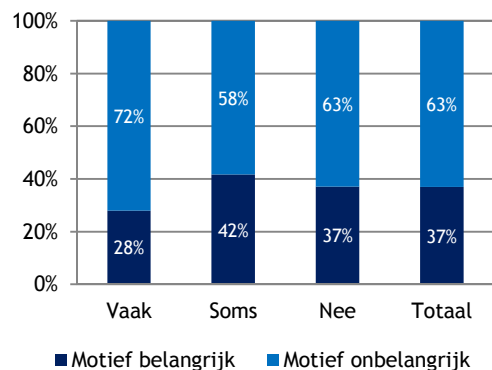


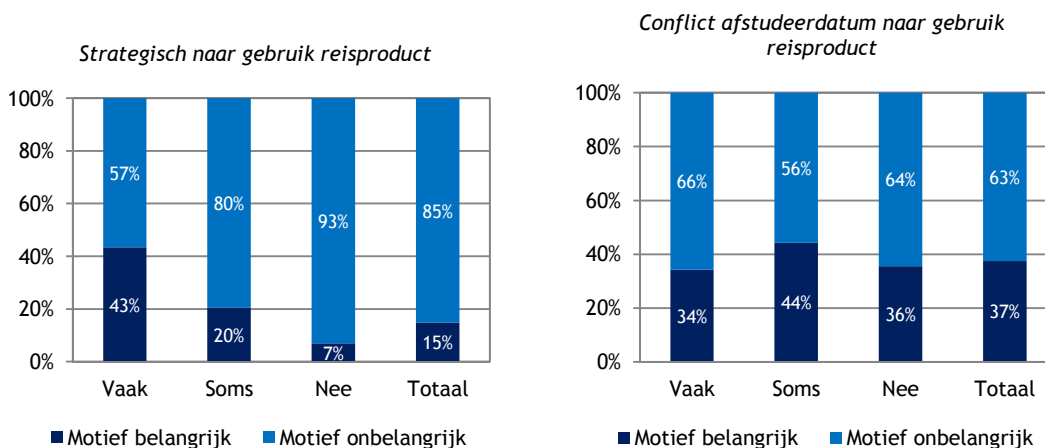
Hebben de respondenten het reisproduct daadwerkelijk gebruikt? Eerder zagen we dat 63 procent helemaal geen gebruik maakt van het reisproduct. Onderstaande grafieken laten zien wat binnen de groepen de dominante motieven waren om het reisproduct wel of niet te gebruiken. Kennisgebrek en motivatie speelden minder een rol bij degenen die veel reisden. Bij hen waren het met name strategische aspecten die van belang waren.

Informatie en communicatie naar gebruik reisproduct

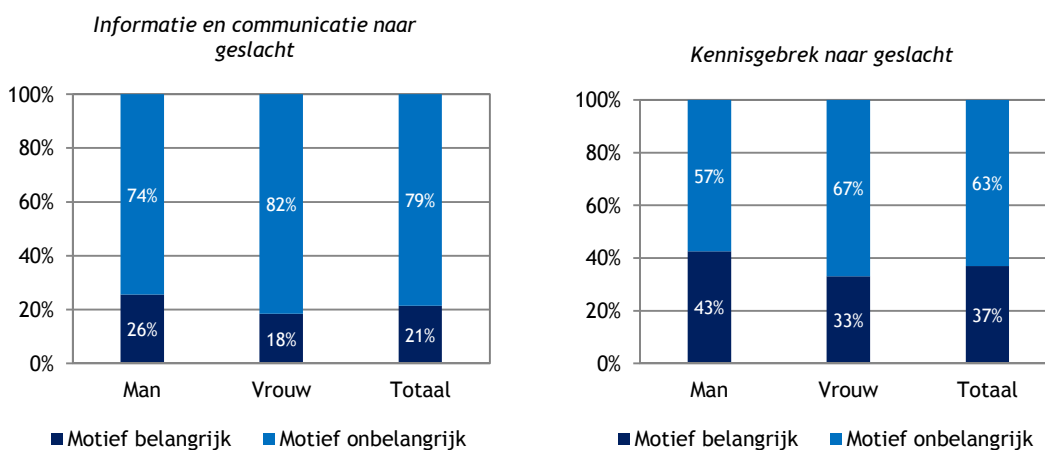


Kennisgebrek naar gebruik reisproduct





Uit een eerdere analyse kwam naar voren dat het niet tijdig stopzetten van het reisproduct bij mannen vaker voorkomt dan bij vrouwen. Onderstaande grafieken laten zien dat het bij mannen vaker dan bij vrouwen te maken heeft met een gebrek aan informatie en communicatie en een gebrek aan kennis.



2.4 Mening over het stopzetten van het reisproduct

Aan de hand van een aantal stellingen is aan de (oud-)studerenden gevraagd wat hun mening is over het stopzetten van het studentenreisproduct en over de communicatie en informatie hierover. De stellingen zijn ingedikt naar twee factoren. De factor- en betrouwbaarheidsanalyses zijn weergegeven in bijlage B. Tabel 7 toont de percentages van alle onderscheiden groepen.

Er is een duidelijke relatie tussen de mening over het moeten stopzetten van het reisproduct en het al dan niet ongeoorloofd in het bezit hebben ervan. Een positieve attitude ten aanzien van het stoppen van het reisproduct komt veel vaker voor bij degenen die het product tijdig hebben stopgezet dan bij degenen die dat niet deden. Dit geldt ook voor de houding die men heeft ten aanzien van de communicatie. Het aandeel respondenten dat negatief is over de communicatie is veel groter bij de groep die het product niet tijdig heeft stopgezet.

De negatievere houding van de (oud-)studerenden die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet zien we terug bij alle (oud-)studerenden, los van de motieven die ze daarbij hadden. Er zijn wel (soms kleine) verschillen in hun oordeel over de gebrekkige communicatie. Dit is het meest opvallend in de groep die aangeeft dat er te weinig kennis was over het stopzetten. Zij zijn negatiever over de communicatie vanuit DUO c.q. de overheid.

Tabel 7: Mening over het stopzetten van het studentenreisproduct

	Tijdig	Niet-tijdig	Totaal
Positieve attitude over stopzetten	38%	15%	16%
Gebrekkige communicatie	39%	58%	58%

Verschillen tussen beide groepen zijn significant $p < 0,00$.

2.5 Verhalen van (oud-)studerenden

In totaal 1.116 studenten zetten hun reisproduct niet tijdig stop. Door middel van een open antwoord vroegen we hen wat hun belangrijkste motief was. De teksten zijn allemaal bestudeerd en inhoudelijk gerubriceerd naar een aantal categorieën. De twee hoofdthema's hadden betrekking op (1) kennis en communicatie en (2) hun attitude ten aanzien van het al dan niet tijdig stopzetten. Ook is gekeken naar de situatie van studenten (studerend of niet studerend) en naar het feitelijk gebruik van het reisproduct in de periode dat zij deze ongeoorloofd in hun bezit hadden.

Kennis en communicatie

Van de studenten die het reisproduct niet tijdig hebben stopgezet studeren twee op de tien studenten nog. Van deze groep geeft ongeveer driekwart aan het reisproduct niet gestopt te hebben vanwege communicatieproblemen. Bij de groep die niet meer studeert (oud-studerenden) is dit percentage vergelijkbaar.

Van zowel studerenden als oud-studerenden die de kaart niet op tijd hebben stopgezet dacht een meerderheid dat het reisproduct automatisch zou stoppen. Ongeveer een kwart van zowel de studerenden als oud-studerenden gaf aan dat zij ervan uitgingen dat met het stoppen van de studiefinanciering het reisproduct ook zou verlopen. Ook is niet altijd duidelijk dat het reisproduct en het product dat erop staat twee aparte producten zijn. Typerend hiervoor zijn verhalen als: 'Ik dacht dat dit vanzelf zou stopgezet worden zodra ik geen studiefinanciering meer kreeg en kwam er te laat achter.' En: 'Ik had geen idee dat ik hem moest stopzetten. Ik dacht dat dit automatisch gebeurde'.

De daarna meest voorkomende redenen voor het niet tijdig stopzetten van het reisproduct zijn dat men problemen heeft ervaren met de procedure of DigiD en het verlopen of verlies van de kaart. Van de studerenden en oud-studerenden geeft minder dan een kwart aan dat zij hierdoor de kaart niet op tijd konden stopzetten. Zo zegt één van de respondenten: 'De ov-chipkaart zelf was verlopen. Hierdoor kon ik het abonnement niet stopzetten bij een automaat. Ik heb dit wel geprobeerd. Omdat de kaart niet meer werkte ging ik ervan uit dat het zo goed was.'. Of: 'Mijn pasje verliep dus ik ging er vanuit dat ik hem niet meer stop hoeft te zetten.'. Enkele studenten geven aan dat de waarschuwing van het verlopen van de deadline te laat aankwam. Enkele benoemen dat zij te laat waren doordat het stopzetten pas na enkele dagen wordt geregistreerd. Een andere student: 'Op het moment dat de brief arriveerde was de opzegtermijn al verstreken'.

Men geeft aan dat het stopzetten van het reisproduct een ingewikkeld proces is. Studenten lezen niet alle post van DUO vanwege de extra moeite die ze moeten doen om eerst in te loggen. Een respondent: 'Het is in principe een kleine handeling, maar voor je gevoel moet je er veel voor doen. Dus stel je het steeds uit. (...) Voor de rest speelde ook mee dat je geen herinneringen kreeg om het stop te zetten. Volgens mij wel via duo.nl, maar ja dan moest ik daar weer helemaal inloggen om dat te zien.'

Voor deze groepen verliep het proces tot stopzetten moeizaam. Ongeveer één op de tien studerenden en (oud-)studerenden die te laat was en die problemen had met het stopzetten van de kaart geeft aan dat dit komt doordat zij in de veronderstelling was dat online stopzetten voldoende was. Bij evenveel studerenden is de verwerking van het stopzetten niet goed gegaan, waardoor zij alsnog te laat waren. Onder oud-studerenden hadden bijna twee op de tien respondenten hiermee te maken.

Voor ongeveer tien procent van de (oud-)studerenden heeft verkeerde informatievoorziening van instanties zoals DUO de grootste rol gespeeld in het niet tijdig stopzetten van het reisproduct. Er heerst veel verwarring rondom de einddatum van de studie en tot wanneer de het product dan geldig is. Sommigen gingen ervan uit dat het reisproduct geldig was tot het einde van het studiejaar, waardoor zij een vergoeding moesten betalen van meestal minstens twee maanden. Bij twee op de tien studerenden en vier op de tien niet-studerenden was er onduidelijkheid over de verstrekte informatie: 'Het was onduidelijk tot wanneer het studiejaar doorloopt en wanneer je ov niet meer geldig is na het afstuderen. Overal staat vermeld 'zet tijdig je ov stop'.' Voor welke datum dit moet, vinden studenten lastig. Zo'n 40 procent van de respondenten die hun reisproduct te laat hebben stopgezet zegt verkeerd te zijn ingelicht door een DUO-medewerker. Er werd bijvoorbeeld gezegd dat online stopzetten voldoende was of er werd een verkeerde datum doorgegeven. Een oud-student vertelt: 'Nadat ik stopte met mijn opleiding, zei men dat ik DUO moest bellen om mijn ov kaart stop te zetten. Ik heb geen moment geaarzeld want heb vaker gehoord dat mensen het te laat hadden stopgezet en een dik bedrag hebben moeten betalen terwijl ze niet reisden met de kaart. Toen ik DUO had gebeld, hebben ze mij bevestigd dat het reisdocument zou worden stopgezet en dat ik er niet meer mee kon reizen. Zo gezegd, zo gedaan. Ik dacht netjes alles afgehandeld te hebben en ging er vanuit dat alles goed zat. Totdat ik elf maanden later een bericht kreeg dat ik hem niet had stopgezet en alsnog een dikke boete kreeg. Ik heb er 0,0 keren gebruik van gemaakt. En voelde mij eigenlijk op dat moment keihard genaaid om het netjes te zeggen. Ik ben nog steeds dat belachelijke bedrag aan het terugbetalen. Ik vind dat hier veel beter naar gekeken moet worden. En dat het automatisch stop moet worden gezet zodat er geen onnodige fouten worden gemaakt. Het is niet duidelijk hoe je een ov-kaart stop moet zetten. Dit moet echt aangepakt worden.'

Ongeveer één op de tien (oud-)studerenden is verkeerd voorgelicht door de school of universiteit. Vaak werd door de instelling een afstudeerdatum doorgegeven aan DUO zonder deze datum te communiceren naar de student zelf. Ook heerst de opvatting dat uitschrijving pas gebeurt na de diploma-uitreiking. In sommige gevallen wordt de afstudeerdatum pas laat duidelijk of gebeurt het afstuderen met terugwerkende kracht. In dat geval betalen (oud-)studerenden meteen een vordering, aangezien het stopzetten van het reisproduct niet met terugwerkende kracht kan. Een respondent: 'De afstudeerdatum wordt pas laat duidelijk in sommige gevallen (zo ook in mijn geval). Soms gebeurt afstuderen zelfs met terugwerkende kracht, bijvoorbeeld van een maand. In dit geval heb je direct een ov-boete op je nek.'. Een andere oud-studerende: 'Ik heb me met terugwerkende kracht uitgeschreven en dan is op tijd stopzetten ook niet meer mogelijk.'. Miscommunicatie speelt hierbij een rol: 'Ik heb mijn studiefinanciering en ov-studentenkaart stopgezet nadat ik van de universiteit het bericht kreeg dat mijn diploma-aanvraag goedgekeurd was. Ik zag toen dat mijn diploma op mei gezet was; ik had dus juni geen recht meer op studiefinanciering en ov. Dit wist ik niet. Daarom had ik het niet eerder stopgezet.'. Een respondent: 'Ik had nog geen bewijs van afstuderen, daar wachtte ik op. Dat was blijkbaar zes dagen te laat. Ik vond het lullig dat ik de boete kreeg aangezien ik het had doorgegeven en daarna de boete kreeg'.

Voor enkele (oud-)studerenden was het verder onduidelijk hoe en wanneer het reisproduct moest worden stopgezet. De tijdslimiet die studerenden hebben voor het stopzetten van de kaart is hierbij soms niet duidelijk. Ook wordt de informatievoorziening op de website van DUO als onvoldoende beschouwd. Velen geven aan dat het, na het lezen van de informatie op de site, alsnog niet duidelijk was hoe de kaart stopgezet moest worden en wanneer.

De regel is dat bij niet geactiveerde reisproducten geen vordering hoeft te worden betaald. Toch refereren enkele studerenden hieraan. Onder enkele (oud-)studerenden heerst de opvatting dat stopzetten niet nodig is als het reisproduct weinig tot nooit is gebruikt. 'Ik dacht zolang ik hem niet gebruik hoef ik niks te betalen. Maar ik moest dus wel een flink bedrag betalen ook al had ik de kaart niet meer gebruikt', en: 'Ik gebruikte mijn ov nooit dus had er niet bij stil gestaan dat ik deze stop moest zetten' zijn typische verhalen.

Een ander klein aantal (oud-)studerenden heeft het reisproduct niet tijdig stopgezet omdat de studie nog niet was afgerond. Enkelen verkeerden in de veronderstelling dat dit ook betekende dat het reisproduct nog zou gelden. Daarnaast moeten sommigen nog enkele keren naar de onderwijsinstelling komen na de officiële einddatum van de studie. Ook is het voor extraneus-studenten vaak niet duidelijk dat zij geen recht hebben op een studenten-ov: 'Mijn studie-status werd veranderd naar extraneus/examenstudent. Blijkbaar heb je als examenstudent geen recht op studiefinanciering en ov-kaart. Dit werd nergens vermeld en hierdoor kwam ik er te laat achter.'

Nalatigheid en financieel voordeel

Een kwart van de (oud-)studerenden heeft het reisproduct niet stopgezet vanwege redenen die met hun houding te maken hebben en/of het financiële voordeel dat het oplevert.

Respectievelijk tien en zestien procent van de studerenden en oud-studerenden geven aan wel op de hoogte geweest te zijn van het handmatig stopzetten van het reisproduct, maar het te zijn vergeten. Ook persoonlijke omstandigheden of vakanties zorgden ervoor dat de kaart niet op tijd kon worden stopgezet. Enkele oud-studerenden geven daarnaast aan dat zij het zijn vergeten omdat zij na de studie meteen fulltime aan het werk gingen: 'Ik ging fulltime bij mijn vakantiebaan aan het werk en heb nooit meer aan het inleveren van die kaart gedacht. Toen kreeg ik een brief met een acceptgiro met een flinke boete en heb ik hem maar gauw ingeleverd.'. Een andere respondent: 'De waarschuwing voor het te laat stopzetten van je ov-kaart en de kosten die dit met zich meebrengt, waren destijds voor mij niet helder meer (ik heb dacht ik wel een brief gehad, maar dit was al enkele maanden terug en ik was vergeten dat de kaart verliep)'. Of: 'Ik was niet op de hoogte dat de administratie nog een paar dagen nodig had om de informatie te verwerken. Ik zou een week verschil hebben met het stopzetten anders en veel geld kwijt zijn om heen en weer te reizen vanuit Wageningen naar Amsterdam voor mijn thesis. Achteraf was die € 90,- duurder.'

Enkele (oud-)studerenden zeggen dat zij het reisproduct niet op tijd hebben stopgezet omdat zij met een nieuwe studie zouden beginnen. Wanneer men niet wordt aangenomen of toch afziet van een nieuwe studie, betalen zij een vergoeding vanwege het onterecht gebruikmaken van het reisproduct.

Minder dan één op de tien (oud-)studerenden heeft het reisproduct om strategische en financiële redenen niet tijdig stopgezet. Het betalen van de vordering is voor respondenten in dit geval goedkoper dan het aanschaffen van een reisabonnement. De overstap van goedkoop reizen naar het zelf betalen van een reisabonnement ervaart men als een grote en dure overgang. Sommigen kiezen ervoor om de vergoeding te betalen en gebruik te blijven maken van gratis reizen. 'Wanneer je vaak moet reizen is de boete die je moet betalen is goedkoper dan een abonnement. Of: 'Ik moest werk zoeken, had geen inkomen dus ik kon het niet stopzetten'. Voor afgestudeerden verandert er veel. Ze moeten solliciteren, gaan werken en raken hun studentprivileges kwijt. Een oud-student: 'Ik moest naar mijn werk en dat kost geld. Om geld te kunnen besparen heb ik besloten dat, nadat ik mijn eerste salaris verhoging had ontvangen en redelijk verdiende, hem stop te zetten. Zo gezegd zo gedaan.'. Een andere oud-student: 'Na het stoppen met de studie was het niet betaalbaar voor mij om een abonnement af te sluiten bij de NS. De ov-studentenkaart bood de mogelijkheid om goedkoper te reizen. Dus kostenbesparing.'. Of 'Reiskostenvergoeding op mijn werk dekt niet alles. Goedkoper is om kilometers uit te laten betalen en de boete te betalen. Leuk voordeel is dat ik dan ook privé gratis reis doordeweeks.'. Voor een student was de (geringe) hoogte van de vordering de trigger om het reisproduct te handhaven: 'Toen ik de eerste boete kreeg, kwam ik erachter dat de boete voor mij goedkoper is dan elke dag te betalen om naar mijn nieuwe werk te reizen, dus heb ik besloten om nog een maand voor de boete te gaan tot ik een reisabonnement kon nemen dat goedkoper is dan de boete (dankzij een verhuizing richting werk)'. In één geval betaalde de werkgever de boete: 'Omdat ik met mijn stagebedrijf de afspraak heb gemaakt dat zij de kosten voor mijn ov-chipkaart zouden vergoeden.'. Ook de media speelden een rol: 'Op het nieuws was te horen dat doorreizen op dit product met boete goedkoper was dan reizen zonder vergoedingen en zonder boete. Na een rekensommetje bleek dit ook voor mij te gelden. Na een maand experimenteren voelde het slecht.'

In enkele gevallen vond men het te veel gedoe om het reisproduct tijdig stop te zetten. Omdat het stopzetten via de automaat niet op elk station mogelijk is, werd het als lastig ervaren om hiervoor speciaal naar een ander station te moeten reizen. Een respondent geeft hierbij aan: ‘... Er wordt niet over nagedacht dat mensen soms al met het openbaar vervoer moeten om zover te komen, aangezien niet alle apparaten hiertoe in staat zijn.’ Ook wordt de tijd om het reisproduct stop te zetten en naar een automaat te reizen als te kort ervaren, omdat niet op elk station een geschikte automaat is.

Gebruik van het reisproduct

Het verschil tussen gebruik en geen gebruik van het reisproduct nadat het recht daarop is verlopen, is door middel van woordfrequenties hieronder grafisch weergegeven. Om vooral een inhoudelijk beeld te kunnen schetsen zijn in de teksten de lidwoorden, voorzetsels en voegwoorden buiten beschouwing gelaten.

In onderstaande figuren zijn de, in de verhalen van studerende(n) die aangeven de kaart te laat stop te hebben gezet en deze daarna niet te hebben gebruikt (Figuur 6), incidenteel te hebben gebruikt (Figuur 7), of vaak te hebben gebruikt (Figuur 8), meest genoemde woorden grafisch weergegeven. In alle gevallen zijn de woorden *stopzetten*, *ov* en *kaart* vaak door de studerende(n) genoemd. Dit is ook te verwachten, gezien de onderzoeksvraag zich op deze thema's richtte. Verschillen zien we bij de woorden die in frequentie vlak hierna worden genoemd. Voor studerende(n) die de kaart niet hebben gebruikt zien wij de thema's *school*, *automatisch*, *boete* en *betalen* naar voren komen. In de verhalen van studerende(n) die de kaart incidenteel hebben gebruikt komen woorden als *studiefinanciering*, *automatisch*, *uitgeschreven* en *diploma* vaker aan bod dan bij de anderen. Ten slotte zien wij dat de verhalen van studerende(n) die de kaart vaak hebben gebruikt, woorden als *reizen*, *betalen*, *goedkoper* en *geld* zijn genoemd, die in de andere groepen nauwelijks voorkwamen. Dit sluit inhoudelijk goed aan bij de eerder geanalyseerde kwalitatieve verhalen.



Figuur 6: Typering van de verhalen van (oud-)studerende(n) die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet en dit niet hebben gebruikt



Figuur 7: Typering van de verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet en dit incidenteel hebben gebruikt.



Figuur 8: Typering van de verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet en dit vaak hebben gebruikt

2.6 De intentie om het reisproduct niet tijdig stop te zetten

Van alle respondenten die nog studeren en een studentenreisproduct bezitten geven 7.332 van de 7.701 aan dat zij de intentie hebben om het reisproduct tijdig stop te zetten. In totaal 4,8 procent van de studerenden (369 van de 7.332) heeft de intentie om het niet op tijd stop te zetten. Dit doet zich vaker voor in het mbo dan in het ho. Er is qua intentie geen (significant) verschil tussen mannen en vrouwen.

In totaal 369 studenten geven aan de intentie te hebben om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten. Door middel van een open antwoord vroegen we hen wat hun belangrijkste motief hiervoor was. Ook deze teksten zijn allemaal bestudeerd en inhoudelijk gerubriceerd naar een aantal categorieën. De drie hoofdthema's hadden betrekking op (1) tweede studie, (2) kennis en communicatie, en (3) financieel voordeel.

Tabel 8: Studenten die de intentie hebben om het reisproduct tijdig of niet tijdig stop te zetten vergeleken

	Tijdig		Niet-tijdig	
	N	%	N	%
Mbo	3.427	47%	259	70%
Ho	3.905	53%	110	30%
Man	2.333	32%	151	41%
Vrouw	4.999	68%	218	59%
Totaal	7.332	100%	369	100%

De resultaten laten zien dat de intentie om het reisproduct niet stop te zetten voor studerenden in het mbo voor het merendeel te verklaren is door de intentie om door te stromen naar het hbo. Een voorbeeld van antwoorden die studerenden op deze vraag geven: ‘Omdat ik volgend jaar door ga studeren op een hogeschool. Ik moet nog informatie vragen of ik het wel moet stop zetten en weer aanvragen of gewoon door kan laten gaan.’. Of ‘Omdat ik hierna nog verder wil gaan studeren. Daarom wil ik mijn ov-studentenkaart niet stopzetten.’. Een tweede veel voorkomende reden is dat studerenden in het mbo niet voldoende op de hoogte zijn van de regelingen rondom het reisproduct. Zo blijkt dat veelal de vraag niet goed is begrepen omdat studerenden niet weten wanneer hun product verloopt. Typerend hiervoor zijn antwoorden als: ‘Omdat ik niet precies weet wanneer mijn ov-kaart stopt en ik er zo lang mogelijk gebruik van wil maken.’. Of: ‘Ik weet niet tot wanneer ik recht heb op mijn ov, ik wil hierna hbo gaan doen en ik weet niet goed of ik hem stop moet zetten of dat hij gewoon door gaat.’. En ook: ‘Ik weet niet hoe het moet. Volgens mij gaat dit vanzelf.’. Ten slotte geeft een hele kleine groep studerenden in het mbo aan met het niet op tijd stopzetten van hun reisproduct een strategisch of een financieel voordeel na te streven. Typische antwoorden hierbij zijn: ‘Aangezien studenten weinig/geen inkomsten hebben na hun studie (i.v.m. werkloosheid) wil ik nog even op zoek gaan naar een baan met behoud van openbaar vervoer. Dit zou mijn enige reden kunnen zijn om mijn ov-studentenkaart niet tijdig op stop te zetten.’. Of: ‘Omdat de boete goedkoper is dan iedere keer een kaartje kopen.’.

Voor studenten in het ho zien we vooral twee motieven terug komen. Het merendeel van de studenten blijkt ook hier niet helemaal op de hoogte van de regelingen rondom het reisproduct. Een veel voorkomende aanname is dat het reisproduct na het verlopen recht automatisch wordt stop gezet. Antwoorden die studenten vaak geven zijn: ‘Als ik geen recht meer heb op gratis reizen dan neem ik aan dat dit vanzelf stopgezet wordt. Mijn ov-kaart heb ik na deze tijd nog wel nodig om te reizen dus deze zal ik nog wel gaan gebruiken. Alleen reis ik dan niet meer gratis.’. En ook: ‘Ik ben ervan uitgegaan dat je reisproduct vanzelf verloopt.’. Maar ook andere kennishiaten worden genoemd, zoals: ‘Ik heb nog niet precies uitgezocht hoe het werkt als ik zo ben afgestudeerd (dat zal deze zomer zijn). Ik ga in september reizen dus dan heb ik ‘m sowieso niet meer nodig, maar ik weet niet echt wat de consequenties zijn als ik de kaart niet op tijd stop zet.’. En: ‘Ik was niet bekend met het moeten stopzetten van de ov-kaart wanneer het recht daarop is verlopen. Is dat geen standaard gevolg van het stopzetten van studie(financiering) via DUO?’. De daarna meest voorkomende reden voor de intentie om het niet tijdig stop te zetten is dat men hier een financieel voordeel van verwacht. Deze groep is voor ho-studenten iets groter dan voor studerenden in het mbo. Ongeveer een derde van alle ho-studenten die de intentie hebben om hem niet stop te zetten geeft aan dat dit een bewuste keuze is. Typerende antwoorden zijn hier: ‘Aangezien ik een stage doe in Amsterdam en daarna wellicht nog verder moet afstuderen, zou ik toch gewoon nog een jaar lang elke dag moeten blijven reizen. Momenteel zijn de boetes voor niet tijdig stopzetten goedkoper dan een gewoon abonnement. Een stuk voordeliger zelfs als je net als ik grote afstanden moet maken.’. Of: ‘Omdat ik mijn minor in een andere stad moet volgen. Ik zou dan een trein- en metro-abonnement moeten aanschaffen en dan ben ik bijna evenveel geld kwijt als wanneer ik mijn ov niet tijdig stopzet. Ik betaal dan liever iets extra’s zodat ik nog een jaartje kan reizen om mijn lessen te volgen en naar huis te gaan.’. Veelal zien we wel dat deze keuze geldt voor studenten die langer studeren of een tweede studie doen.

2.7 Samenvatting

- Het aandeel (oud-)studerenden dat om financiële redenen bewust het reisproduct houdt is minder dan tien procent. Zij reizen wel vaker met het reisproduct. Hun houding ten aanzien van het moeten stopzetten van de kaart is niet anders dan van anderen die het reisproduct te laat stopzetten. Ze weten wel dat het moet, maar handhaven het noodzakelijkerwijs tijdelijk.
- Er is een grote groep die aangeeft dat er sprake is van slechte communicatie en kennisgebrek. Het feit dat deze zaken veelal samengaan, duidt erop dat studenten niet actief op zoek zijn gegaan naar de informatie. Wellicht moet er bij DUO een actievere rol belegd worden. Zo blijkt uit een aantal verhalen dat medewerkers van DUO soms foutieve informatie geven en ook de vindbaarheid van de informatie en de duidelijkheid waarmee dit wordt gecommuniceerd worden door de studerenden aangekaart.
- Een kwart van de (oud-)studerenden geeft aan dat er onduidelijkheid bestaat tussen de afstudeerdatum en de formele einddatum van de studie. Zij worden onterecht met een vordering geconfronteerd. Dit zou pleiten voor het uitstellen van de vergoeding met een maand (of twee weken). Uit het onderzoek is niet helemaal duidelijk hoeveel tijd er soms ligt tussen de feitelijke afstudeerdatum en het door de instelling richting DUO gecommuniceerde einde van de studie.
- Studerenden denken vaak dat de school hen zal attenderen op belangrijke zaken, met name in het mbo.
- Voor studerenden is niet altijd duidelijk wat het onderscheid is tussen studiefinanciering en het studentenreisproduct: het één stopzetten betekent nog niet dan het andere ook stopgezet wordt.
- Ook de zittende studerenden die nog recht hebben op het reisproduct zijn vaak onvoldoende op de hoogte van de regelingen rondom het reisproduct.
- Een klein deel van de zittende studerenden met lopend recht op een reisproduct voorziet nu al een noodzaak om het reisproduct bewust door te laten lopen nadat het recht erop is verlopen, veelal omdat de huidige opleiding dan nog niet is beëindigd of de financiële middelen vlak na de studie nog onvoldoende zijn om zelf de kosten te kunnen dragen.

3 Motieven om het reisproduct tijdig stop te zetten

3.1 Inleiding

De grootste groep in het onderzoek zette het reisproduct op tijd stop of heeft de intentie dit te doen. Tussen mbo en ho zien we verschillen die de inverse zijn van eerder getoonde analyses: waar in het mbo relatief veel studerenden de intentie hebben om het reisproduct tijdig stop te zetten, zien we in de praktijk dat een kleiner aandeel dan verwacht dit uiteindelijk doet. In het ho zien we een omgekeerde tendens: de verhouding mbo-ho is bij de intentie tot stopzetten 47% versus 53% en bij het gedrag 36% versus 64%. Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen.

Tabel 9: *Studenten die het reisproduct tijdig hebben stopgezet vergeleken met degenen die de intentie hebben het reisproduct tijdig stop te zetten*

	Intentie		Gedrag	
	n	%	n	%
Mbo	3.427	47%	2.339	36%
Ho	3.905	53%	4.157	64%
Man	2.333	32%	2.016	31%
Vrouw	4.999	68%	4.480	69%
Totaal	7.332	100%	6.496	100%

3.2 Motieven en intenties om het reisproduct tijdig stop te zetten

Bij de motieven om het reisproduct tijdig stop te zetten valt op dat, in tegenstelling tot (oud-)studerenden die het reisproduct niet tijdig hebben stopgezet, het met name te maken heeft met de kennis van de (oud-)studerenden en het niet willen betalen van een vordering (tabel 10). Ook het bewustzijn dat het belangrijk is om het reisproduct op tijd stop te zetten heeft een belangrijke rol gespeeld. Verder blijkt uit tabel 10 dat studenten in het ho vaker actief op zoek gaan naar informatie dan studerenden in het mbo.

Tabel 10: *Percentage voor wie genoemde motieven belangrijk waren om studentenreisproduct tijdig stop te zetten*

	Mbo	Ho	Totaal
Wist dat je het reisproduct zélf moest stopzetten	85%	91%	89%**
Wilde geen vordering betalen	80%	88%	85%**
Wist dat het belangrijk was	83%	82%	82%**
Hier speciaal de tijd voor genomen	58%	63%	61%
Wist dat mijn reisproduct was verlopen	41%	61%	54%**
Wist wanneer recht op het reisproduct verliep	62%	59%	60%**
Ben zelf op zoek gegaan naar informatie	53%	64%	60%**
Wist hoe het reisproduct stop te zetten	63%	58%	59%**
Bericht ontvangen van DUO	54%	49%	51%**
Informatie van DUO was duidelijk	52%	43%	47%**
Bijna iedereen zet het reisproduct tijdig stop	36%	29%	32%**
Website van studentenreisproduct.nl is duidelijk	38%	27%	31%**
Kijk regelmatig naar berichten van DUO	35%	27%	30%**
Medestudenten hebben erop gewezen	24%	29%	27%**
Ouders hebben hierop gewezen	33%	13%	20%**

Alleen (oud-)studerenden die het reisproduct op tijd hebben stopgezet: n=6.496 (mbo 2.339; ho 4.157). Verschillen tussen mbo en hbo zijn getoetst: ** p<0,01; * p<0,05. Significanties zijn berekend op de gemiddelde schaalcores (1=onbelangrijk; 5=belangrijk). Betreft % respondenten wie motieven (zeer) belangrijk waren (score 4 en 5).

Opvallend is dat ook in de groep die het reisproduct wel tijdig stopzet maar weinig studerenden regelmatig kijken naar de berichten van DUO. De helft van de studerenden geeft aan een bericht van DUO te hebben ontvangen en dit bericht duidelijk te hebben gevonden. Dit doet vermoeden dat studerenden de kennis die ertoe heeft geleid het reisproduct tijdig stop te zetten uit andere bronnen hebben opgedaan (bijv. zelf actief gezocht, via medestudenten en/of ouders).

3.3 Verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct tijdig hebben stopgezet

Net als bij het wel of niet gebruiken van het reisproduct, is er ook bij de motieven van (oud-)studerenden die het reisproduct op tijd hebben stopgezet of de intentie hebben om dit te doen, gekeken naar de frequentie van de meest genoemde woorden en zijn deze hieronder grafisch weergegeven. Om een inhoudelijk beeld te kunnen schetsen zijn ook hier de lidwoorden, voorzetsels en voegwoorden buiten beschouwing gelaten. We zien weinig verschillen in de meest voorkomende woorden in de verhalen van studerenden die het reisproduct op tijd hebben stopgezet of de intentie hebben om dit te gaan doen. De meest genoemde woorden zijn: ov, (studenten)kaart, boete, betalen, recht, geld, kosten, stopzetten. Wat hier opvalt is dat de kosten die verbonden zijn aan het niet tijdig stopzetten blijkbaar de grootste invloed hebben gehad op het gedrag. Dit komt ook overeen met de resultaten uit de kwantitatieve analyse (zie tabel 10).



Figuur 9: Typering van verhalen van (oud-)studerenden zonder reisrecht die tijdig hun reisproduct stopzetten



Figuur 10: Typering van verhalen (oud-)studerenden zonder reisrecht die tijdig het reisproduct stopzetten

4 Verdiepende interviews

4.1 Inleiding en protocol

Aan het eind van het onderzoek zijn met acht (oud-)studerenden telefonische interviews gehouden. Aan alle respondenten is gevraagd of zij hieraan mee zouden willen werken. Twee derde van de respondenten was in eerste instantie hiertoe bereid. Uit deze groep is een selectie gemaakt op basis van hun antwoorden. De volgende groepen zijn geselecteerd:

- wel tijdig stopgezet, maar niet via DUO geïnformeerd;
- niet tijdig stopgezet en onvoldoende info via DUO;
- niet tijdig stopgezet en vergeten/geen gelegenheid;
- niet tijdig stopgezet en strategisch.

Met de respondenten zijn de volgende vragen doorgenomen:

Wel tijdig stopgezet, maar niet via DUO geïnformeerd

- Je hebt je studentenreisproduct op tijd stopgezet. Hoe wist je dat dit moest?
- Hoe ben je precies bij deze informatie gekomen?
- Heb je ook via DUO informatie hierover verkregen? En wat voor informatie?
 - Zo ja, was deze op tijd? Wanneer heb je deze ongeveer ontvangen?
 - Zo ja, hoe vaak heb je via DUO informatie hierover verkregen en via welke kanalen?
 - Zo ja, was deze duidelijk? Was er n.a.v. deze informatie nog informatie die je miste?
- Ben je ook actief op zoek gegaan naar informatie over je studentenreisproduct?
 - Zo ja, wat was hier de aanleiding toe?
- Via welke bronnen heb je aanvullende informatie verkregen? Wat was de kwaliteit van deze informatie?
- Miste je iets in de communicatie rondom het studentenreisproduct?
 - Zo ja, wat miste je?
 - Zo ja, wat zouden DUO of de vervoerbedrijven in hun communicatie kunnen verbeteren?
- Je bent met DUO een overeenkomst aangegaan over het gebruik van het studentenreisproduct. Was het voor jou altijd duidelijk welke rechten en plichten hieraan verbonden zijn? Waarom wel/niet?
- Zijn er nog andere aspecten die nog niet aan bod zijn gekomen, en die volgens jou een belangrijke rol hebben gespeeld in het tijdig stopzetten van je studentenreisproduct?

Niet tijdig stopgezet en onvoldoende info via DUO

- Je hebt je studentenreisproduct niet op tijd stopgezet. Hoe is dit gekomen?
- Hoe ben je uiteindelijk erachter gekomen dat je het studentenreisproduct stop moest zetten?
- Heb je via DUO informatie hierover verkregen? En wat voor informatie?
 - Zo ja, was deze op tijd? Wanneer heb je deze ongeveer ontvangen?
 - Zo ja, hoe vaak heb je via DUO informatie hierover verkregen en via welke kanalen?
 - Zo ja, was deze duidelijk? Was er n.a.v. deze informatie nog informatie die je miste?
 - Zo nee, heb je andere berichten van DUO wel ontvangen?
 - Zo nee, via welke kanalen ontvang je meestal informatie van DUO?
- Ben je ook actief op zoek gegaan naar informatie over je studentenreisproduct?
 - Zo ja, via welke bronnen heb je aanvullende informatie verkregen? Wat was de kwaliteit van deze informatie?
- Miste je iets in de communicatie rondom de studentenreisproduct?
 - Zo ja, wat miste je?

- Zo ja, wat zouden DUO of de vervoerbedrijven in hun communicatie kunnen verbeteren?
- Je bent met DUO een overeenkomst ingegaan over het gebruik van het studentenreisproduct. Was het voor jou altijd duidelijk welke rechten en plichten hieraan verbonden zijn? Waarom wel/niet?
- Zijn er nog andere aspecten die nog niet aan bod zijn gekomen, en die volgens jou een belangrijke rol hebben gespeeld in het niet tijdig stopzetten van je studentenreisproduct?

Niet tijdig stopgezet en niet in staat geweest

- Je hebt je studentenreisproduct niet op tijd stopgezet. Hoe is dit gekomen?
- Wat voor actie heb je hierop ondernomen?
- Heb je je studentenreisproduct uiteindelijk wel stopgezet? Hoe heb je dit gedaan?
- Heb je via DUO informatie hierover verkregen?
 - Zo ja, was deze op tijd? Wanneer heb je deze ongeveer ontvangen?
 - Zo ja, hoe vaak heb je via DUO informatie hierover verkregen en via welke kanalen?
 - Zo ja, was deze duidelijk? Was er n.a.v. deze informatie nog informatie die je miste?
 - Zo nee, heb je andere berichten van DUO wel ontvangen?
 - Zo nee, via welke kanalen ontvang je meestal informatie van DUO?
- Ben je ook actief op zoek gegaan naar informatie over je studentenreisproduct?
 - Zo ja, via welke bronnen heb je aanvullende informatie verkregen? Wat was de kwaliteit van deze informatie?
- Miste je iets in de communicatie rondom het studentenreisproduct?
 - Zo ja, wat miste je?
 - Zo ja, wat zouden DUO of de vervoerbedrijven in hun communicatie kunnen verbeteren?
 - Je bent met DUO een overeenkomst ingegaan over het gebruik van het studentenreisproduct. Was het voor jou altijd duidelijk welke rechten en plichten hieraan verbonden zijn? Waarom wel/niet?
- Zijn er nog andere aspecten die nog niet aan bod zijn gekomen, en die volgens jou een belangrijke rol hebben gespeeld in het niet tijdig stopzetten van studentenreisproduct?

Niet tijdig stopgezet met een strategisch doel

- Je hebt je studentenreisproduct niet op tijd stopgezet. Hoe is dit gekomen?
- Waarom heb je je studentenreisproduct uiteindelijk wel stopgezet?
- Heb je via DUO informatie hierover verkregen?
 - Zo ja, was deze op tijd? Wanneer heb je deze ongeveer ontvangen?
 - Zo ja, hoe vaak heb je via DUO informatie hierover verkregen en via welke kanalen?
 - Zo ja, was deze duidelijk? Wat wist je n.a.v. deze informatie wel en wat niet?
 - Zo nee, heb je andere berichten van DUO wel ontvangen?
 - Zo nee, via welke kanalen ontvang je meestal informatie van DUO?
- Ben je ook actief op zoek gegaan naar informatie over je studentenreisproduct?
 - Zo ja, via welke bronnen heb je aanvullende informatie verkregen? Wat was de kwaliteit van deze bronnen?
- Miste je iets in de communicatie rondom het studentenreisproduct?
 - Zo ja, wat miste je?
 - Zo ja, wat zouden DUO of de vervoerbedrijven in hun communicatie kunnen verbeteren?
- Zou een hoger bedrag voor de vordering je visie op het wel of niet tijdig stopzetten veranderen?
- Je bent met DUO een overeenkomst ingegaan over het gebruik van het studentenreisproduct. Was het voor jou altijd duidelijk welke rechten en plichten hieraan verbonden zijn? Waarom wel/niet?
- Zijn er nog andere aspecten die nog niet aan bod zijn gekomen, en die volgens jou een belangrijke rol hebben gespeeld in het niet tijdig stopzetten van je ov-studentenkaart?

In de volgende paragrafen beschrijven we kort de resultaten.

4.2 Einddatum studie

Voor een (oud-)studerende uit het mbo was een gebrek aan informatie over de afstudeerdatum de voornaamste reden om haar reisproduct te laat stop te zetten. Zij ging uit van de datum waarop het diploma wordt verkregen: 'Ik wilde mijn ov-kaart stopzetten toen ik mijn scriptie had ingeleverd, maar ik had nog geen diploma. Ik moest nog één tentamen herkansen en ben er daarom van uitgegaan dat ik de kaart mocht gebruiken tot ik mijn diploma had. Ik heb hem uiteindelijk twee weken te laat stopgezet, omdat ik mij dus niet bewust was dat ik hem al stop had moeten zetten. Ik dacht dat ik hem vijf dagen na ontvangst van mijn diploma moest inleveren, maar dat was dus niet zo. Uiteindelijk heb ik hem stopgezet omdat ik van medestudenten hoorde dat je hem op tijd stop moest zetten, maar het was mij niet duidelijk wanneer precies. Ik kreeg van verschillende medestudenten andere informatie. Dus heb ik hem rond die tijd stopgezet, maar dat bleek dus nog steeds iets te laat.' Op de vraag hoe zij geïnformeerd is door DUO antwoordt ze: 'Ik heb in die tijd niet regelmatig bij DUO ingelogd. Ik heb ook geen brief gekregen hierover, maar misschien wel een e-mail. Daarvoor moet je echter weer inloggen op MijnDUO en dat vergeet je heel vaak. Ik vind het op zich wel goed dat nu alles online is, maar het zou beter zijn als je ook een sms krijgt als je nieuwe mail hebt gekregen. Nu moet je regelmatig zelf inloggen om te checken of je mail hebt en dat doe je niet vaak.' Was ze zich wel bewust van de rechten en plichten rondom het studentenreisproduct? 'Ik heb in het begin wel iets ondertekend, dus dat wist ik wel, maar na al die tijd ben je die informatie al lang weer kwijt. De school heeft me hier ook niet op gewezen, daar verwacht je het toch een beetje van. De oorzaak om het reisproduct niet op tijd stop te zetten was bij mij vooral de onduidelijkheid rondom de datum. Ik was wel uitgeschreven uit school, maar ik was nog wel een student want ik had mijn diploma nog niet ontvangen en moest nog een herkansing doen. Er was bij mij onduidelijkheid over wat nu het einde van je studie bepaalt.'

4.3 Onderscheid stopzetten studiefinanciering en het studentenreisproduct

Een andere (oud-)studerende in het mbo geeft aan dat de communicatie rondom het onderscheid tussen het stopzetten van de studiefinanciering en het stopzetten van het studentenreisproduct voor haar niet duidelijk was. 'Ik moest herkansing doen in september, maar ik was wel al gewaarschuwd dat ik mijn studiefinanciering voor die tijd al stop moest zetten. Ik leefde toen in de veronderstelling dat dat ook automatisch geldt voor de ov-studentenkaart. Dus dat deze ook automatisch, samen met de studiefinanciering, stopgezet is. De studiefinanciering had ik stopgezet in juni (...) en daarna heb ik alleen in het weekend gereisd en had nooit door dat het product er nog steeds op stond. In augustus kreeg ik plotseling een brief van DUO met daarin een boete. Toen ben ik op zoek gegaan naar extra informatie en ben ik erachter gekomen dat ik inderdaad de ov-studentenkaart ook nog stop moest zetten.' Op de vraag of zij hier geen informatie van DUO over heeft ontvangen, bleek dat in de informatievoorziening teveel nadruk is gelegd op de studiefinanciering, waardoor de verplichting om de ov-studentenkaart stop te zetten ondergesneeuwd raakte: 'Eigenlijk wist ik niet hoe ik alles stop moest zetten. Ik kreeg de informatie vooral via mijn school. Daarna nog een brief van DUO waarin stond dat mijn studiefinanciering afliep. Ik zag dit meer als een bevestiging van DUO dat ik de studiefinanciering stop had gezet. Mij was hierbij niet duidelijk dat dit ook nog apart voor het reisproduct gold. Voor zover ik me kan herinneren, heb ik hier geen aparte brief meer over ontvangen. Een extra brief op tijd met een waarschuwing erin en een duidelijk onderscheid tussen studiefinanciering en het reisproduct zou hier dus handig zijn geweest.'

4.4 Geblokkeerde ov-chipkaart geeft onduidelijk signaal

Voor een (oud-)student uit het hbo ging het om de procedure van het stopzetten zelf. Omdat zijn ov-chipkaart geblokkeerd was, ging hij ervan uit dat deze automatisch samen met zijn studiefinanciering stop was gezet: 'Ik maakte geen gebruik van mijn ov-kaart en toen was hij ineens geblokkeerd. Ik kreeg een brief over de einddatum van mijn studie en dat ik hem moest stopzetten, maar omdat hij geblokkeerd was dacht ik dat dit al was gebeurd. Ik dacht dus dat hij automatisch stop werd gezet. Dat dit niet het geval was beseftte ik toen ik een factuur van DUO kreeg. Blijkbaar had ik hem niet op tijd stopgezet en dat terwijl hij allang geblokkeerd was. Ik heb een telefoongesprek met DUO gehad.

Later kreeg ik nog een factuur omdat hij nog steeds niet was stopgezet. DUO kon aan de telefoon niet zien dat hij geblokkeerd was, dus dat ik hem niet kón gebruiken. Wegens persoonlijke omstandigheden heb ik er verder even niet meer aan gedacht. Uiteindelijk kon ik de kaart toch via de site van DUO invoeren en daarmee blokkeren, zonder hem eerst te activeren. Als ik hem eerst had moeten activeren had ik nog eens € 7,50,- extra moeten betalen.’. Op de vraag in hoeverre de communicatie vanuit DUO hierin duidelijk was, antwoordt hij: ‘Het ligt denk ik niet zozeer aan de communicatie naar de klant toe in het algemeen, maar er moet in sommige gevallen wel een verbetering plaatvinden. Wanneer de kaart geblokkeerd is, moet het product op ‘pauze’ worden gezet, want je kunt hem immers ook niet meer gebruiken. Nog gewenster zou zijn dat DUO de kaart op afstand kan blokkeren wanneer de studie afloopt. Ik wist nu niet dat ik de kaart op een gegeven moment nog zelf stop moest zetten. Als hij niet was geblokkeerd, had ik hem waarschijnlijk wel stopgezet.’.

Een (oud-)studerende in het mbo vertelt een vergelijkbaar verhaal. Ook hier suggereerde een afgelopen reisproduct dat de kaart al automatisch stop was gezet. ‘Mijn ov-kaart liep in januari af, waarna ik hem niet meer kon gebruiken, dus kon ik hem ook niet meer stopzetten. Ik ging er dus vanuit dat hij al was stopgezet. Ik wist niet dat ik hem nog moest stopzetten. Uiteindelijk kreeg ik echter via DUO een boete toegestuurd, omdat hij niet was stopgezet. Na het krijgen van de boete heb ik contact gezocht met DUO en heb ik gevraagd hoe ik hem stop moest zetten. Ik moest eerst via internet aangeven dat ik mijn pas kwijt was, en toen moest ik hem stopzetten.’. Op de vraag in hoeverre zij van DUO bericht hierover heeft ontvangen, antwoordt ze: ‘Ik kwam erachter dat ik een boete had via een brief of een bericht via MijnOverheid, dat weet ik niet meer. Ik ben van tevoren niet duidelijk door DUO hierop geweest. Ik heb wel een bericht gehad dat ik een boete moest betalen (€ 500). Ik wist toen nog niet hoe hoog die boete was. De deurwaarder kwam langs, waarna ik ineens weer een brief kreeg dat er nog een bedrag (€ 1.200) openstond. DUO heeft voor mijn gevoel niet goed aangegeven dat wanneer de kaart afloopt, je hem alsnog stop moet zetten. Ik ging er vanuit dat dit automatisch gebeurde, omdat er een einddatum op staat. Het was dus vooral een procedureel probleem. Ik was er wel van op de hoogte dat ik hem stop moest zetten, maar de informatie rondom de kaart, de procedure zelf, was niet duidelijk.’.

4.5 Actief op zoek gaan is een vereiste

Een zittende student in het wo die over drie maanden afstudeert, geeft aan nog weinig informatie te hebben rondom de procedure om haar studentenreisproduct stop te zetten. Wel geeft zij duidelijk aan de intentie te hebben om het op tijd stop te zetten. ‘Ik studeer in augustus af en volgens mij moet ik mijn ov-studentenkaart dan ook stopzetten. Dat heb ik van anderen gehoord en ben ik ook van plan om te doen. Hoe en waar en van wie, weet ik niet meer. Volgens mij is het gewoon iets dat je hoort en weet.’. Weet je wat je moet doen om hem stop te zetten? ‘Ik weet ongeveer wel hoe het moet, maar niet precies. Ik denk dat ik eerst op internet info hierover moet opzoeken. Volgens mij gebeurt dit samen met de studiefinanciering.’. De studente kan zich ook niet herinneren of zij eerder al informatie hierover heeft ontvangen: ‘Ik kan me niet meer herinneren of ik hier al een keer via DUO een bericht over heb gekregen. Maar ik kijk ook niet heel vaak op MijnDUO, eigenlijk alleen maar als er concrete aanleiding toe is, dus als zij mij aanschrijven of ik iets moet aangeven. Als ik een mail krijg van DUO hierover, dan zal ik wel op de site kijken en dan hoop ik dat het duidelijk is wat ik moet doen. Het is me wel duidelijk dat je het product aan het einde stop moet zetten. Maar ik vond het in het begin al een lastige site. Ik kon toen bijvoorbeeld geen informatie vinden waar precies is uitgelegd wat voor handelingen je moet verrichten om de kaart te activeren. Ik hoop dat dit bij het stopzetten duidelijker is.’. Op de vraag of zij zich bewust is van de consequenties van het niet-stopzetten antwoordt zij: ‘Je hoort weleens dat er boetes op staan, maar ik zou niet weten voor welke periode dit is en hoe hoog deze boetes dan zijn. Ik weet eigenlijk ook niet hoeveel tijd je hebt om de kaart stop te zetten nadat je klaar bent met je studie.’. Dit voorbeeld laat zien dat een studerende met de intentie om het studentenreisproduct op tijd stop te zetten enkele maanden voor het einde van de studie niet op de hoogte is van de procedure. Ook hier denkt men dat het studentenreisproduct verbonden is aan de studiefinanciering.

4.6 Reisproduct nodig voor woon-werk verkeer

Een (oud-)student in het wo geeft aan dat financiële overwegingen de reden waren om het reisproduct niet op tijd stop te zetten. 'Ik moest destijds voor mijn werk redelijk ver met de trein reizen en heb daardoor heel bewust de beslissing genomen om het reisproduct niet stop te zetten. Hierdoor had ik zelfs met aftrek van de vergoeding nog steeds een financieel voordeel.'. Op de vraag in hoeverre hij de informatie vanuit DUO helder vond en of hij wist dat dit niet mocht, antwoordt hij het volgende: 'Ja, ik vind de informatie van DUO heel helder en ik wist ook dat het niet mocht. Ik heb een aantal berichten van ze gekregen, daarnaast heb ik nog even de website van DUO gecheckt of ik alles goed had begrepen. Ten slotte heb ik ze zelfs gebeld om te vragen of de € 97 de enige kosten zijn die ik zou maken als ik de kaart niet stop zou zetten of dat er nog andere 'verborgen' kosten zijn. Maar die bleken er niet zijn. Al met al heb ik dus alle informatie gekregen die ik nodig had om een weloverwogen keuze te kunnen maken. Ik heb de kaart pas stopgezet toen ik overgeplaatst werd naar de stad waar ik ook woon. Toen had ik hem niet meer nodig en heb ik hem ook stopgezet. Ik denk dat ik hem zo'n twee maanden heb gebruikt. (...) Een hoger boetebedrag had mijn beslissing in dit geval zeker wel beïnvloed. Het was nu gewoon een afweging van de reiskosten die ik maak en de kosten van de vergoeding.'. Miste hij nog iets in de communicatie door DUO? 'Ja, het feit dat er in de meldingen van DUO geen onderwerp wordt vermeld. Dat zou wel handig zijn, want anders negeer je ook weleens een bericht van DUO, bijvoorbeeld de overzichten die zij elk jaar sturen over de lening.'.

Ook een andere studente uit het wo geeft aan het reisproduct voor woon-werkverkeer een tijdje bewust niet stop te hebben gezet. 'Ik heb inderdaad nog mijn ov-kaart en gebruik hem ook omdat ik voor mijn werk best ver moet reizen. Ik woon in Utrecht en werk in Rotterdam en krijg een maximale reiskostenvergoeding van € 130 en ik betaal een boete van € 200 per maand. Als ik een trajectkaart zou kopen, zou ik meer dan € 200 kwijt zijn. En ik heb veel vrienden in een andere stad en de ov-studentenkaart kan ik daarvoor ook gebruiken. Dus ik heb hem bewust aan laten staan omdat het mij een hoop geld scheelt.'. Op de vraag in hoeverre zij de informatie vanuit DUO helder vond en of zij wist dat dit niet mocht, antwoordt zij het volgende: 'Ik heb van DUO wel een aantal mails gekregen dat je de kaart stop moest zetten, bijvoorbeeld toen ik ben afgestudeerd. De informatie dat je de kaart ook door kunt laten lopen heb ik echter van een oud-collega van mijn studie die hem ook niet heeft stopgezet. Ik heb daarnaast ook even uitgezocht hoe dat nou precies zit met de boete, bijvoorbeeld of die niet oploopt en dat ik niet echt in de problemen kom. Wat voor mij wel altijd een beetje onduidelijk is gebleven, is hoe de scheiding zit tussen je recht op studiefinanciering en het recht op de ov-kaart. Je hebt langer recht op de ov-kaart dan op de studiefinanciering, maar als je de studiefinanciering stopzet moet je de ov-kaart ook stopzetten. Soms hangen ze dus wel met elkaar samen en soms weer niet. Hier vind ik de communicatie dus soms wat onduidelijk. Wat betreft de vraag of ik wist dat het niet mag: nee dat wist ik eigenlijk niet eens. Ik weet natuurlijk wel dat het niet de bedoeling is dat je de kaart aanhoudt, maar wat er nu precies in de regelingen zit, dat heb ik niet gelezen. Ik weet dus eigenlijk ook niet of je hiermee een 'heftige' regel overtreedt. Wat ik me verder nog afvraag, is waarom DUO je reisrecht niet automatisch stopzet als je afgestudeerd bent. Zelfs als ik mijn kaart stop had willen zetten, had ik hier best een aantal stappen voor moeten doen. Ik hoor dan ook van veel mensen dat zij het per ongeluk laten doorlopen.'.

4.7 Tweede studie

Een studente uit het hbo geeft aan dat de reden om het reisproduct niet op tijd stop te zetten een combinatie was van de omslachting van de procedure in combinatie met het economisch voordeel dat het bezit van het reisproduct je verschaft. 'Ik heb de kaart twee maanden te laat stopgezet. Er waren twee redenen voor. In 2012 waren er nog niet zo veel plekken waar je de kaart stop kon zetten, dat was één. En ten tweede wilde ik de kaart nog een tijdje gebruiken en heb ik uitgerekend dat het voordeliger was om hem niet meteen stop te zetten. Reden hiervoor was dat ik met een tweede studie was begonnen. Mijn recht verliep, maar de studie was nog niet af, dus ik had hem nog nodig om te studeren. Uiteindelijk heeft mijn verantwoordelijkheidsgevoel echter wel de overhand gekregen en heb ik hem na twee maanden stopgezet omdat ik wist dat het niet mocht. Ik vond de informatie via DUO wel best laat.

Ik weet niet meer of het via post of e-mail was. De informatie was op zich wel duidelijk, maar de procedure om het stop te zetten was toen nog heel onhandig, want het kon niet overal en je moest wel naar een automaat toe. Ik heb niet veel extra informatie zelf verzameld, maar wel op de site van DUO gekeken. Dat was op zich wel duidelijk. Een hoger boete-bedrag had er denk ik wel toe geleid dat ik hier andere keuzes in had gemaakt. Ook speelde mee dat ik, toen ik begon met studeren, niet wist dat ik twee studies ging doen. Voor dat geval had ik dus geen extra informatie opgezocht. De inhoud van de overeenkomst met DUO kon ik me niet meer herinneren. Het bleef trouwens ook onduidelijk of je alleen een boete moest betalen of ook de ritjes zelf die je met de kaart maakt. Dat dit onduidelijk was is misschien maar goed ook, want anders had ik hem waarschijnlijk wel nog wat langer gehouden.’.

4.8 Samenvatting

De verdiepende gesprekken geven meer inzicht in de gebeurtenissen die ten grondslag liggen aan de verschillende motieven om het studentenreisproduct niet tijdig stop te zetten. Duidelijk wordt hieruit dat er vaak sprake is van een interactie tussen de houding van de (oud-)studerenden en een aantal onduidelijkheden omtrent de inhoud van de informatie en de wijze waarop de informatie aan de studerenden wordt gecommuniceerd. De volgende aspecten komen hierbij naar voren:

- De communicatie vanuit DUO lijkt te vrijblijvend van aard. Studerenden checken MijnDUO sporadisch en missen hierdoor soms belangrijke informatie. Sommige studerenden beseffen het probleem pas op het moment dat er gevorderd wordt.
- De einddatum van de studie is niet altijd duidelijk. Verwarring ontstaat waar de datum van het behalen van het diploma later is dan het officiële einde van de studie. Kennelijk communiceert de onderwijsinstelling deze datum wel met DUO maar niet met de student in kwestie.
- De scheidslijn tussen het stopzetten van de studiefinanciering en het stopzetten van het studentenreisproduct is onduidelijk. Sommige studerenden denken dat met het stopzetten van de studiefinanciering ook het studentenreisproduct wordt stopgezet.
- De gegevens op het reisproduct zelf zijn soms misleidend. Als een ov-chipkaart geblokkeerd of verlopen is, denkt men dat het studentenreisproduct automatisch ook is stopgezet.
- Voor studerenden die uit economische overwegingen bewust besluiten om het reisproduct niet tijdig stop te zetten, geldt dat een hogere vordering invloed zou hebben gehad op deze keuze.
- De voornaamste reden om het reisproduct bewust te houden voor gebruik is woon-werk verkeer of het afronden van de studie.
- Studerenden met kennis over het stopzetten van het reisproduct hebben deze vaak actief zelf verzameld naar aanleiding van een bericht van DUO.

5 Conclusies

Dit hoofdstuk integreert alle bevindingen aan de hand van de onderzoeksvragen. De hoofdvraag van het onderzoek is wat de motieven zijn van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet dan wel niet tijdig stop te zetten bij een daarvoor geschikte automaat van de vervoersbedrijven. Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn een drietal deelvragen gesteld.

Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten en vanaf het moment dat het reisproduct stopgezet had moeten worden nog wel van het reisproduct gebruik te maken?

Uit de resultaten blijkt dat er twee redenen zijn waarom studerenden het product blijven gebruiken nadat het stopgezet had moeten worden. De grootste groep maakte incidenteel gebruik van het reisproduct en was zich veelal niet bewust van het feit dat het product stop had moeten worden gezet. De voornaamste reden die door deze studenten wordt genoemd is slechte communicatie en kennisgebrek. Tegelijkertijd kunnen we concluderen dat er bij deze groep een gebrek aan eigen initiatief was, iets dat bij respondenten die het reisproduct wel tijdig stopzetten, wel aanwezig was. De verhalen van studerenden die de kaart niet tijdig stopzetten en de verdiepende gesprekken suggereren dat de communicatie vanuit DUO te vrijblijvend van aard is. Studerenden checken MijnDUO slechts sporadisch en missen hierdoor soms belangrijke informatie. Sommige studerenden beseffen het probleem pas op het moment dat er gevorderd wordt. Ook is de einddatum van de studie niet altijd duidelijk. Verwarring ontstaat waar de datum van het behalen van het diploma later is dan het officiële einde van de studie. Kennelijk communiceert de onderwijsinstelling deze datum wel met DUO maar niet met de studerende in kwestie. Verder lijkt de scheidslijn tussen het stopzetten van de studiefinanciering en het stopzetten van het studentenreisproduct onduidelijk. Sommige studerenden denken dat met het stopzetten van het studiefinanciering ook het reisproduct wordt stopgezet. Uit een analyse onder zittende studenten die nog recht hebben op het reisproduct blijkt dat zij ook vaak onvoldoende op de hoogte zijn van de regelingen rondom het reisproduct.

Ten tweede is er een groep (oud-)studerenden die om financiële redenen bewust het reisproduct houdt en er ook vaak gebruik van maakt. Deze groep is met minder dan tien procent van alle studerenden die het product niet tijdig stopzet, relatief klein. Uit de verhalen en de verdiepende gesprekken blijkt dat men het reisproduct vooral laat doorlopen voor gebruik woon-werkverkeer of bij het afronden van de studie. Ook een klein deel van de zittende studerenden met lopend recht op een reisproduct voorziet nu al een noodzaak om het reisproduct bewust door te laten lopen nadat het recht erop is verlopen. Ook hier veelal omdat de huidige opleiding dan nog niet is beëindigd of de financiële middelen vlak na de studie nog onvoldoende zijn om zelf de kosten te kunnen dragen. Deze groep die uit economische overwegingen bewust besluit om het reisproduct niet tijdig stop te zetten geeft aan dat een hogere vordering invloed zou hebben (gehad) op deze keuze. Studerenden met kennis over het stopzetten van het reisproduct hebben deze vaak actief zelf informatie verzameld naar aanleiding van een bericht van DUO.

Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct niet tijdig stop te zetten en vanaf het moment dat het reisproduct stopgezet had moeten worden geen gebruik te maken van het reisproduct?

De voornaamste reden voor deze studerenden is wederom een gebrek aan kennis. Ook ervaren zij de communicatie vanuit DUO als ontoereikend. Uit deze groep beschrijven studerenden vaak situaties waarbij gegevens op het reisproduct zelf misleidend waren. Als een ov-chipkaart geblokkeerd of verlopen is, denkt men dat ook het studentenreisproduct automatisch is stopgezet of dat met het stopzetten van de studiefinanciering het reisproduct automatisch wordt stopgezet. Ze beseffen dit veelal pas dat hun reisproduct stopgezet had moeten worden als ze een vordering moeten betalen.

Vooral in het mbo denkt men dat de school hen zal attenderen op belangrijke zaken zoals de datum waarop het reisproduct moet worden stopgezet. Onduidelijkheid over de afstudeerdatum en de formele einddatum van de studie is een aspect dat ook voor deze studerenden een rol heeft gespeeld. Dit is voor een aanzienlijk deel van de respondenten niet duidelijk geweest. Zij worden in hun ogen onterecht met een vordering geconfronteerd; ook wanneer de einddatum met terugwerkende kracht is vastgesteld.

Wat zijn de motieven van (oud-)studerenden om hun reisproduct wel tijdig stop te zetten bij een daarvoor geschikte automaat van de vervoersbedrijven?

De voornaamste reden voor studerenden om hun reisproduct tijdig stop te zetten is dat zij een hoge vordering willen vermijden. De informatie hieromtrent hebben de meesten zelf actief opgezocht. Nagenoeg alle respondenten bekijken slechts sporadisch de berichten van DUO. De helft van de studerenden die het product tijdig stopzetten, ontvingen naar eigen zeggen hierover een bericht van DUO. Evenveel studerenden die het product tijdig hebben stopgezet geven echter aan dat de berichten van DUO onduidelijk waren. Overigens vonden studerenden in het mbo de informatie vanuit DUO duidelijker dan studenten in het hoger onderwijs.

Bijlage A: Vragenlijst onderzoek tijdig stopzetten ov-studentenkaart

1. Volg je momenteel een studie in het mbo, hbo of aan een universiteit?
 - Ja
 - Nee
2. Heb je ooit een studie gevolgd in het mbo, hbo of aan een universiteit?
 - Ja
 - Nee [einde vragenlijst]
3. Heb je recht of had je ooit recht op een ov-studentenkaart?
 - Ja, ik heb nu recht op een ov-studentenkaart
 - Ja, ik had recht op een ov-studentenkaart
 - Nee, ik heb nooit recht gehad op een ov-studentenkaart [einde vragenlijst]
4. Was/is dit voor een studie:
 - Mbo niveau 1 of 2
 - Mbo niveau 3 of 4
 - Hbo
 - Universiteit
5. Wanneer verloopt je recht op een ov-studentenkaart?
 - Maand
 - Jaar
 - Dat weet ik niet
6. Sinds welke maand en welk jaar heb je geen recht meer op een ov-studentenkaart?
 - Maand
 - Jaar
7. Waarom heb je geen recht meer op ov-studentenkaart?
 - Ik ben gestopt met mijn studie
 - Ik ben nooit begonnen met mijn studie
 - Ik ben afgestudeerd
 - Ik heb geen recht meer op studiefinanciering (beurs en/of lening) of ov
 - Vanwege een studie in het buitenland
8. Ben je van plan je ov-studentenkaart op tijd stop te zetten?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik (nog) niet
9. Heb je je ov-studentenkaart op tijd stopgezet?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet meer
10. Heb je een vergoeding moeten betalen omdat je je ov-studentenkaart niet of te laat hebt stopgezet?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet meer
11. Hoe lang heeft het geduurd voordat je je ov-studentenkaart hebt stopgezet? (Als je het niet meer exact weet, geef dan een benadering)
 - 2 weken te laat
 - 1 maand te laat
 - 1½ maand te laat
 - 2 maanden te laat
 - 2½ maand te laat
 - 3 maanden te laat
 - 4 maanden te laat
 - 5 maanden te laat
 - 6 maanden te laat
 - 7 maanden te laat
 - 8 maanden te laat
 - 9 maanden te laat
 - 10 maanden te laat
 - 11 maanden te laat
 - 12 maanden te laat
 - Meer dan 12 maanden te laat
 - Ik heb de ov-studentenkaart nog steeds niet stopgezet

12. Heb je je ov-studentenkaart in deze tijd ook gebruikt om te reizen?

- Ja, vaak
- Ja, af en toe
- Nee

13. Gebruik je je ov-studentenkaart nog steeds om te reizen?

- Ja, vaak
- Ja, af en toe
- Nee

14. Voor welke doeleinden reis je vooral met je ov-studentenkaart? / Voor welke doeleinden heb je met je ov-studentenkaart vooral gereisd?

- Voor reizen in het kader van studie
- Voor reizen in het kader van werk
- Voor privédoeleinden
- Anders, namelijk

15. Ken je iemand in je omgeving die zijn of haar ov-studentenkaart niet of niet tijdig heeft stopgezet?

- Ja
- Nee

NIET OF NIET TIJDIG STOPGEZET

16. Kun je vertellen waarom je je ov-studentenkaart niet of niet tijdig hebt stopgezet of waarom je niet van plan bent dit te doen? Gebruik onderstaand tekstvak

17. Je hebt net de volgende redenen genoemd:..... Waar hebben deze redenen mee te maken?

Communicatie en kennis

- Ik wist niet dat de kaart was verlopen
- Ik dacht dat het vanzelf stopgezet zou worden
- Ik heb hierover geen bericht ontvangen van DUO
- De informatie van DUO was onduidelijk
- Ik lees de berichten van DUO nooit
- Ik krijg zoveel berichten van DUO dat ik niet in de gaten had dat dit belangrijk was
- Ik heb een nieuw mailadres en krijg daarom geen berichten van DUO
- Ik heb een nieuw postadres en krijg daarom geen berichten van DUO
- Ik wist niet hoe ik mijn ov-studentenkaart stop moest zetten
- Ik wist niet dat je een vergoeding moet betalen voor het niet tijdig stopzetten van de kaart
- De website van studentenreisproduct.nl is niet duidelijk
- Ik dacht dat je de kaart kan laten doorlopen zolang je de vergoeding betaalt
- Ik wist niet precies wanneer ik geen recht meer had op een ov-studentenkaart
- Mijn *officieel geregistreerde* afstudeerdatum was eerder dan ik dacht

Persoonlijke redenen

- Ik wist niet dat het belangrijk was
- Ik had geen tijd
- Ik ben het vergeten
- Ik had geen zin om de kaart stop te gaan zetten
- Ik kon de kaart niet stopzetten (was kwijt, kapot of verlopen)
- Door ziekte of beperking was ik niet in staat om de kaart stop te zetten
- Ik was in het buitenland
- Bijna niemand die ik ken heeft hem stopgezet

Financiële motieven

- De vergoeding die ik moet betalen is lager dan mijn reiskosten
- Ik wil de kaart houden omdat ik moet reizen, maar geen geld heb
- Ik had een andere reden om de kaart niet tijdig stop te zetten, namelijk [open invulveld]

ANDER HEEFT NIET OF NIET TIJDIG STOPGEZET

18. Je hebt aangegeven dat iemand uit jouw omgeving de kaart niet (tijdig) heeft stopgezet. Kun je vertellen wat zijn of haar motieven daarvoor waren? Gebruik onderstaand tekstvak.

WEL TIJDIG STOPGEZET

19. Kun je vertellen waarom je je ov-studentenkaart tijdig stopgezet hebt of je van plan bent dit te doen? Gebruik onderstaand tekstvak.

20. Je hebt net de volgende redenen genoemd:..... Waar hebben deze redenen mee te maken?

- Ik wist dat mijn kaart was verlopen
- Ik wist dat ik hem zelf stop moest zetten
- Ik heb hierover een bericht ontvangen van DUO
- De informatie van DUO was duidelijk
- Ik kijk regelmatig naar de berichten van DUO
- Ik ben zelf op zoek gegaan naar informatie hierover
- Ik wist hoe ik mijn ov-studentenkaart stop moest zetten
- De website van studentenreisproduct.nl is duidelijk
- Mijn medestudenten hebben me hierop gewezen
- Mijn ouders hebben me hierop gewezen
- Ik wist dat het belangrijk was
- Ik wist precies wanneer ik geen recht meer heb op een ov-studentenkaart
- Ik heb hier speciaal de tijd voor genomen
- Ik wilde geen vergoeding betalen
- Bijna iedereen die ik ken heeft hem stopgezet
- Anders, namelijk

21. Wist/weet je dat je je ov-studentenkaart stop moest/moet zetten?

- Ja
- Nee

22. Hoe ben je dat te weten gekomen? Je kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- Door medestudenten
- Via een brief van DUO
- Via berichtgeving op MijnDUO
- Via de website van DUO
- Door de site studentenreisproduct.nl te raadplegen
- Anders, namelijk

23. Hoe vaak heb je van DUO een bericht ontvangen over het stopzetten van je ov-studentenkaart?

- Eén keer, ruim van tevoren
- Eén keer, vlak van tevoren
- Meerdere keren
- Weet ik niet

24. Hoe duidelijk vond je de berichtgeving over:

- dát de ov-studentenkaart moest worden stopgezet
- hoe de ov-studentenkaart moest worden stopgezet
- wanneer de ov- studentenkaart moest worden stopgezet
- dat je een vergoeding moet betalen voor het niet tijdig stopzetten van de ov- studentenkaart
- wat de hoogte van de vergoeding is bij het niet tijdig stopzetten van de ov- studentenkaart

25. Wist/weet je hoe je je ov-studentenkaart stop moest/moet zetten?

- Ja
- Nee

26. Wist/weet je dat je een vergoeding moet betalen als je de ov-studentenkaart niet stopzet?

- Ja
- Nee

27. Wist/weet je hoe hoog deze vergoeding is?

- Ja
- Nee

ATTITUDE/SOCIALE NORM

28. Wat vind je van de hoogte van de vergoeding die studenten nu moeten betalen vanwege het niet tijdig stopzetten van hun ov-studentenkaart (€ 97 per twee weken te laat)?
- Veel te laag
 - Te laag
 - Precies goed
 - Te hoog
 - Veel te hoog
29. Hoe kijk je aan tegen de huidige verplichtingen rondom het stopzetten van de ov-studentenkaart?
- Het is terecht dat je je ov-studentenkaart stop moet zetten als je klaar bent met je studie
 - Het is terecht dat je je ov-studentenkaart stop moet zetten als je geen recht meer hebt op studiefinanciering
 - Veel studenten zetten hun ov-studentenkaart bewust niet stop om hier nog gebruik van te kunnen maken
 - Veel studenten zetten hun ov-studentenkaart niet stop omdat ze niet weten dat dat moet
 - Het niet op tijd stopzetten van je ov-studentenkaart moet bestraft worden
 - De procedure om de ov-studentenkaart stop te zetten is duidelijk
 - Veel studenten willen hun ov-studentenkaart graag stopzetten maar lopen tegen problemen aan
 - Vijf werkdagen is te kort om de ov-studentenkaart stop te zetten
 - Het is terecht als de overheid hogere vergoedingen gaat vragen voor het onterecht gebruiken van de ov-studentenkaart dan de € 97 (per twee weken te laat) die er nu voor staat
 - Het is niet erg dat sommigen de ov-studentenkaart nog een tijdje gebruiken
 - De overheid communiceert niet duidelijk genoeg over het stopzetten van de ov-studentenkaart
 - Er komen te veel berichten via MijnDUO binnen
30. Op welke manier ontvang/ontving je berichten van DUO?
- Via een mail waarbij ik geattendeerd word/werd op een bericht dat op MijnDUO staat
 - Via post op mijn postadres
 - Anders, namelijk
31. Bij DUO is de begindatum van je studie geregistreerd. Je kunt zelf in MijnDUO ook een einddatum aangeven. Dit is niet verplicht. Heb/had je een einddatum aangegeven?
- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
32. Weet/wist je dat je je postadres dat bij DUO is geregistreerd zelf actief moet wijzigen als dit verandert?
- Ja
 - Nee
33. Hoe oud ben je?
34. Je bent een:
- Man
 - Vrouw
35. Heb je momenteel een betaalde baan?
- Ja
 - Nee
36. Naar aanleiding van dit onderzoek willen we graag een kort gesprek voeren met een paar (oud-)studerenden. De gesprekken worden volledig anoniem gevoerd en verwerkt zodat jouw gegevens nergens herkenbaar of herleidbaar terug te vinden zijn. Zou je bereid zijn een dergelijk gesprek met ons te voeren?

Bijlage B: Datareductie

Tabel 11: Clustering van motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten in factoren, statistieken en betrouwbaarheidsmaten

Nalatigheid (Cronbach's Alpha = 0,62)		
	Gemiddelde	Std.
Geen tijd	1,93	1,39
Vergeten	2,22	1,56
Geen zin	1,36	0,90
Informatievoorziening (Cronbach's Alpha = 0,67)		
	Gemiddelde	Std.
Ik heb hierover geen bericht ontvangen van DUO	3,23	1,57
De informatie van DUO was onduidelijk	3,50	1,53
Lees de berichten van DUO nooit	1,99	1,26
Krijg zoveel berichten van DUO dat ik het niet in de gaten had	2,14	1,37
Vanwege nieuw mailadres geen berichten van DUO	1,25	0,74
Vanwege nieuw postadres geen berichten van DUO	1,32	0,87
Website van studentenreisproduct.nl is onduidelijk	2,81	1,54
Kennisgebrek (Cronbach's Alpha = 0,70)		
	Gemiddelde	Std.
Ik wist niet dat de kaart was verlopen	2,60	1,66
Ik dacht dat het vanzelf stopgezet zou worden	3,15	1,76
Wist niet hoe ov-kaart stop te zetten	2,55	1,60
Wist niet dat vergoeding betaald moest worden	2,84	1,69
Dacht dat kaart kon doorlopen na betaling vergoeding	1,58	1,09
Wist niet wanneer recht ov-kaart was verlopen	3,04	1,71
Wist niet dat het belangrijk was	2,04	1,45
Financieel (Cronbach's Alpha = 0,61)		
	Gemiddelde	Std.
Vergoeding is lager dan reiskosten	1,47	1,14
Wil ov-kaart houden om te reizen, maar heb geen geld	1,49	1,17
Afstudeerdatum (apart item)		
	Gemiddelde	Std.
Einde studie correspondeerde niet met officiële afstudeerdatum	2,30	1,65

Tabel 12: Varimax-geroteerde factormatrix van attitude van studenten ten aanzien van stopzetten reisproduct

	Communicatie en kennis	Positieve attitude
I. De overheid communiceert niet duidelijk genoeg over het stopzetten van de ov-studentenkaart	,763	
I. Veel studenten zetten hun ov-studentenkaart niet stop omdat ze niet weten dat dat moet	,762	
I. Veel studenten willen hun ov-studentenkaart graag stopzetten maar lopen tegen problemen aan	,728	
I. De procedure om de ov-studentenkaart stop te zetten is duidelijk	-,690	
I. Vijf werkdagen is te kort om de ov-studentenkaart stop te zetten	,542	
II. Het is terecht dat je je ov-studentenkaart stop moet zetten als je klaar bent met je studie		,733
II. Het is terecht dat je je ov-studentenkaart stop moet zetten als je geen recht meer hebt op studiefinanciering		,725
II. Het niet op tijd stopzetten van je ov-studentenkaart moet bestraft worden		,608
II. Het is niet erg dat sommigen de ov-studentenkaart nog een tijdje gebruiken		-,568
II. Het is terecht als de overheid hogere vergoedingen gaat vragen voor onterecht gebruik	-,412	,465
Alpha	,758	,650

Bijlage C: Tabellen en figuren

Figuur 1: Aantal oude en nieuwe personen die een vordering betalen per maand	8
Figuur 2: % dat reisproduct stopzet (na x- maanden) t.o.v. totale groep die voor het eerst een vordering betaalde	8
Figuur 3: Aantal maanden ongeoorloofd bezit (cumulatief) (% dat reisproduct stopgezet heeft)	8
Figuur 4: Percentage waarvoor motieven in sterke mate golden	16
Figuur 5: Percentage waarvoor genoemde motieven een belangrijke rol speelden bij het niet tijdig stopzetten van het studentenreisproduct	17
Figuur 6: Typering van de verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet en dit niet hebben gebruikt	23
Figuur 7: Typering van de verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet en dit incidenteel hebben gebruikt.	24
Figuur 8: Typering van de verhalen van (oud-)studerenden die hun reisproduct niet tijdig hebben stopgezet en dit vaak hebben gebruikt	24
Figuur 9: Typering van verhalen van (oud-)studerenden zonder reisrecht die tijdig hun reisproduct stopzetten	28
Figuur 10: Typering van verhalen (oud-)studerenden zonder reisrecht die tijdig het reisproduct stopzetten	28
Figuur 11: Typering van de verhalen van studerenden met reisrecht op een reisproduct die de intentie hebben dit tijdig stop te zetten	29
Tabel 1: Responsoverzicht	12
Tabel 2: Typering van de respons	13
Tabel 3: Wijze waarop de (oud-)studerenden berichten ontvangen van DUO	13
Tabel 4: Kenmerken van de groep die het reisproduct niet en wel tijdig hebben stopgezet	14
Tabel 5: Kenmerken van de groep die niet tijdig het reisproduct heeft stopgezet	14
Tabel 6: Percentage voor wie genoemde motieven belangrijk waren om studentenreisproduct niet tijdig stop te zetten	15
Tabel 7: Mening over het stopzetten van het studentenreisproduct	20
Tabel 8: Studenten die de intentie hebben om het reisproduct tijdig of niet tijdig stop te zetten vergeleken	25
Tabel 9: Studenten die het reisproduct tijdig hebben stopgezet vergeleken met degenen die de intentie hebben het reisproduct tijdig stop te zetten	27
Tabel 10: Percentage voor wie genoemde motieven belangrijk waren om studentenreisproduct tijdig stop te zetten	27
Tabel 11: Clustering van motieven om het reisproduct niet tijdig stop te zetten in factoren, statistieken en betrouwbaarheidsmaten	42
Tabel 12: Varimax-geroteerde factormatrix van attitude van studenten ten aanzien van stopzetten reisproduct	42