



Bewust aflossen

Onderzoek naar het aflosgedrag van mensen met een studieschuld

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Het Kenniscentrum is onderdeel van de sectie Sociale, Economische en Organisationspsychologie van de Universiteit Leiden. Het Kenniscentrum is onafhankelijk, wetenschappelijk en maatschappelijk betrokken.

Auteurs: Hannah de Boer, Esther van Leeuwen, Michael Vliek, Gerrit-Jan Lanting, Ruth Dijkstra, Wilco van Dijk, Emma ter Mors, Minke Osinga.

Bij vragen kunt u contact opnemen met Hannah de Boer (h.c.de.boer@fsw.leidenuniv.nl).

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4	3. Verklarende gedragsfactoren voor weloverwogen aflosgedrag (Onderzoek 2)	26
Aanleiding	4	3.1 Inleiding	26
Onderzoeksopzet	4	3.2 Methode	27
De belangrijkste bevindingen	5	3.3 Resultaten	29
Vijf kansrijke interventies	6	3.4 Conclusie	38
1. Inleiding	9	4. Kansrijke interventies	40
1.1 Aanleiding	9	4.1 COM-B systeem	40
1.2 Doelgedrag	10	4.2 Aanbevelingen	40
1.3 Doelgroep	11	Literatuuroverzicht	49
1.4 Theoretische onderbouwing	11	Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording	50
1.5 Leeswijzer	13		
2. Huidige communicatie in relatie tot weloverwogen aflosgedrag (Onderzoek 1)	14		
2.1 Inleiding	14		
2.2 Methode	15		
2.3 Resultaten	16		
2.4 Conclusie	24		

Management-samenvatting

Aanleiding

Debiteuren van DUO kunnen verschillend omgaan met de aflossing van hun studieschuld. Waar de één zich gedachteloos schikt in een standaard voorstel voor een aflostraject, verdiept een ander zich uitgebreid in alle beschikbare mogelijkheden en maakt een bewuste, rationele keuze. Deze laatste groep past de aflosstrategie ook sneller aan bij veranderingen in de persoonlijke situatie, bijvoorbeeld door tijdelijk niet af te lossen of juist een extra aflossing te doen. **Het maken van een bewuste keuze uit relevante aflosopties, en het kiezen voor de optie die het meest gunstig is, noemen we weloverwogen aflosgedrag.** In de praktijk blijkt dat debiteuren dit nog onvoldoende doen.

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) hebben het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (KCPEG) gevraagd om onderzoek te doen naar weloverwogen aflosgedrag. De hoofdvraag van dit onderzoek was: **hoe kunnen debiteuren van DUO beter ondersteund worden bij het nemen van weloverwogen beslissingen rondom het aflossen van hun studieschuld?**

Onderzoekopzet

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk om meer zicht te krijgen op de factoren die weloverwogen aflosgedrag bevorderen of juist belemmeren. Kansrijke interventies kunnen zich dan richten op het stimuleren van de bevorderende factoren, en het verminderen van de belemmerende factoren. De bevorderende en belemmerende factoren zijn in kaart gebracht door middel van twee onderzoeken:

- In **Onderzoek 1** is gekeken naar hoe de communicatie van DUO over aflosmogelijkheden van invloed kan zijn op weloverwogen aflosgedrag. In dit onderzoek zijn inhoudsanalyses uitgevoerd van webpagina's, notificatiemails, systeembrieven en de digitale Mijn DUO omgeving.
- In **Onderzoek 2** is gekeken naar de directe invloed van een breed palet aan (psychologische) belemmerende en bevorderende factoren op weloverwogen aflosgedrag. In dit onderzoek is een vragenlijst afgenomen onder 3769 debiteuren.

De belangrijkste bevindingen

De twee onderzoeken leveren belangrijke nieuwe inzichten op. We hebben deze uitgesplitst naar bevorderende en belemmerende factoren voor weloverwogen aflosgedrag.

Bevorderende factoren

- De **helderheid van de informatievoorziening** over de aflosopties speelt een belangrijke rol, zo blijkt uit Onderzoek 2. Aangezien veel debiteuren aangaven de informatievoorziening onvoldoende te vinden biedt dit ruimte voor verbetering.
- Onderzoek 2 wijst verder uit dat een groter **kennisniveau** en meer **vertrouwen in de eigen capaciteit** om goede aflosbeslissingen te nemen bijdragen aan weloverwogen aflosgedrag.
- Onderzoek 2 laat ook zien dat **de omgeving** (vrienden en familie) een positieve invloed kan hebben op weloverwogen aflosgedrag wanneer de omgeving het zelf belangrijk vindt om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen.
- Tot slot laat Onderzoek 2 zien dat mensen meer weloverwogen aflosbeslissingen nemen wanneer ze een **negatieve houding hebben ten opzichte van hun studieschuld**, en een **positieve houding ten opzichte van weloverwogen aflossen**. Met andere woorden: wie de studieschuld als iets negatiefs beschouwt en weloverwogen aflossen als iets positiefs, neemt vaker doordachte aflosbeslissingen. Deze houdingen zijn echter al bij een groot deel van de onderzochte debiteuren aanwezig, wat het ontwikkelen van interventies gericht op deze attitudes minder zinvol maakt.

Belemmerende factoren

- Onderzoek 1 toont aan dat debiteuren onvoldoende worden gestimuleerd om een weloverwogen aflosbeslissing te nemen. De standaardopties van DUO maken aflossen eenvoudig, maar moedigen **geen actieve afweging** aan. Daarnaast ligt de **focus van de huidige communicatie op het voorkómen van betalingsproblemen en financiële stress**, wat een neutrale, bewuste aflosbeslissing kan belemmeren.
- Uit Onderzoek 1 blijkt ook dat de informatie over aflosmogelijkheden vaak **onevenredig en complex** is. Niet alle opties worden volledig gecommuniceerd, terwijl evenwichtige informatie essentieel is voor een weloverwogen beslissing. Daarnaast kan een onnodig complexe presentatie ertoe leiden dat debiteuren de informatie niet goed verwerken of meenemen in hun aflosbeslissing.
- Onderzoek 2 wijst uit dat het gevoel van **beperkte controle over de eigen aflosbeslissingen** een belemmering kan vormen om weloverwogen beslissingen te nemen die buiten de standaardopties vallen.
- Financiële stress leidt ertoe dat mensen hun studieschuld gaan vermijden, zo blijkt uit Onderzoek 2. **Financiële vermijding** vormt een belangrijke belemmering voor weloverwogen aflosgedrag.
- Onderzoek 2 laat daarnaast zien dat debiteuren die DUO vertrouwen juist minder weloverwogen aflosgedrag vertonen. Waarschijnlijk gaan zij ervan uit dat de standaardopties die hen worden geboden ook de beste opties zijn. Het hebben van **vertrouwen in DUO** is daarmee een belemmering voor het maken van weloverwogen aflosbeslissingen.

Vijf kansrijke interventies

Vanuit de resultaten van beide onderzoeken worden vijf kansrijke interventies besproken (zie Hoofdstuk 4 voor een nadere uitwerking van de interventies). Deze interventies richten zich op het stimuleren van factoren die weloverwogen aflosgedrag bevorderen, of op het verminderen van barrières die weloverwogen aflosgedrag belemmeren.

1. Bevorder een actieve beslissing

Standaardopties hebben vaak onbedoeld een sturende werking. Beperk daarom waar mogelijk standaardinstellingen en vooraf ingevulde gegevens in het aflosproces. Stimuleer in plaats daarvan actieve beslissingen door opties neutraal te presenteren. Dit stelt debiteuren in staat om eerst uit te gaan van hun eigen behoeften en vervolgens aflosmogelijkheden te kiezen die passen bij hun persoonlijke situatie. Bij de overgang van standaardopties naar actieve keuzes is het belangrijk om de voordelen zorgvuldig af te wegen tegen mogelijke risico's, zoals een toename van telefonische vragen bij de DUO-klantenservice of een stijging in uitstelgedrag. Een effectieve manier om mensen met onvoldoende kennis en vaardigheden te ondersteunen bij het maken van een actieve keuze is het bieden van begeleiding (zie interventie 3).

2. Maak basisinformatie overzichtelijker

Voor weloverwogen aflosbeslissingen is duidelijke en volledige basisinformatie essentieel. We raden aan om alle aflosopties

op een evenwichtige manier te presenteren via verschillende communicatiekanalen, zodat elke optie evenveel aandacht krijgt binnen de keuzearchitectuur. Dit kan bijvoorbeeld door de aflosmogelijkheden overzichtelijk naast elkaar te plaatsen en zowel de voor- als nadelen van alle opties expliciet te benoemen, in plaats van slechts enkele opties uit te lichten. Daarnaast is het raadzaam om de informatie te vereenvoudigen, bijvoorbeeld door aflostermijnen in maanden weer te geven in plaats van jaren. Ook complexe vaktermen, zoals het begrip 'partnerschap', kunnen waar mogelijk toegankelijker worden geformuleerd. Een belangrijk aandachtspunt bij het vereenvoudigen van communicatie is de juridische haalbaarheid.

3. Begeleid debiteuren meer in het maken van aflosbeslissingen

De beschikbare aflosmogelijkheden worden momenteel niet volledig benut. Bied daarom gerichte (online) begeleiding aan bij het maken van aflosbeslissingen, zodat debiteuren de informatie over aflosopties kunnen toepassen op hun eigen situatie. Een mogelijke vorm hiervan is een geavanceerde online rekentool die gebruikers helpt om relevante aflosinformatie te vertalen naar hun persoonlijke omstandigheden. Het voordeel van begeleiding is dat het verder gaat dan enkel informatievoorziening en debiteuren actief ondersteunt bij het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen. Een belangrijk aandachtspunt bij het bieden van gerichte (online) begeleiding is de benodigde extra middelen.

4. Positief voorbeeldgedrag om weloverwogen aflosgedrag te stimuleren

Debiteuren geven aan zich onzeker te voelen over hun aflosbeslissingen en laten zich gemakkelijk beïnvloeden door anderen. Het inzetten van positieve rolmodellen in de communicatie kan hen stimuleren om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen. Dit kan bijvoorbeeld door hen hun afloservaringen te laten delen of door inzicht te geven in het aantal mensen dat een specifieke afloskeuze heeft gemaakt, zoals het verleggen van het peiljaar of het doen van een extra aflossing. Het is daarbij essentieel dat de diverse groep debiteuren zich kan herkennen in de rolmodellen.

5. Krijg meer grip op mensen die hun studieschuld vermijden

Om te voorkomen dat debiteuren het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen vermijden, is een strategie nodig die rekening houdt met de onderliggende oorzaken van dit vermijdingsgedrag. Een eerste stap is vervolgonderzoek om beter te begrijpen welke groepen debiteuren hun studieschuld vermijden en welke drijfveren hieraan ten grondslag liggen. Deze kunnen variëren van financiële stress tot praktische belemmeringen. Daarnaast is het belangrijk om inzicht te krijgen in andere kenmerken van deze vermijdingsgroep(en), zoals mogelijke betalingsachterstanden. Voor elke onderliggende oorzaak kunnen gerichte maatregelen worden genomen, zoals het aanbieden van stressverlichting, het normaliseren van schaamtegevoelens of het bieden van praktische ondersteuning bij het aflossen van de schuld.

[illegible]

| Inleiding

1.1 Aanleiding

Na de studietijd verandert er op financieel gebied veel in het leven van jongeren. Ze gaan vaak meer verdienen, maar krijgen ook te maken met hogere financiële lasten. Het aflossen van een studieschuld aan DUO is daar één van. Het is belangrijk dat debiteuren van DUO bewuste beslissingen maken rondom het aflossen van hun studieschuld. Er zijn immers verschillende aflosopties mogelijk waardoor ze hun maandelijkse lasten beter kunnen afstemmen op hun huidige financiële situatie. Debiteuren hebben bijvoorbeeld de mogelijkheid om een hoger maandbedrag in te stellen, tussendoor extra af te lossen, of juist te pauzeren met aflossen.

Om deze en andere opties goed te kunnen overwegen moeten debiteuren niet alleen bekend zijn met het bestaan van deze opties, ze moeten ook de mogelijke voor- en nadelen ervan helder voor ogen hebben. Daarnaast is het belangrijk dat zij regelmatig checken of de keuzes die ze eerder hebben gemaakt nog passen bij hun situatie, en dat ze zo nodig in actie komen als dit niet het geval is.

In de praktijk blijkt dat debiteuren van DUO vaak onvoldoende op de hoogte zijn van de verschillende aflosopties, of dat zij niet altijd gebruik maken van de opties die voor hun situatie het meest gunstig zijn. Met andere woorden, niet iedereen maakt weloverwogen beslissingen als het gaat om het aflossen van hun studieschuld.

Om debiteuren van DUO goed te kunnen ondersteunen bij het nemen van weloverwogen beslissingen hebben het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (KCPEG) gevraagd om onderzoek te doen naar weloverwogen aflosgedrag. Het doel van dit onderzoek was om in kaart te brengen:

- hoe debiteuren door DUO worden geïnformeerd over aflosopties en wat voor invloed dit heeft op het maken van weloverwogen aflosbeslissingen van de studieschuld; en
- welke psychologische belemmerende en bevorderende factoren we kunnen identificeren die van invloed zijn op weloverwogen aflosgedrag van debiteuren.

Een beter zicht op deze factoren is noodzakelijk om antwoord te geven op de uiteindelijke onderzoeksvraag:

Hoe kunnen debiteuren van DUO beter ondersteund worden bij het nemen van weloverwogen beslissingen rondom het aflossen van hun studieschuld?

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is zowel een kwalitatief als een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Beide

onderzoeken kijken naar belemmerende en bevorderende factoren van aflosgedrag: Onderzoek 1 door te kijken naar de keuzearchitectuur (inhoudelijke analyse van DUO communicatiemiddelen) en Onderzoek 2 door de doelgroep zelf te vragen (vragenlijstonderzoek). Deze combinatie geeft een zo compleet mogelijk beeld van feiten en onderliggende betekenissen, en biedt daarmee een bredere basis voor de ontwikkeling van kansrijke interventies.

1.2 Doelgedrag

Het doelgedrag is een term om het gedrag te beschrijven dat gewenst is van een bepaalde doelgroep. In dit onderzoek is dit weloverwogen aflosgedrag, dat wij als volgt definiëren:

Bij het aflossen van hun studieschuld maken mensen een bewuste keuze uit de aflosopties die relevant zijn voor hun situatie en kiezen daarbij de optie die voor hen het meest gunstig is.

Rationeel gedrag

Weloverwogen aflosgedrag gaat uit van een rationeel mensbeeld. Dit betekent dat mensen, net als computers, in staat zijn om alle relevante informatie te verwerken en op basis daarvan weloverwogen beslissingen te nemen. In de praktijk is dit echter niet altijd mogelijk. Wanneer mensen bijvoorbeeld onvoldoende kennis hebben over de mogelijkheden rondom het aflossen van hun studieschuld, kunnen automatische beslissingen—zoals het volgen van het gedrag van anderen—soms verstandiger zijn dan bewust genomen beslissingen. Immers, bewuste beslissingen die gebaseerd zijn op onvolledige of onjuiste informatie kunnen nadelige gevolgen hebben (Dijkstra et al., 2012).

1.3 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit mensen uit het middelbaar beroepsonderwijs en hoger onderwijs met een studieschuld bij DUO die in de aanloop- en/of aflofase van hun studieschuld zitten.

Een aantal groepen is uitgesloten van dit onderzoek omdat met hen anders wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld meer proactief) of omdat er een ander soort doelgedrag geldt dan in dit huidige onderzoek (bijvoorbeeld het terugbetalen van een betalingsachterstand in plaats van weloverwogen aflosgedrag):

- debiteuren met langdurige betalingsachterstanden¹
- debiteuren met een Levenlanglerenkrediet (lllk)
- debiteuren die in het buitenland wonen

Niet iedere debiteur lost volgens dezelfde regels af; er bestaan vier verschillende terugbetalingsregelingen: 35 jaar (SF35), 15 jaar (SF15), 15 jaar oud (SF15-oud) en 15 jaar lllk (SF15-lllk). De regeling waar men onder valt wordt bepaald door de opleiding die wordt gevolgd en wanneer men studiefinanciering ontvangt. Nieuwe studenten vallen altijd onder SF35. SF15 en SF15-oud zijn oudere regeling waar een deel van de huidige studenten nog onder valt. De terugbetaalregels bepalen o.a. hoe lang je moet terugbetalen, hoeveel je moet terugbetalen en wat voor aflos- en pauzemogelijkheden je hebt.

¹ Dit zijn debiteuren die na meerdere berichten vanuit DUO geen actie hebben ondernomen tegen hun betalingsachterstanden.

Onderzoek 1 richt zich uitsluitend op debiteuren die onder de 35-jaarsregeling vallen, omdat toekomstige debiteuren automatisch onder deze regels zullen vallen en deze groep in de toekomst het grootst wordt. Onderzoek 2 omvat zowel debiteuren met een terugbetalingsregeling van SF35, SF15 en SF15-oud. Debiteuren die aflossen onder SF15-lllk vallen buiten de scope van dit onderzoek.

1.4 Theoretische onderbouwing

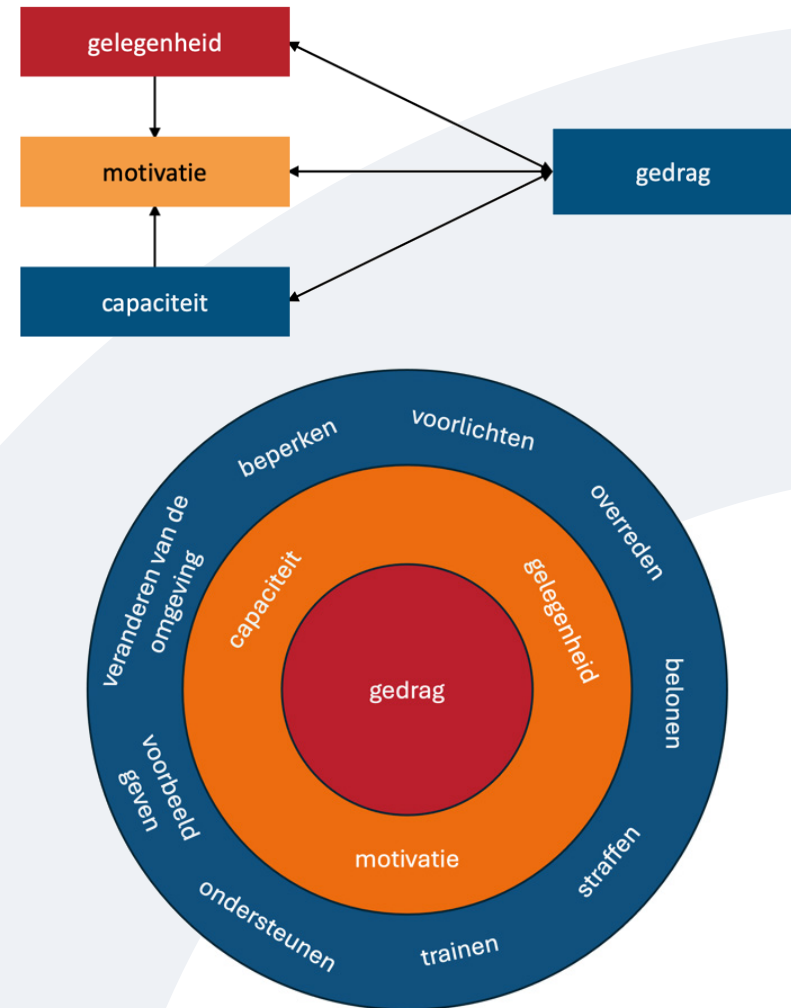
We hebben in dit onderzoek gebruik gemaakt van het 'behavior change wheel' (Michie et al., 2011). Dit model staat ook wel bekend als het COM-B systeem, zo vernoemd naar de componenten 'Capability' (capaciteit), 'Opportunity' (gelegenheid), 'Motivation' (motivatie) en 'Behavior' (gedrag). Het COM-B systeem is ontwikkeld om interventies te kunnen selecteren die passend zijn om gedrag te veranderen. Om de juiste interventies te kiezen is het belangrijk om beter zicht te hebben op de oorzaak van het gedrag. Deze oorzaak kan betrekking hebben op één of meer van de volgende componenten:

1. **Gelegenheid:** Factoren die buiten het individu liggen en invloed kunnen hebben op het maken van een weloverwogen aflosbeslissing.
2. **Motivatie:** De expliciete en/of impliciete motivatie om een weloverwogen aflosbeslissing te maken.
3. **Capaciteit:** Kennis en vaardigheden om een weloverwogen aflosbeslissing te (kunnen) maken.

De componenten 'motivatie' en 'capaciteit' hebben betrekking op oorzaken die binnen het individu liggen; het component 'gelegenheid' heeft betrekking op oorzaken buiten het individu. Vaak werken deze componenten samen in het bepalen van gedrag. Zoals Figuur 1 (boven) laat zien hebben gelegenheid en capaciteit zowel direct invloed op gedrag, als indirect doordat ze van invloed zijn op motivatie. Iemand die bijvoorbeeld nooit aan financieel beleggen heeft gedaan (lage capaciteit) zal minder gemotiveerd zijn om te gaan beleggen dan iemand die vaker heeft belegd. Ook het vertonen van het gedrag zelf kan weer invloed hebben op gelegenheid, motivatie en capaciteit. Wie vaker belegt verhoogt de eigen vaardigheden op dit gebied, waardoor de kans groter is dat hij/zij in de toekomst weer gaat beleggen.

Het onderscheid tussen de drie componenten—gelegenheid, motivatie en capaciteit—als voorspellers van gedrag is belangrijk omdat het handvatten biedt voor het kiezen van effectieve interventies. Het COM-B-systeem vertaalt dit onderscheid naar concrete interventies via het behavior change wheel (Figuur 1, onder). In de blauwe cirkel van dit model worden mogelijke interventies ondergebracht in negen brede categorieën, die aansluiten bij de drie gedragsbepalende factoren in de oranje cirkel. Zo heeft een training (gericht op motivatie) om mensen te leren hoe ze verstandig kunnen beleggen weinig zin als zij niet over voldoende financiële middelen beschikken om te beleggen (capaciteit).

Het COM-B systeem wordt in dit onderzoek gebruikt als kapstok om gedragsfactoren te categoriseren per component. Zo wordt duidelijk waar eventuele knelpunten zich bevinden en waar kansrijke interventies zich het beste op kunnen richten.



Figuur 1. Het COM-B systeem (boven) en het behavior change wheel (onder)

Begrip	Definitie
Definitie	Als de studiefinanciering stopt, dan begint op 1 januari daarna de 'aanloophase'. Dit is een periode van 2 jaar waarin debiteuren nog niet verplicht zijn om automatisch maandelijks af te lossen.
Aflosfase	Na de aanloophase start de aflosfase. Tijdens deze periode zijn debiteuren verplicht om maandelijks een deel van de studieschuld terug te betalen. Deze periode duurt 35 jaar of 15 jaar.
Aflosvrije periode	Debiteuren kunnen het aflossen van de studieschuld tijdelijk stopzetten. Dit heet een aflosvrije periode. Dit is in te zetten per maand met een maximum van 60 maanden. De reden maakt niet uit.
Debiteuren	Mensen die bij DUO in de aanloophase of de aflosfase zitten van de studieschuld.
Terugbetalingsregelingen (15 en 35 jaar)	Niet iedere terugbetaler lost volgens dezelfde regels af. Er zijn vier verschillende terugbetalingsregelingen: 35 jaar, 15 jaar, 15 jaar oud en 15 jaar llk.
Verlegging peiljaar	Voor de berekening van hetw maandbedrag is het inkomen van 2 jaar geleden van belang: het 'peiljaar'. Daalde het inkomen daarna, dan kunnen debiteuren DUO vragen om een recenter inkomensjaar als uitgangspunt te nemen. Dit heet ook wel 'verlegging peiljaar'.
Weloverwogen aflosgedrag	Bij het aflossen van hun studieschuld maken mensen een bewuste keuze uit de aflosopties die relevant zijn voor hun situatie en kiezen daarbij de optie die voor hen het meest gunstig is.

Tabel 1. Begrippenlijst

1.5 Leeswijzer

Onderzoek 1 (Hoofdstuk 2) en Onderzoek 2 (Hoofdstuk 3) worden in dit rapport afzonderlijk besproken, elk met een korte inleiding, methode, resultaten en conclusie. In Hoofdstuk 4 worden op basis van de resultaten en conclusies van beide onderzoeken vijf kansrijke interventies voorgesteld. Meer gedetailleerde informatie over de onderzoeksmethoden is te vinden in Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording.

II Huidige communicatie in relatie tot weloverwogen aflosgedrag

(Onderzoek 1)

2.1 Inleiding

DUO maakt gebruik van diverse communicatiemiddelen om zijn doelgroep te informeren, waaronder e-mails, de website, brieven en de online omgeving Mijn DUO. Via deze kanalen ontvangen debiteuren informatie over de verschillende aflosmogelijkheden en het aflosproces. De wijze waarop deze informatie wordt gepresenteerd kan invloed hebben op de mate waarin zij weloverwogen aflosbeslissingen nemen.

In dit onderzoek hebben we de communicatie van DUO geanalyseerd. We hebben ons specifiek gericht op de website van DUO, notificatiemails, de Mijn DUO-omgeving en de systeembrieven die DUO naar debiteuren verstuurt. In onze analyse hebben we gekeken naar:

1. welke informatie DUO communiceert over het aflossen van de studieschuld, en
2. welke belemmerende en bevorderende factoren in de communicatie mogelijk van invloed zijn op het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen.

Voor de categorisering van deze factoren hebben we het COM-B systeem toegepast. Zo kunnen we factoren die gericht zijn op het individu (motivatie en capaciteit) onderscheiden van factoren die samenhangen met de context waarin het individu zich bevindt (gelegenheid).

2.2 Methode

Deze sectie beschrijft beknopt de methode die is gebruikt om dit onderzoek uit te voeren. Voor een uitgebreid en gedetailleerd overzicht van de methode verwijzen we naar Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording.

Bronnen

De DUO communicatie die in dit onderzoek is onderzocht zijn systeembrieven, notificatiemails, webpagina's van de DUO-website en screenshots van de Mijn DUO omgeving die in gebruik waren tussen november 2023 en december 2023. Systeembrieven zijn de standaard brieven die automatisch gestuurd worden naar debiteuren op verschillende momenten in de aanloop- en aflofase. Een notificatiemail is een e-mail die debiteuren ontvangen als er een systeembrief voor hen klaar staat in de Mijn DUO omgeving. De gebruikte webpagina's zijn de 'In het kort'-pagina's waarin kort de belangrijkste dingen worden benoemd over schuld terugbetalen, minder of niet aflossen en eerder of extra aflossen. De screenshots van de Mijn DUO omgeving zijn afbeeldingen van het dashboard en schuldenscherf dat debiteuren zien als zij inloggen in deze omgeving.

We hebben drie verschillende analyses uitgevoerd:

Inhoudsanalyse. De eerste inhoudsanalyse was een open en kwantitatieve analyse van de systeembrieven en de DUO-website. In deze analyse hebben we de tekst gecodeerd via een iteratief proces, waarbij alle concepten en woorden die relevant zijn voor de onderzoeksvraag systematisch zijn geclassificeerd. Voorbeelden hiervan zijn termen als 'schuld' en 'aflossen'. Vervolgens hebben we de

gecodeerde gegevens thematisch geordend om de kernboodschap van de communicatie te identificeren. In de laatste stap hebben we beoordeeld in hoeverre deze kernboodschap aansluit bij het gewenste doelgedrag: het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing.

Thematische inhoudsanalyse. De tweede analyse betrof een thematische inhoudsanalyse van de systeembrieven, notificatiemails en de DUO-website, uitgevoerd vanuit onze wetenschappelijke psychologische expertise. Met behulp van het COM-B systeem (Michie et al., 2011) hebben we onderzocht welke elementen in de communicatie van DUO belemmerend of bevorderend kunnen werken voor het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing. Twee onderzoekers hebben onafhankelijk van elkaar geanalyseerd welke aspecten van de systeembrieven en de website het doelgedrag mogelijk beïnvloeden. Dit betrof zowel de inhoud van de informatie (bijvoorbeeld toon of formulering) als de vormgeving (bijvoorbeeld de positionering van tekst in het document). Vervolgens hebben we voor elke geïdentificeerde factor geformuleerd wat de mogelijke invloed ervan is op het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing.

Expertsessie. De derde analyse bestond uit een expertsessie gericht op een analyse van de communicatie binnen de Mijn DUO-omgeving. Deze methode sluit beter aan bij dit type data, omdat de Mijn DUO-omgeving voornamelijk bestaat uit visuele elementen en korte tekstfragmenten. Een groep experts op het gebied van financiële besliskunde analyseerde in een focusgroep gezamenlijk de communicatie in de Mijn DUO-omgeving.²

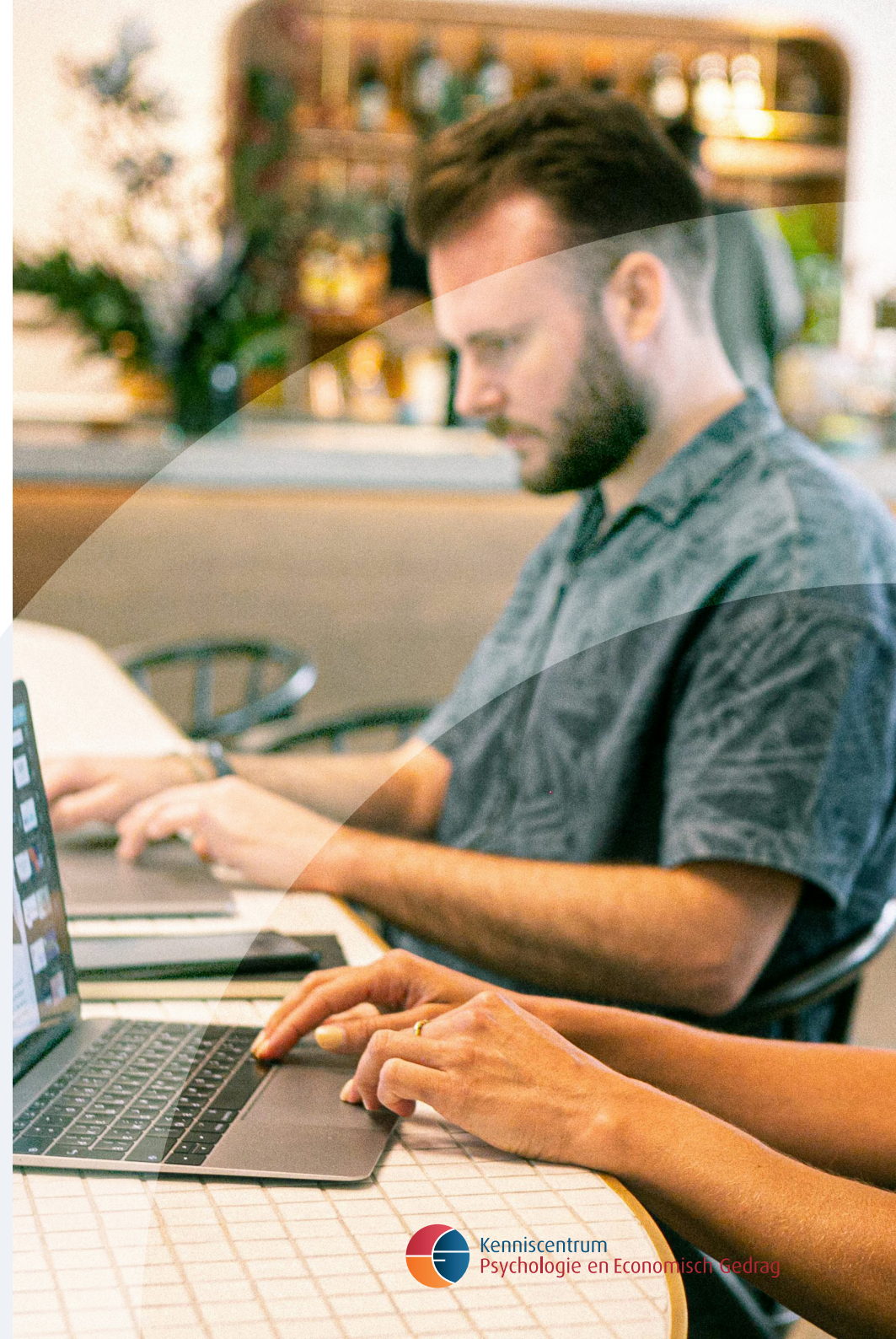
² De groep experts bestond uit drie onderzoekers, één hoogleraar en drie universitair docenten die allen verbonden zijn aan de Universiteit Leiden en/of het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag.

2.3 Resultaten

Inhoudsanalyse

In Tabel 1 staan de zes thema's die uit de inhoudsanalyse naar voren kwamen, gevolgd door de opgetelde woordfrequenties in de brieven en de website, per thema. Als we dit als leidraad nemen, dan kunnen we hieruit voor zowel de systeembrieven als de website de meest voorkomende boodschap als volgt samenvatten:

- **Brieven:** Je hebt een schuld (41x). Dit bedrag (21x) inclusief rente (12x) moet (8x) iedere maand (12x) worden terugbetaald (afgelost) (27x). Je kan (11x) ook minder/niet betalen (25x), of meer/snelser betalen (8x). Veel gaat automatisch (11x).
- **Website:** Je hebt een (studie)schuld (18x). Dit bedrag (18x) inclusief rente (5x) moet (7x) iedere maand (3x) worden terugbetaald (afgelost) (58x). Je kan (4x) ook minder/niet betalen (33x), of meer/snelser betalen (22x). Veel gaat automatisch (4x).
- **Totaal:** Je hebt een (studie)schuld (59x). Dit bedrag (39x) inclusief rente (17x) moet (15x) iedere maand (15x) worden terugbetaald (afgelost) (85x). Je kan (15x) ook minder/niet betalen (58x), of meer/snelser betalen (30x). Veel gaat automatisch (15x).



Woordgroep	Voorbeeld	Brieven	Website	Totaal
Aflossen	Terugbetalen, aflossen	27	58	85
Schuld	Schuld, lening ³	41	18	59
	Bedrag	21	18	39
	Rente	12	5	17
Richting	Verhogen / meer / extra (aflossen)	8	22	30
	Verlagen / minder / niet aflossen	25	33	58
Aanwijzing	Moeten	8	7	15
	Willen	3	1	4
	Mogen	0	2	2
	Kunnen	11	4	15
Actie	Wijzig(en), kijk(en), kies(en), doe(n)	19	1	20
	Automatisch	11	4	15
Periodiek	(per) maand(elijks)	12	3	15
	Aflosfase	6	4	10
	Aanloophase	8	9	17

Noot. In totaal werden 57 veel voorkomende woorden/combinaties geïdentificeerd en gecodeerd. De woorden/combinaties werden thematisch ingedeeld. De meest inzichtelijke en veel voorkomende thema's en voorbeeld woorden/combinaties staan in deze tabel vermeld.

³ Het woord 'lening' werd niet één keer gebruikt in de communicatie

Tabel 2. Woordfrequenties thematisch ingedeeld

Wanneer we de kernboodschap van de verschillende media koppelen aan het gewenste doelgedrag, dan blijkt dat de communicatie op diverse manieren inspeelt op de motivatie van debiteuren om een weloverwogen aflosbeslissing te nemen:

Risico-aversie. Ten eerste ligt de nadruk sterker op het voorkomen van negatieve gevolgen (zoals het oplopen van een betaalachterstand) dan op het bereiken van positieve uitkomsten (zoals het aflossen van de schuld). Deze focus op negatieve gevolgen kan debiteuren motiveren om te kiezen voor een aflosstrategie die op dat moment veilig aanvoelt, zoals het instellen van een laag maandbedrag uit angst voor betalingsachterstanden. Hierdoor kan het echter moeilijker worden om verschillende aflosopties zorgvuldig tegen elkaar af te wegen.

Automatische processen en standaardopties. Een andere manier waarop de motivatie van debiteuren wordt beïnvloed is door de aanwezigheid van vele automatische processen waarbij geen actie van hen vereist is. Dit kan ertoe leiden dat mensen minder vrijheid ervaren om zelf een aflosbeslissing te nemen of dat ze het gevoel krijgen dat DUO de beslissingen bepaalt in plaats van zichzelf (Arvanitis, Kalliris & Kaminiotis, 2019). Hierdoor kunnen zij gedemotiveerd raken om actief verschillende aflosopties af te wegen en een weloverwogen beslissing te maken.



Thematische analyse en expertsessie

Hieronder presenteren we de belangrijkste belemmerende en bevorderende factoren die in de thematische analyse en de expertsessie zijn geïdentificeerd, en die van invloed kunnen zijn op het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing. De resultaten worden gerapporteerd voor alle communicatiemiddelen: de systeembrieven, notificatiemails, de DUO-website en de Mijn DUO-omgeving. De factoren zijn gecategoriseerd aan de hand van de drie componenten van het COM-B model: gelegenheid, motivatie en capaciteit (Michie et al., 2011).

COM-B: Gelegenheid

Op het gebied van gelegenheid onderscheiden we twee aandachtsgebieden: keuzearchitectuur en framing van de informatie.

Keuzearchitectuur. De informatieverstrekking over de beschikbare aflosmogelijkheden is onvolledig en verschilt per aflosoptie. Dit geldt ook voor de weergave van de voor- en nadelen van elke optie. Hierdoor kunnen debiteuren mogelijk niet alle aflosopties even goed tegen elkaar afwegen, wat hen belemmert in het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing. Deze belemmering komt regelmatig voor in zowel de systeembrieven als op de DUO-website. Slechts in één brief, waarin het maandbedrag wordt vastgesteld, worden in de bijlage meerdere aflosopties benoemd.

Daarnaast wordt er meerdere keren een specifieke volgorde gehanteerd bij het presenteren van aflosopties. Zo staat de optie 'Te hoog maandbedrag?' regelmatig aan het begin van een opsomming, terwijl 'Maandbedrag verhogen?' vaak als laatste wordt genoemd. Hierdoor worden opties om betalingsproblemen te voorkomen

eerder gepresenteerd dan opties om extra of sneller af te lossen. Dergelijke volgorde-effecten kunnen de aflosbeslissing onbewust beïnvloeden (Hurlstone et al., 2014). Mensen besteden vaak meer aandacht aan informatie die als eerste wordt gepresenteerd, een fenomeen dat bekendstaat als het 'primacy-effect'. Hierdoor is het aannemelijk dat debiteuren meer aandacht schenken aan de eerste genoemde opties, die gericht zijn op het voorkomen van betalingsachterstanden, terwijl zij minder geneigd zijn strategieën voor snellere aflossing te overwegen.

Tot slot vormen de notificatiemails op zichzelf een belemmering voor het stimuleren van weloverwogen aflosbeslissingen. Systeembrieven zijn niet direct zichtbaar in de mailbox van de debiteur; deze kunnen alleen worden geopend via de Mijn DUO-omgeving met DigiD. Elke extra handeling die een debiteur moet uitvoeren vormt een extra drempel om een weloverwogen aflosbeslissing te nemen. Dit bemoeilijkt het eerste contact met debiteuren en maakt het lastiger hen te informeren over de verschillende aflosopties.

Framing van informatie. Op verschillende plekken in de Mijn DUO-omgeving wordt gecommuniceerd vanuit een bepaald frame. 'Framing' houdt in dat de formulering van een optie invloed kan uitoefenen op de beslissing van de ontvanger (Tversky & Kahneman, 1981). Uit onderzoek blijkt dat mensen eerder risicovolle beslissingen nemen wanneer een optie wordt gepresenteerd vanuit een verliesframe (waarbij de nadruk ligt op wat men kan mislopen). Daarentegen stimuleert een winstframe (waarbij de nadruk ligt op wat men kan verkrijgen) juist risico vermijdend gedrag.

In de Mijn DUO-omgeving zijn enkele zinnen op een manier geframed die debiteuren mogelijk onbedoeld negatief beïnvloedt bij het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing. Bijvoorbeeld:

'Als u een hoog bedrag extra aflost, kan uw maandbedrag lager worden'

Voorbeeld van framing op het schuldenscherp van Mijn DUO

In bovenstaand voorbeeld ligt de nadruk op kosten (verliesframe), doordat eerst de kosten worden benoemd en pas daarna de voordelen. Dit kan ertoe leiden dat debiteuren minder snel besluiten extra af te lossen, omdat zij zich sterker richten op de nadelen (verlies) dan op de voordelen (een lager maandbedrag).

Daarnaast benadrukt het woord 'hoog' dat er een relatief groot bedrag moet worden afgelost om het maandbedrag te verlagen. Dit kan debiteuren afschrikken om een extra aflossing te doen. De term 'extra' impliceert bovendien dat deze handeling buiten de norm valt, wat het risico met zich meebrengt dat debiteuren geneigd zijn vast te houden aan de standaard en niet extra gaan aflossen.

Nog een voorbeeld:

'U kunt uw maandbedrag verhogen. Zo betaalt u sneller uw schuld af' en 'Als u een hoog bedrag extra aflost, kan uw maandbedrag lager worden'.

De twee zinnen in bovenstaand voorbeeld staan vaak direct naast elkaar, wat verwarring kan scheppen. Enerzijds wordt een hoger maandbedrag als positief gepresenteerd (minder schuld), terwijl anderzijds een lager maandbedrag wordt aangemoedigd (extra aflossing). Dit kan ertoe leiden dat debiteuren de boodschap niet eenduidig interpreteren, waardoor zij moeite hebben om een weloverwogen aflosbeslissing te nemen.



COM-B: Motivatie

Op het gebied van motivatie onderscheiden we drie aandachtsgebieden: automatische processen, preventiefocus, en onpersoonlijke communicatie.

Automatische processen. In de systeembrieven, de DUO-website en de Mijn DUO-omgeving worden regelmatig standaardopties ('defaults') toegepast. Een standaardoptie treedt automatisch in werking wanneer iemand geen actie onderneemt (Sunstein, 2017). Zo communiceert DUO vaak dat bepaalde beslissingen al zijn genomen, zoals de start van de aanloopfase. In deze fase hoeven debiteuren nog niet maandelijks af te lossen en krijgen zij niet een duidelijke keuzemogelijkheid aangeboden om alvast maandelijks met aflossen te beginnen. Ook de daaropvolgende aflosfase start automatisch, waarbij het maandbedrag bij de start van de aflosfase automatisch wordt vastgesteld. Hoewel debiteuren af en toe worden geïnformeerd over andere aflosmogelijkheden, zoals het verleggen van het peiljaar, vergt het extra handelingen om hiervoor te kiezen.

Automatische processen kunnen ertoe leiden dat debiteuren minder autonomie ervaren – minder vrijheid om zelf een aflosbeslissing te nemen – of het gevoel krijgen dat DUO alle beslissingen bepaalt in plaats van zichzelf (een externe 'locus of control'; Arvanitis et al., 2019). Daarnaast kan een standaardoptie impliceren dat dit de beste optie is (Thaler & Sunstein, 2008). Deze factoren samen kunnen een belemmering vormen voor het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing.

"In deze periode hoeft u uw studieschuld nog niet af te lossen"

Voorbeeld van een standaardoptie uit een systeembrief

'Niet aflossen vanwege aanloopfase'

Voorbeeld van een standaardoptie uit een systeembrief

'U hoeft uw studieschuld niet direct na uw studie af te lossen'

Voorbeeld van een standaardoptie op de DUO-website

Preventiefocus. De communicatie van DUO wisselt tussen een preventie- en promotiefocus. Meestal hanteert DUO een preventiefocus, waarbij de nadruk ligt op het voorkomen van negatieve gevolgen, zoals betalingsachterstanden. Een promotiefocus daarentegen richt zich op de mogelijke positieve gevolgen van bepaald gedrag, zoals het kiezen van een aflosstrategie die aansluit bij de persoonlijke situatie (Higgins, 1998).

Een voorbeeld van een preventiefocus in de systeembrieven is de boodschap dat wijzigingen moeten worden doorgegeven om te voorkomen dat er te veel of te weinig wordt betaald. Deze nadruk op het vermijden van negatieve consequenties kan debiteuren stimuleren om een weloverwogen aflosbeslissing te nemen, omdat waarschuwingen voor negatieve gevolgen ertoe kunnen leiden dat informatie zorgvuldiger wordt verwerkt (Miele, et al., 2009).

Tegelijkertijd kan een sterke preventiefocus er ook toe leiden dat debiteuren minder snel durven af te wijken van de 'status quo'. Hierdoor kunnen zij gevoeliger worden voor standaardopties en deze minder snel ter discussie stellen (Scholer, et al., 2010).

“Geef nu uw gegevens door en voorkom een te hoog of te laag maandbedrag”

Voorbeeld van een preventiefocus uit een systeembrief

“Is uw maandbedrag te hoog voor u? Of kunt u tijdelijk niets of minder betalen? Voorkom dat u een betalingsachterstand oploopt”

Voorbeeld van een preventiefocus op de DUO-website

Onpersoonlijke communicatie. De communicatie over het aflossen van de studieschuld is sterk boekhoudkundig van aard en bestaat grotendeels uit cijfers en tabellen. Het risico hiervan is dat debiteuren deze communicatie als onpersoonlijk ervaren. Een gebrek aan persoonlijke benadering kan mensen belemmeren in het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing. Wanneer de communicatie als afstandelijk of onpersoonlijk wordt ervaren, bestaat de kans dat mensen deze met minder aandacht lezen, waardoor de boodschap minder goed overkomt en mogelijk negatief wordt geïnterpreteerd. Persoonlijke communicatie trekt daarentegen meer aandacht, zorgt ervoor dat informatie beter en positiever wordt verwerkt en leidt tot een positievere houding tegenover de afzender (Maslowska, et al., 2016).

COM-B: Capaciteit

Op het gebied van capaciteit onderscheiden we één aandachtsgebied: complexiteit van de informatie.

Complexiteit van de informatie. Sommige informatie wordt op een complexe manier gecommuniceerd, wat het risico met zich meebrengt dat debiteuren deze niet volledig begrijpen of moeilijk kunnen verwerken. In dergelijke gevallen zullen zij eerder beslissingen nemen op basis van heuristieken (eenvoudige beslisregels). Dit betekent bijvoorbeeld dat de kans groter wordt dat zij een advies opvolgen op basis van hun vertrouwen in de bron, in plaats van een inhoudelijke afweging te maken (Ratneshwar & Chaiken, 1991). Met andere woorden, te complexe informatie kan een belemmering vormen voor het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing.

Een voorbeeld van complexe informatie is de manier waarop verschillende vormen van partnerschap worden benoemd in de systeembrieven. Daarnaast kunnen de aflostermijnweergaven in de Mijn DUO-omgeving, die worden uitgedrukt in maanden in plaats van jaren (bijvoorbeeld 180 maanden), verwarrend zijn. Ook op zichzelf staande complexe termen, zoals 'peiljaar verleggen' worden in de Mijn DUO-omgeving niet direct toegelicht, wat de begrijpelijkheid verder kan bemoeilijken.

'Woont u met iemand samen? ... bijvoorbeeld als u een geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract hebt, fiscaal- of pensioenpartners bent, samen een huis hebt of samen een kind verzorgt'

Voorbeeld van complexe communicatie in een systeembrief

'Resterende maanden in de aflofase: 122 van 180 maanden'

Voorbeeld van complexe communicatie op de Mijn DUO omgeving



2.4 Conclusie

In dit onderzoek hebben wij de communicatie van DUO richting zijn debiteuren onderzocht. Het doel was om inzicht te krijgen in 1) wat DUO communiceert over het aflossen van de studieschuld, en 2) welke belemmerende en bevorderende factoren in deze communicatie mogelijk invloed hebben op het maken van een weloverwogen aflosbeslissing. De bevindingen uit de drie onafhankelijke analyses sluiten goed op elkaar aan leiden tot drie overkoepelende conclusies, die we hieronder benoemen en toelichten.

Debiteuren worden te weinig gestimuleerd tot weloverwogen aflosgedrag

De motivatie die wordt aangesproken in de communicatie naar debiteuren lijkt nu niet in overeenstemming met de motivatie om een weloverwogen aflosbeslissing te maken. In plaats daarvan vinden we een nadruk op automatische processen en risicopreventie:

Automatisch processen. DUO verwijst in zijn communicatie regelmatig naar automatische aspecten in het aflosproces, waarbij het debiteuren gemakkelijk wordt gemaakt om af te lossen. Het gebruik van standaardopties zorgt ervoor dat aflosopties buiten de standaardinstellingen, zoals het verhogen van het maandbedrag of het verleggen van het peiljaar, minder snel worden gekozen.

Risicopreventie. In zijn communicatie legt DUO de nadruk op het voorkomen van betalingsproblemen en financiële stress bij debiteuren, bijvoorbeeld door niet meer af te lossen dan noodzakelijk.

Dit wijst op een sterke preventiefocus. Deze focus kan ertoe leiden dat debiteuren minder geneigd zijn om een weloverwogen beslissing te nemen en alternatieve aflosopties, zoals extra aflossen, te overwegen.

Onevenredige en complexe informatie belemmert weloverwogen aflosgedrag

Om debiteuren te helpen een weloverwogen beslissing te maken, is het noodzakelijk om goede informatievoorzieningen te treffen. De huidige communicatie was echter vaak onevenredig en complex:

Onevenredige informatie. De informatie over alle aflosmogelijkheden wordt niet consistent gecommuniceerd. Sommige aflosmogelijkheden worden vaker genoemd dan andere, wat leidt tot een onevenredige verdeling van aandacht. Evenwichtige informatieverstrekking lijkt een cruciale voorwaarde voor het maken van een weloverwogen beslissing.

Complexe informatie. Sommige informatie wordt complex gepresenteerd, zelfs wanneer deze op zich niet ingewikkeld is. Dit kan ertoe leiden dat mensen de informatie niet goed verwerken en deze niet meenemen in hun aflosbeslissing. Dit is vooral problematisch voor mensen die (financiële) stress ervaren door een hoge studieschuld, aangezien zij vaak een verminderd cognitief vermogen hebben (Almeida et al., 2024) en financiële communicatie vaker vermijden (Hilbert et al., 2022).



Risico op tegenstrijdige communicatie

In dit onderzoek hebben we per communicatiemiddel beoordeeld in hoeverre deze daadwerkelijk bijdragen aan het gewenste doelgedrag. Onze thematische inhoudsanalyse toont aan dat met name de webpagina's van DUO.nl informatie verstrekken over verschillende aflosopties en daardoor het beste aansluiten op dit doelgedrag. Het aflosproces omvat logischerwijs verschillende boodschappen en verzoeken aan de debiteur over uiteenlopende onderwerpen. Sommige systeembrieven richten zich bijvoorbeeld op ander doelgedrag dan het kiezen van een aflosoptie, zoals het doorgeven van partnergegevens of het activeren van automatische incasso. Het risico hiervan is dat het kan leiden tot tegenstrijdige communicatie binnen de klantreis: terwijl het ene communicatiemiddel een weloverwogen aflosbeslissing stimuleert, kan een ander dit onbedoeld bemoeilijken.

III Verklarende gedragsfactoren voor weloverwogen aflosgedrag

(Onderzoek 2)

3.1 Inleiding

Het ontwikkelen van effectieve interventies om weloverwogen aflosgedrag te stimuleren begint bij het in kaart brengen van de achterliggende gedragsfactoren van weloverwogen aflosgedrag. Zodra er meer inzicht is in de oorzaken van weloverwogen aflosgedrag, kan er gericht gekeken worden naar welke interventies kansrijk zijn om weloverwogen aflosgedrag gedrag bij debiteuren te stimuleren.

In dit tweede onderzoek onderzochten we welke gedragsfactoren invloed hebben op het maken van weloverwogen beslissingen over het aflossen van de studieschuld. Eerst zijn de gedragsfactoren in kaart gebracht die mogelijk een rol kunnen spelen bij weloverwogen aflosbeslissingen. Hierbij zijn we uit gegaan van de driedeling van

het COM-B model, namelijk of de omgeving voldoende gelegenheid biedt om een weloverwogen aflosbeslissing te maken, de motivatie om een weloverwogen aflosbeslissing te maken en de aanwezigheid van de benodigde capaciteit om een weloverwogen aflosbeslissing te maken. Tabel 3 geeft een volledig overzicht van de gedragsfactoren die gebruikt zijn voor dit onderzoek. Door middel van een vragenlijst hebben we onderzocht welke van deze gedragsfactoren daadwerkelijk een rol spelen bij het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen binnen de doelgroep.



Gedragsfactor	Definitie	COM-B
Heldere informatievoorziening	De informatievoorziening van DUO rondom de opties voor het aflossen van de studieschuld	Gelegenheid
Externe locus of control	Mate waarin je aflosbeslissingen ziet als iets waar je weinig invloed op hebt (Rotter, 1966)	Gelegenheid
Injunctieve norm	De perceptie dat (belangrijke) anderen vinden dat jij weloverwogen aflosbeslissingen zou moeten maken (Cialdini et al, 1991)	Gelegenheid
Descriptive norm	De perceptie dat anderen daadwerkelijk weloverwogen aflosbeslissingen maken (Cialdini et al, 1991)	Gelegenheid
Positieve attitude weloverwogen aflosgedrag	De mate waarin je een positieve evaluatie hebt van weloverwogen aflosgedrag (Ajzen, 2002)	Motivatie
Negatieve attitude studieschuld	De mate waarin je een negatieve evaluatie hebt van het hebben van een studieschuld (Ajzen, 2002)	Motivatie
Vertrouwen in DUO	De neiging om kwetsbaarheid van DUO te accepteren omdat je positieve verwachtingen hebt van de intentie of het gedrag van DUO (Rousseau et al., 1998)	Motivatie
Financiële stress	Subjectieve ervaring van het hebben van te weinig geld om in je uitgaven te voorzien (Shah et al., 2012)	Motivatie
Financiële vermijding	Verschillende gedragingen waarbij je omgaan met je financiële situatie vermijdt (Barrefrem et al., 2020)	Motivatie
Zelfeffectiviteit	Geloof in de eigen capaciteit om weloverwogen aflosbeslissingen te maken (Ajzen, 2002)	Capaciteit
Kennis	Kennis over de regels en de mogelijkheden voor het terugbetalen van de studieschuld via DUO	Capaciteit

Tabel 3. Gemeten gedragsfactoren in Onderzoek 2

3.2 Methode

Deze sectie beschrijft beknopt de methode die is gebruikt om dit onderzoek uit te voeren. Voor een uitgebreid en gedetailleerd overzicht van de methode, zie Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording.

Het onderzoek is goedgekeurd door de Commissie Ethiek Psychologie van de Universiteit Leiden. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. De vragenlijst is uitgezet door DUO tussen 30 mei 2024 – 31 mei 2024 en tussen 1 oktober 2024 – 15 oktober. Een willekeurige groep mensen in de aflofase van hun studieschuld ontving een e-mail van DUO met een uitnodiging om deel te nemen aan dit vragenlijstonderzoek.

Doelgroep

De deelnemers aan dit onderzoek zijn personen met een studieschuld uit het middelbaar beroepsonderwijs en hoger onderwijs, die vallen onder de terugbetalingsregels van SF35, SF15 en SF15-oud en die zich in de aanloop- en/of aflofase bevinden. Debiteuren die vallen onder de terugbetalingsregels van SF15-IIIk vallen buiten te scope van dit onderzoek. Voor een uitgebreide omschrijving van de doelgroep en de scope van dit onderzoek, zie Hoofdstuk 1 van dit rapport.



Weloverwogen aflosgedrag

Voor het meten van weloverwogen aflosgedrag hebben we zowel objectief gekeken in hoeverre deelnemers daadwerkelijk rekening houden met bepaalde factoren bij het maken van weloverwogen aflosbeslissingen (zoals de huidige rentestand, de hoogte van in- en uitgaven en de gevolgen voor de toekomst) als subjectief in hoeverre ze zelf vinden dat ze weloverwogen aflosbeslissingen maken. Deze twee componenten vormen samen de schaal weloverwogen aflosgedrag.

Gedragsfactoren

De gedragsfactoren uit Tabel 1 zijn in de vragenlijst gemeten aan de hand van verschillende stellingen. Per gedragsfactor zijn 2-4 stellingen uitgevraagd. Een uitzondering hierop vormt de meting van kennis over de regels en mogelijkheden voor het terugbetalen van de studieschuld. Bij deze meting konden deelnemers bij vijf uitspraken aangeven of deze juist of onjuist waren. Een deel van de kennisvragen ging over de aflosopties die mensen hebben, zoals verlegging van het peiljaar of het instellen van een aflossingsvrije periode. Een ander deel ging over algemene kennis over aflossen, zoals renteopbouw en de invloed van een studieschuld op een hypotheek.

Overig

Vanwege het brede perspectief van dit onderzoek is een open vraag toegevoegd, waarin deelnemers is gevraagd naar overige belemmeringen die zij ervaren bij het maken van weloverwogen aflosbeslissingen. Dit geeft een overzicht van overige (mogelijk relevante) gedragsfactoren die niet specifiek zijn uitgevraagd in de vragenlijst.

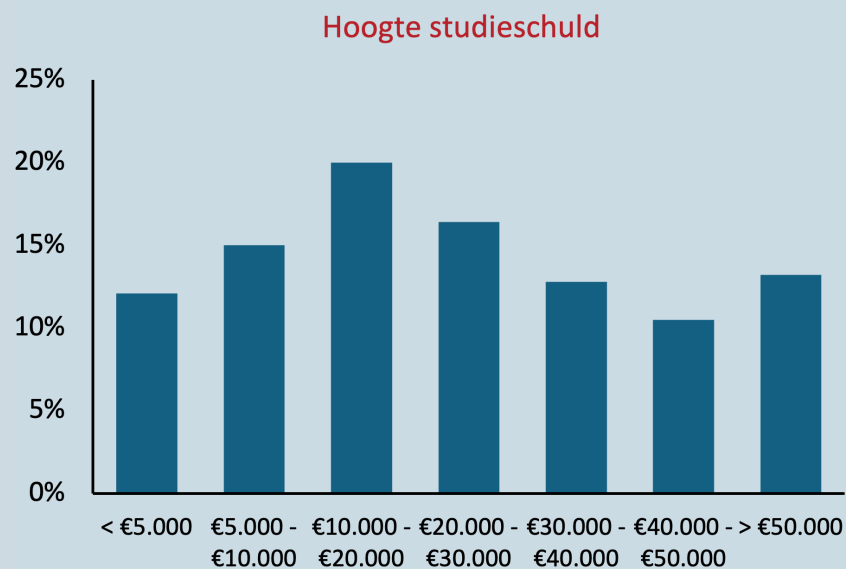
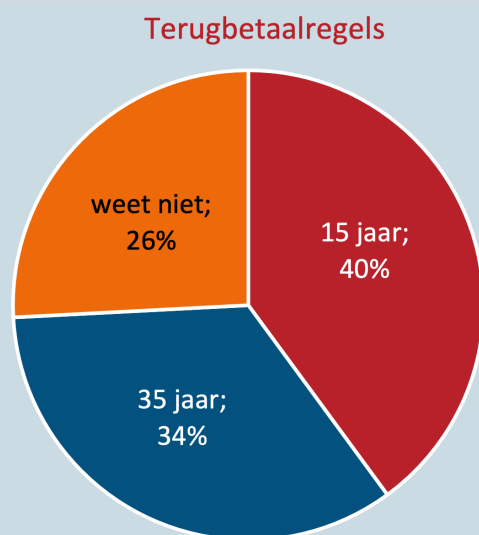
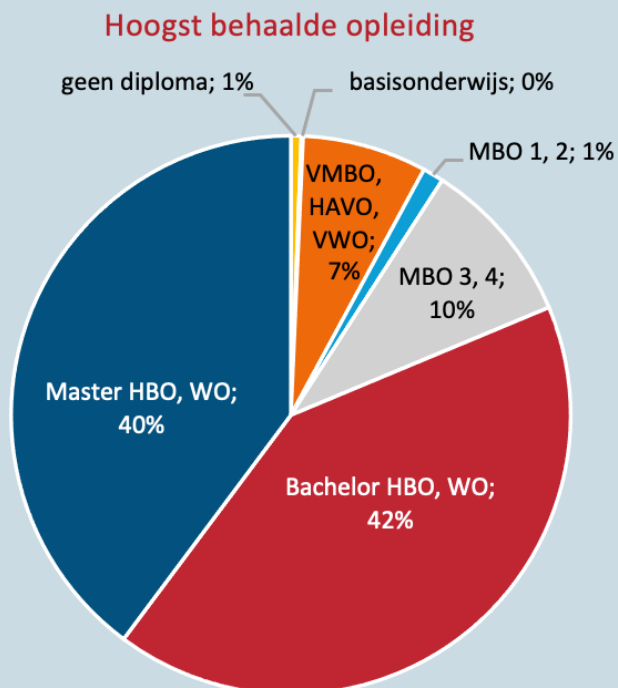
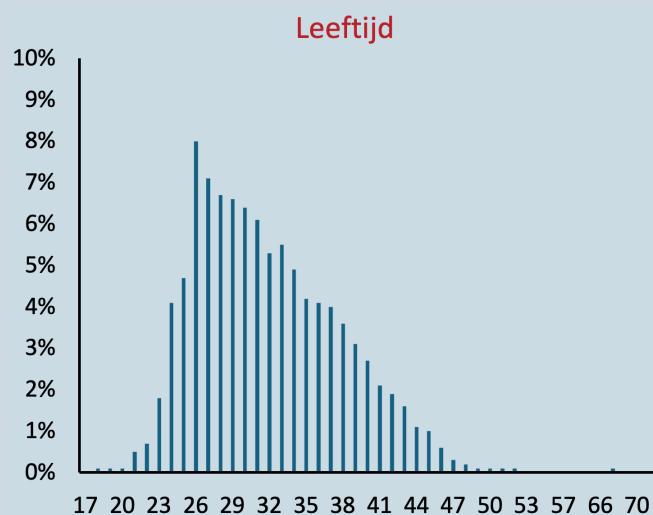
3.3 Resultaten

In deze sectie wordt allereerst een overzicht gegeven van de kenmerken van de groep deelnemers in dit onderzoek. Vervolgens wordt beschreven hoe deelnemers scoren op het gebied van weloverwogen aflosgedrag en de gedragsfactoren uit Tabel 1. Aansluitend wordt besproken welke gedragsfactoren een bevorderende of belemmerende invloed hebben op weloverwogen aflosgedrag.

Deelnemers

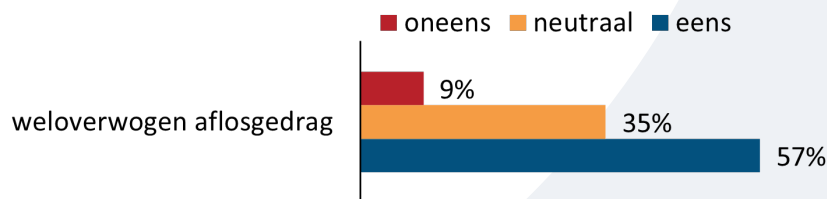
De totale steekproef die gebruikt is voor dit onderzoek bestaat uit 3769 debiteuren van DUO. Een samenvatting van de voornaamste kenmerken van de steekproef is weergegeven in Figuur 2. De grootste groep deelnemers was 26 jaar op het moment van deelname; de gemiddelde leeftijd was 32 jaar. De meeste deelnemers hadden een bachelor- of masterdiploma. Deelnemers zijn redelijk gelijk verdeeld over de drie terugbetaalregelingen (SF35, SF15 en SF15-oud), hoewel een opvallend groot aantal (ruim een kwart) niet wist onder welk regime het valt. De grootste groep deelnemers had een studieschuld tussen de 10.000 en 20.000 euro.

Figuur 2. Kenmerken van de steekproef



Weloverwogen aflosgedrag

De meeste deelnemers nemen weloverwogen aflosbeslissingen. Zoals te zien is in Figuur 3 geeft ruim de helft van de deelnemers aan goed afgewogen beslissingen te nemen als het gaat om het aflossen van hun studieschuld. Slechts een kleine minderheid (9%) geeft aan dit juist niet te doen.



Figuur 3. Weloverwogen aflosgedrag

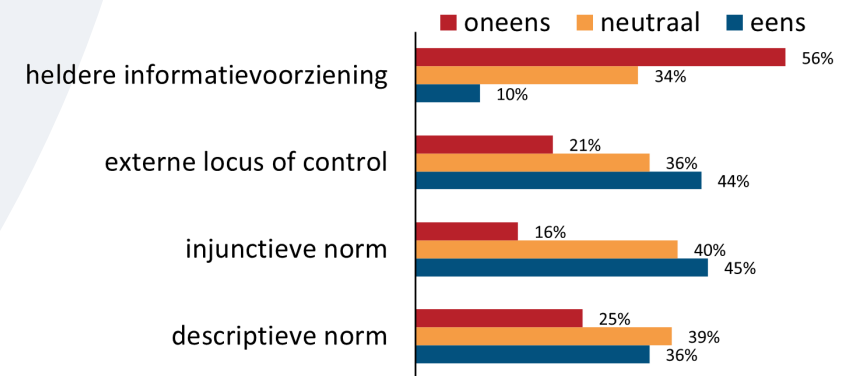
Gedragsfactoren

Vanwege de overzichtelijkheid zijn de in Tabel 1 genoemde gedragsfactoren, met uitzondering van kennis, voor de volgende presentatie teruggebracht tot drie categorieën: oneens (scores 1 - 2,5), neutraal (scores 2,5 - 3,5) en eens (scores 3,5 - 5).

COM-B: Gelegenheid

Vier gedragsfactoren hebben betrekking op de gelegenheid die deelnemers ervaren in het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen (zie Figuur 4). Zo vindt een meerderheid (56%) niet dat DUO heldere informatie geeft rondom de mogelijkheden tot aflossen (**heldere informatievoorziening**). Iets minder dan de helft van de deelnemers (44%) denkt bovendien dat zij weinig tot geen controle hebben op hoeveel of hoe snel zij hun studieschuld

aflossen (**externe locus of control**). Ook het gedrag van anderen in de eigen omgeving speelt een belangrijke rol. Iets minder dan de helft van de deelnemers (45%) denkt dat mensen in hun omgeving het belangrijk vinden om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen (**injunctieve norm**). Ruim een derde (36%) gelooft dat anderen dit ook daadwerkelijk doen (**descriptieve norm**).



Figuur 4. Weloverwogen aflosgedrag

COM-B: Motivatie

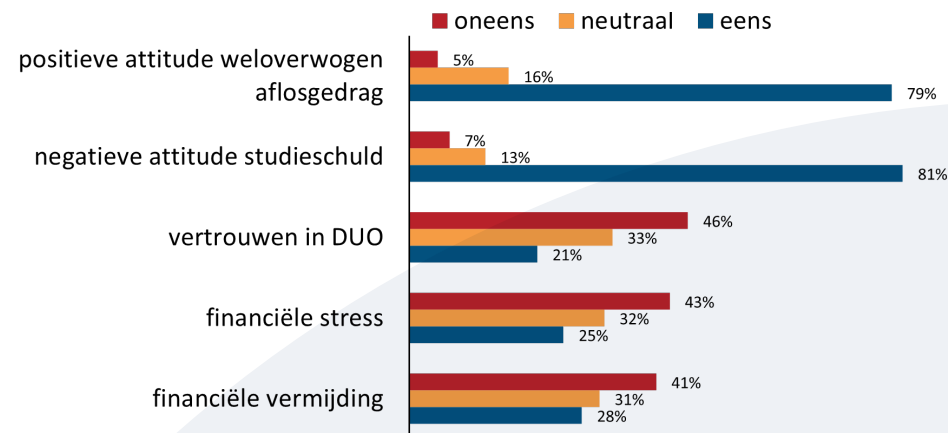
Vijf gedragsfactoren hebben betrekking op de motivatie van deelnemers om weloverwogen beslissingen te maken rondom het aflossen van hun studieschuld (zie Figuur 5). Het valt op dat een zeer groot deel van de deelnemers (79%) het belangrijk vindt om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen (**positieve attitude weloverwogen aflosgedrag**). Ook de sterk negatieve houding (81%) ten aanzien van het hebben van een studieschuld (**negatieve attitude aflosgedrag**) zou weloverwogen aflosgedrag kunnen motiveren. Bijna de helft van de deelnemers (46%) heeft echter weinig vertrouwen in DUO (**vertrouwen in DUO**). Een kwart van de deelnemers (25%) ervaart daarnaast stress rondom de eigen financiële situatie (**financiële stress**), en neigt tot het vermijden van het nemen van financiële beslissingen (28%; **financiële vermijding**).

Veranderingen gedurende de aflofase

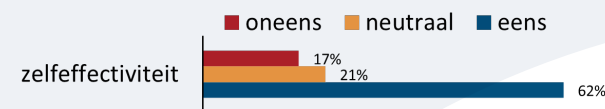
Financiële stress en financiële vermijding nemen af gedurende de aflofase, met de sterkste daling in de eerste tien jaar na het afstuderen. Na deze periode vlakt de afname af. Bij de (kleine) groep debiteuren die twintig jaar of langer in de aflofase zit, nemen financiële stress en financiële vermijding echter weer toe.

COM-B: Capaciteit

Twee gedragsfactoren hebben betrekking op de capaciteit van deelnemers om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen. De meeste deelnemers (62%) vinden van zichzelf dat ze prima in staat zijn om deze weloverwogen beslissingen te maken (**zelfeffectiviteit**; zie Figuur 6).



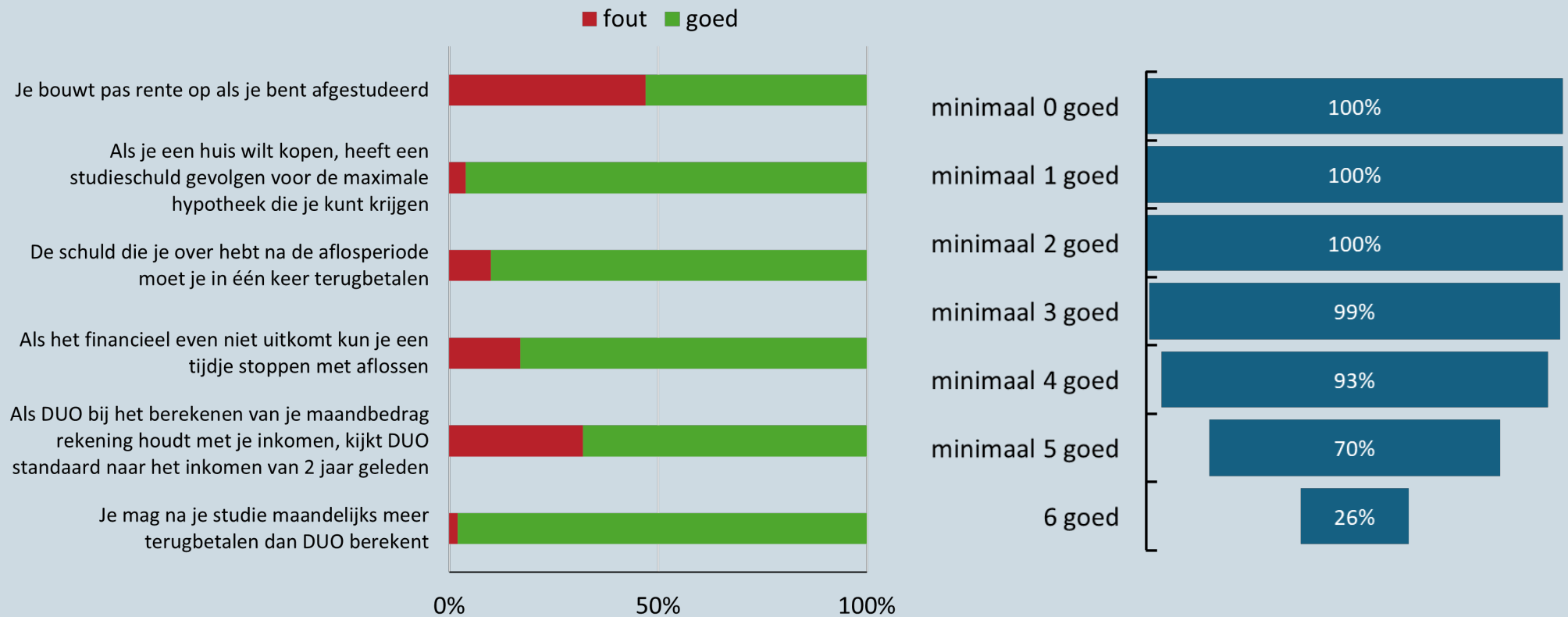
Figuur 5. Motivationale factoren



Figuur 6. Zelfeffectiviteit

Om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen is het echter ook belangrijk dat deelnemers op de hoogte zijn van de mogelijkheden en regels van DUO op dit gebied. Met de kennis van deelnemers over de regels en mogelijkheden voor het terugbetalen van hun studieschuld via DUO (**kennis**) lijkt het redelijk goed gesteld: 70% van de deelnemers heeft vijf van de zes kennisvragen correct beantwoord, en 26% heeft zelfs alle zes de vragen correct beantwoord (zie Figuur 7). Als we corrigeren voor de gokkans dan kunnen we concluderen dat 70% van de deelnemers een voldoende (d.w.z. het rapportcijfer 6 of hoger) op deze test zou scoren. Opvallend was dat sommige vragen beduidend beter werden beantwoord dan andere vragen.

Figuur 7. Financiële kennis onder deelnemers

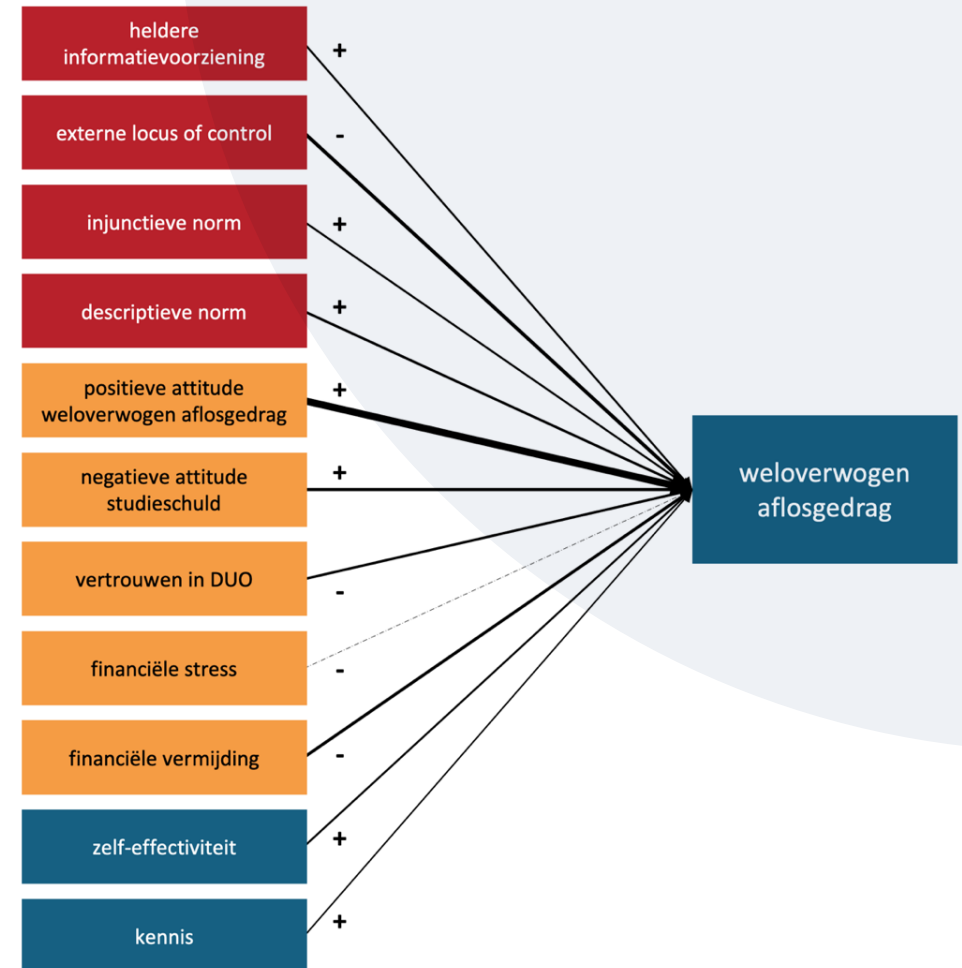


Hoe beïnvloeden de gedragsfactoren weloverwogen aflosgedrag?

In een volgende stap hebben we gekeken in hoeverre de verschillende gedragsfactoren een bevorderende of belemmerende invloed hebben op weloverwogen aflosgedrag. Figuur 8 geeft een beknopt overzicht van deze relaties. Alle gedragsfactoren met uitzondering van financiële stress bleken invloed te hebben op weloverwogen aflosgedrag.

Toelichting Figuur 8

Voor de interpretatie van de voorspellers van weloverwogen aflosgedrag zijn zowel de sterkte van het verband als de richting van het verband van belang. De sterkte van het verband wordt gevisualiseerd via de dikte van de pijlen. Een pijl met een stippellijn betekent dat een verband niet significant en dus verwaarloosbaar klein is. Het plus- of minteken geeft aan of een verband positief (hoe hoger men scoort op een factor, hoe meer weloverwogen aflosgedrag wordt vertoond) of negatief is (hoe hoger men scoort op een factor, hoe minder weloverwogen aflosgedrag wordt vertoond).



Figuur 8. Voorspellers van weloverwogen aflosgedrag, geordend naar de drie componenten van het COM-B systeem (gelegenheid, motivatie en capaciteit).

Bevorderende factoren

Er zijn drie gelegenheidsfactoren die weloverwogen aflosgedrag kunnen bevorderen. Naarmate deelnemers de informatie die DUO geeft over aflossingsmogelijkheden duidelijker vinden (**heldere informatievoorziening**) vertonen ze vaker weloverwogen aflosgedrag. Ook wat anderen doen (**descriptieve norm**) of wat anderen vinden dat je zou moeten doen (**injunctieve norm**) heeft een positief effect op weloverwogen aflosgedrag. Op het gebied van motivatie zien we dat naarmate deelnemers het belangrijker vinden om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen (**positieve attitude weloverwogen aflosgedrag**) ze vaker weloverwogen aflosgedrag vertonen. Naarmate deelnemers het meer vervelend vinden om een studieschuld te hebben (**negatieve attitude studieschuld**) vertonen ze ook meer weloverwogen aflosgedrag. Dit zijn beide sterke verbanden, wat betekent dat het versterken van deze attitudes een grote rol zou kunnen spelen in het bevorderen van weloverwogen aflosgedrag. Tot slot hebben beide capaciteitsfactoren (**zelf-effectiviteit en kennis**) een positieve invloed op weloverwogen aflosgedrag.

Belemmerende factoren

Er is ook een aantal factoren dat weloverwogen aflosgedrag juist lijkt te belemmeren. Op het gebied van gelegenheid is dit **externe locus of control**: naarmate deelnemers vaker het gevoel hebben dat ze weinig controle hebben over hoeveel of hoe snel ze hun studieschuld aflossen, vertonen ze minder weloverwogen aflosgedrag. Deze factor heeft bovendien veel invloed op weloverwogen aflosgedrag. Binnen de motivationele factoren valt op dat **vertrouwen in DUO** een belemmerende invloed heeft op weloverwogen aflosgedrag. Deelnemers die meer vertrouwen hebben in DUO nemen dus juist

minder weloverwogen aflosbeslissingen. Waarschijnlijk zorgt dit vertrouwen ervoor dat deelnemers zich gemakkelijker laten sturen door automatische processen, zoals standaardopties op de website van DUO, in de veronderstelling dat het door DUO gesuggereerde pad voor hen de beste is. Tot slot zien we dat het vermijden van het nemen van financiële beslissingen (**financiële vermijding**) deelnemers ook belemmert in hun weloverwogen aflosgedrag, en ook hier is sprake van een vrij sterke relatie. Opvallend is dat de stress die deelnemers ervaren rondom de eigen financiële situatie (**financiële stress**) een verwaarloosbaar kleine relatie heeft met weloverwogen aflosgedrag. Dit betekent niet dat financiële stress niet belangrijk is. Financiële stress beïnvloedt weloverwogen aflosgedrag vooral op een indirecte manier, doordat het leidt tot financiële vermijding.

Open vraag

Uit de analyse van de open vraag kwamen verschillende onderwerpen naar voren die door de deelnemers werden genoemd als belemmeringen bij het maken van weloverwogen aflosbeslissingen. We maken bij de bespreking van deze factoren een onderscheid tussen praktische factoren, en de psychologische factoren die daar in veel gevallen een direct gevolg van zijn.

Praktische factoren

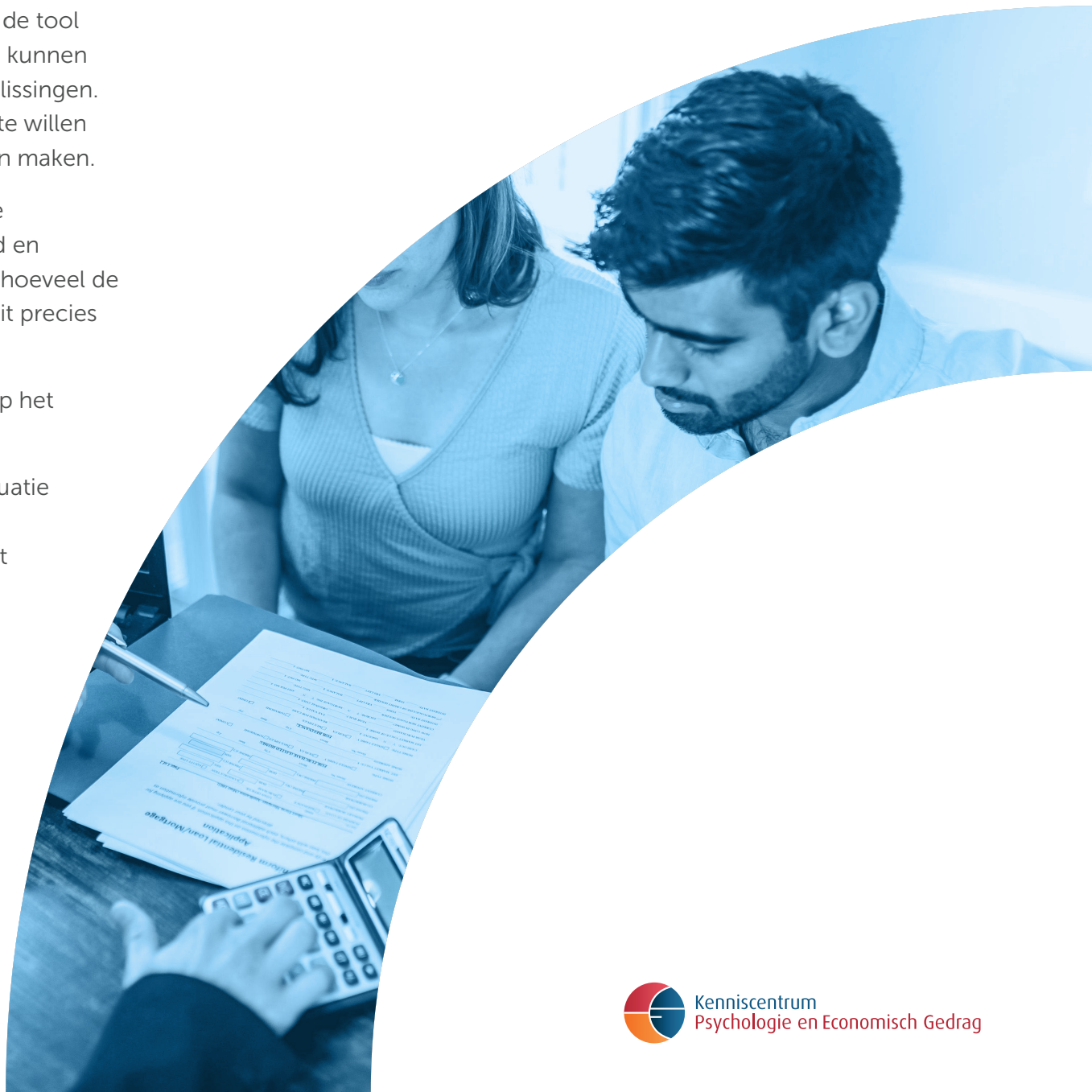
Rekentool. De rekentool van DUO wordt door deelnemers als een belemmering ervaren voor bewust aflosgedrag. Ze vinden de tool onduidelijk en missen belangrijke functionaliteiten die hun kunnen ondersteunen met het maken van weloverwogen aflosbeslissingen. Zo geven ze aan graag verschillende financiële scenario's te willen verkennen om beter geïnformeerde beslissingen te kunnen maken.

Rente. Het woord 'rente' wordt het meest genoemd in alle antwoorden. Veel deelnemers ervaren onvoorspelbaarheid en onzekerheid rondom rentes. Het is voor hen niet duidelijk hoeveel de rente in de toekomst gaat bedragen en wat voor invloed dit precies gaat hebben op hun studieschuld.

Hypotheek. Zorgen over de invloed van de studieschuld op het verkrijgen van een hypotheek worden veel genoemd.

Partner. Voor sommige deelnemers roept de financiële situatie van hun partner gevoelens van onrechtvaardigheid op. Zo wordt de studieschuld van de partner meegenomen bij het berekenen van de hypotheek, terwijl ook het inkomen van de partner meetelt bij de berekening van het maandelijkse aflosbedrag. Sommige deelnemers vinden dit principe oneerlijk omdat zij in de praktijk bijvoorbeeld geen maandelijkse uitgaven delen.

Keuzevrijheid. Sommige deelnemers ervaren een gebrek aan keuzevrijheid rondom aflossen, bijvoorbeeld de mogelijkheid om in plaats van een maandelijkse betaling een jaarlijkse betaling te doen, of om tijdelijk het maandbedrag naar beneden aan te passen.



Persoonlijke omstandigheden. Een kleine groep deelnemers bevindt zich in overweldigende omstandigheden, zoals (langdurige) fysieke en/of mentale klachten. Ze geven aan minder goed in staat te zijn om passende aflosbeslissingen te maken, mede door hun beperkte inkomsten.

“1 jaar na afstuderen chronisch ziek geworden, volledig afgekeurd en in de WIA beland, flinke inkomensval gemaakt. Ondertussen al meer aan rente moeten betalen dan de oorspronkelijke schuld ooit was. Nog steeds ziek, wordt nooit meer beter maar ben nog steeds aan het aflossen [...]. Ik krijg kortsluiting in mijn hoofd als ik aan DUO denk en kan totaal geen rationele keuzes meer maken over deze situatie.”

Psychologische factoren

Vertrouwen. Deelnemers geven vaak aan weinig vertrouwen te hebben in DUO en in de overheid. Dit lijkt deels samen te hangen met de veranderende regels rondom het aflossen van de studieschuld en de invloed van de studieschuld op andere financiële producten, zoals hypotheek. Daarnaast hangt het samen met de rente en de onvoorspelbaarheid van de hoogte ervan in de toekomst. Ook gevoelens van onrechtvaardigheid rondom de invloed van de financiële partner spelen hierin een rol.

Kennis en inzicht. De informatie die DUO verstrekt en de rekentool van DUO worden door veel deelnemers als onduidelijk en ingewikkeld

ervaren. In combinatie met veranderende externe factoren zoals rente beschikken ze daardoor over onvoldoende kennis en inzicht om weloverwogen beslissingen te kunnen maken. Zo is het voor deelnemers lastig om een balans te vinden tussen enerzijds de behoefte om een financiële buffer op te bouwen, en anderzijds de behoefte om, gezien de schommelende rente, financieel verstandige beslissingen te maken rondom extra aflossen of juist sparen.

Financiële stress en vermijding. Voor sommige deelnemers is de studieschuld een bron van (financiële) stress. Factoren zoals wisselende rente, veranderende regels rondom het verkrijgen van een hypotheek en persoonlijke omstandigheden dragen er aan bij dat de studieschuld als overweldigend kan aanvoelen. Dit leidt soms tot vermijding, bijvoorbeeld door niet meer in te loggen op de online DUO-omgeving.

“Wat mij vooral bezighoudt is de onzekerheid van het rentepercentage dat betaald wordt over mijn schuld. Hier krijg ik stress van.”

“Het zou bij invoering geen invloed hebben op een hypotheek, en de rente zou op 0% blijven. Nu blijkt dat allemaal anders. Je kunt de overheid blijkbaar niet vertrouwen.”

“Er is zo veel onzekerheid over de toekomst en de kosten die dat met zich meebrengt. Aan de ene kant wil ik graag zo snel mogelijk aflossen, maar ik wil ook graag een buffer hebben voor het geval ik zonder baan kom te zitten.”

3.4 Conclusie

In dit tweede onderzoek hebben we debiteuren bevraagd over gedragsfactoren die weloverwogen aflosgedrag kunnen stimuleren of belemmeren. De resultaten tonen aan dat veel van deze factoren daadwerkelijk invloed uitoefenen op aflosgedrag, wat waardevolle aanknopingspunten biedt voor effectieve interventies.

Iets meer dan de helft maakt weloverwogen aflosbeslissingen

De meeste debiteuren hechten waarde aan het maken van weloverwogen aflosbeslissingen en iets meer dan de helft beschouwt zichzelf als bekwaam hierin. Toch blijkt dat bijna de helft van de deelnemers dit in de praktijk onvoldoende doet, wat aangeeft dat hier verbetering mogelijk is. Daarnaast vindt een meerderheid de informatievoorziening van DUO onvoldoende helder, en ervaart een grote groep een gebrek aan controle over hun aflosbeslissingen.

Wat bevordert weloverwogen aflosgedrag?

Veel van de gemeten gedragsfactoren hebben een positieve invloed op het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen. De belangrijkste zijn:

Positieve attitude weloverwogen aflosgedrag, negatieve attitude studieschuld en sociale normen. Verschillende attitudes ten opzichte van de studieschuld en sociale normen – zowel injunctief als descriptief – hebben een positieve invloed op weloverwogen aflosgedrag. Deze bevindingen sluiten aan bij de uitgebreide wetenschappelijke onderbouwing van de Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991). Volgens deze theorie bepalen attitudes en sociale normen in belangrijke mate het uiteindelijke gedrag van mensen.



Heldere informatievoorziening. Onduidelijke informatievoorziening van DUO rondom aflosmogelijkheden zorgt ervoor dat deelnemers minder weloverwogen aflosbeslissingen maken. Dit resultaat sluit aan bij de conclusie uit Onderzoek 1 over de huidige communicatie van DUO over aflosmogelijkheden: informatie over aflosmogelijkheden wordt onevenredig of complex gecommuniceerd en belemmert daardoor weloverwogen aflosgedrag.

Zelf-effectiviteit en kennis. Vertrouwen in het eigen vermogen om weloverwogen aflosbeslissingen te maken (zelfeffectiviteit) heeft een positieve invloed op weloverwogen aflosgedrag. Ook kennis over de verschillende aflosmogelijkheden, de werking van rentes en overige regels rondom het terugbetalen van de studieschuld zijn een belangrijke voorwaarde voor weloverwogen aflosgedrag. In dit onderzoek scoren deelnemers relatief goed op hun gemiddelde kennisniveau rondom het terugbetalen van de studieschuld, waar we tegelijkertijd een relatieve onbekendheid zien met de regels rondom renteopbouw. Deze cijfers komen overeen met de resultaten uit het Nibud Studentenonderzoek⁴.

En wat belemmert weloverwogen aflosgedrag?

Naast de bevorderende invloeden identificeert dit onderzoek een viertal belemmerende factoren voor weloverwogen aflosgedrag:

Externe locus of control. Mensen die weinig controle ervaren over het aflosproces van hun studieschuld maken minder weloverwogen aflosbeslissingen. Dit resultaat is in lijn met Onderzoek 1, waarin we concludeerden dat de aflosbeslissing veelal door DUO wordt bepaald via automatische processen en standaardopties. Dit stimuleert debiteuren minder om andere weloverwogen beslissingen te maken

die buiten deze standaardopties vallen. Daarnaast beperkt dit de ervaren controle en autonomie die ze kunnen ervaren over het maken van eigen aflosbeslissingen.

Financiële stress en vermijding. Financiële stress leidt er toe dat mensen zich minder graag met hun studieschuld bezig houden. Dit vermijdingsgedrag zorgt er vervolgens voor dat ze minder weloverwogen aflosbeslissingen maken. Het is bovendien aannemelijk dat relevante communicatie van DUO over aflosmogelijkheden deze groep minder goed bereikt, bijvoorbeeld omdat deze groep minder vaak of goed de communicatie van DUO leest.

Vertrouwen in DUO. Een opvallende bevinding in dit onderzoek is dat hoe meer deelnemers DUO vertrouwen, hoe minder zij weloverwogen aflosbeslissingen maken. Deelnemers die DUO meer vertrouwen gaan waarschijnlijk sneller mee in het automatische aflosproces, en vertrouwen erop dat de standaardopties voor hen de beste opties zijn.

Rente en hypotheek. Schommelingen in de rentestand en wijzigingen in de regels over de invloed van een studieschuld op een hypotheek zorgen voor onzekerheid bij debiteuren. Beslissingen die in het verleden zijn genomen kunnen door deze veranderingen nadeliger uitpakken dan verwacht, terwijl nieuwe beslissingen worden genomen op basis van een onzekere toekomstsituatie.

³ <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-studentenonderzoek-2024/>

IV Kansrijke interventies

In dit hoofdstuk beschrijven we een aantal veelbelovende interventies die zijn ontwikkeld op basis van de bevindingen uit beide onderzoeken. We geven aan op welke punten de communicatie van DUO effectiever kan worden, zodat debiteuren beter worden ondersteund en gemotiveerd bij het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen. Daarnaast doen we, op basis van wetenschappelijk onderzoek, suggesties voor andere interventies die bij kunnen dragen aan weloverwogen aflosgedrag. Het is belangrijk om te benoemen dat niet alle factoren even gemakkelijk te veranderen of te beïnvloeden zijn. We doen daarom suggesties voor interventies waarvan zowel het effect als de haalbaarheid naar verwachting relatief hoog is.

4.1 COM-B systeem

In de twee onderzoeken hebben we belangrijke belemmerende en bevorderende factoren geïdentificeerd. Deze factoren hebben betrekking op het individu zelf (motivatie of capaciteit) of op de omgeving van het individu (gelegenheid). Dit biedt mogelijkheden voor een diverse mix van interventies, gericht op zowel individuen als hun omgeving (bijvoorbeeld de online Mijn DUO omgeving).

Positieve houding weloverwogen aflosgedrag

Debiteuren staan over het algemeen al zeer positief tegenover het maken van weloverwogen aflosbeslissingen. Het is daarom niet nodig om hen hier via communicatiemiddelen verder van te overtuigen. In plaats daarvan is het effectiever om de drempels weg te nemen die hen, ondanks hun positieve houding, ervan weerhouden een weloverwogen aflosbeslissing te maken. Deze drempels en mogelijk effectieve interventies zijn hieronder verder toegelicht.

4.2 Aanbevelingen

In deze sectie worden acht aanbevelingen gepresenteerd, gegroepeerd onder vijf kansrijke interventies.

Interventie 1: Bevorder een actieve keuze

In het kort

Beperk waar mogelijk het gebruik van standaardopties en vooraf ingevulde informatie in het aflosproces. Stimuleer in plaats daarvan actieve keuzes, eventueel met een korte toelichting over de gevolgen van een beslissing. Weeg bij de overgang van standaardopties naar actieve keuzes zorgvuldig de voordelen af tegen mogelijke risico's, zoals uitstel van aflosbeslissingen.

Onderbouwing

Uit onze analyse van de online keuzeomgeving (Onderzoek 1) bleek dat er veel gebruik wordt gemaakt van standaardopties en vooraf ingevulde informatie, zoals het niet starten met aflossen in de aanloopfase en het automatisch vaststellen van het maandbedrag. Hoewel beslissers technisch gezien de vrijheid hebben om een andere keuze te maken, hebben standaardopties vaak een sterke sturende werking. Dit kan het nemen van een weloverwogen aflosbeslissing belemmeren. In Onderzoek 2 gaf bijna de helft van de deelnemers (45%) aan een gebrek aan keuzevrijheid te ervaren. Daarnaast was meer dan 60% het eens met de stelling dat vooral DUO bepaalt hoeveel en hoe snel iemand aflost. Het is aannemelijk dat dit gevoel mede wordt beïnvloed door de huidige keuzeomgeving, waarin veel informatie vooraf wordt berekend en ingevuld. Het idee dat beslissingen grotendeels door DUO worden bepaald—een aspect van een externe locus of control—bleek een negatieve invloed te hebben op het gerapporteerde weloverwogen aflosgedrag.

Aanbeveling 1: actieve keuzes

We beschouwen actieve keuzes als de directe vertaling van de doelstelling—het bevorderen van weloverwogen aflosgedrag—naar een praktische aanpak om dit te realiseren. Een actieve keuze aanbieden betekent dat opties in de online omgeving neutraal worden gepresenteerd: opties worden niet gestuurd door vooraf aangevinkte of ingevulde opties, zoals een standaard ingevuld streefbedrag. Na het selecteren van een optie kan eventueel een extra toelichting worden gegeven over de mogelijke gevolgen van deze optie. Op deze manier maken mensen beslissingen op basis

van hun eigen afwegingen. Het voordeel hiervan is dat zij in eerste instantie kunnen uitgaan van hun eigen behoeften en vervolgens aflosmogelijkheden kunnen kiezen die passen bij hun persoonlijke situatie, in lijn met de doelstelling van dit onderzoek. Door mensen een actieve keuze te laten maken, worden zij minder beïnvloed door automatische en onbewuste keuzeprocessen. Dit kan de ervaren controle over het maken van eigen aflosbeslissingen versterken.

In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op gelegenheid.

Risico's

Er kleven verschillende risico's aan het vervangen van een standaardoptie door een actieve keuze. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot een toename van telefonische vragen bij de DUO-klantenservice of een grotere kans op betalingsproblemen bij debiteuren. Daarnaast kan het betekenen dat mensen meer moeite moeten doen om een beslissing te nemen. Dit vereist niet alleen extra inspanning, maar ook voldoende kennis en vaardigheden om een weloverwogen keuze te maken die aansluit bij hun persoonlijke situatie. In het ergste geval nemen mensen helemaal geen beslissing of kiezen ze een optie die niet optimaal is. Het is daarom essentieel om vooraf te bepalen welke standaardopties geschikt zijn om om te zetten naar een actieve keuze. Ook is het belangrijk om zorgvuldig te overwegen via welk communicatiekanaal deze actieve keuze wordt gestimuleerd, aangezien de respons per kanaal kan verschillen.

Een manier om mensen met onvoldoende kennis en vaardigheden te ondersteunen bij het maken van een actieve keuze is het bieden van begeleiding (zie interventie 3). Ook kan een actieve

keuze met toelichting helpen om de cognitieve belasting tijdens het beslissingsproces te beperken. Deze techniek, die tot nu toe vooral in de medische sector is toegepast, houdt in dat per optie de belangrijkste gevolgen kort worden geschetst. Dit vergroot de grip en kennis van de beslisser, terwijl de actieve keuze behouden blijft.

Praktijkvoorbeeld

Een recent voorbeeld van de toepassing van een actieve keuze met toelichting was in 2024 te zien op de vergelijkingswebsite van [ZorgKiezer](#). Bezoekers van deze website die wilden overstappen van zorgverzekering maakten eerst zelf een keuze met betrekking tot de zorg die zij dachten nodig te hebben. Pas na het aanvinken verscheen een korte toelichting over de gevolgen van de keuze (zie Figuur 9). Vervolgens kregen bezoekers de mogelijkheid om hun keuze te bevestigen of te wijzigen.

Timing

Een belangrijke factor bij het stimuleren van actieve keuzes is het moment waarop deze keuze wordt aangeboden. Idealiter wordt de actieve keuze gepresenteerd wanneer een debiteur een levensgebeurtenis meemaakt waardoor de financiële situatie verandert⁵. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij het oriënteren op (of afsluiten van) een hypotheek, het ontvangen van een erfenis, of een inkomensstijging. Dit zijn momenten waarop debiteuren hun aflosbeslissingen kunnen heroverwegen, zoals extra aflossen of het verleggen van het peiljaar.

2 Kies je aanvullende wensen ?

Naast je basisverzekering kun je zorg aanvullend verzekeren. Voeg dekkingen toe die bij jou passen.

☐ Tandarts ?

☒ Fysiotherapie ? Gekozen: 9 behandelingen per jaar

Kies het aantal behandelingen per jaar

[Help mij kiezen](#)

Geen

3
behandelingen

6
behandelingen

9
behandelingen

12
behandelingen

18
behandelingen

27
behandelingen

Jouw huidige keuze

Je hebt af en toe fysiotherapie nodig. Je kiest nu voor een vergoeding van in ieder geval 9 keer fysiotherapie per jaar.



Wouter, Zorgexpert

Figuur 9. Voorbeeld van de inzet van actieve keuze met toelichting⁶

⁵ EAST Framework: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights. (2024). <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2014/04/BIT-EAST-handbook.pdf>

⁶ Op 7 januari 2025 geraadpleegd op: <https://www.zorgkiezer.nl/zorgverzekeringen-vergelijken>

Interventie 2: Maak basisinformatie overzichtelijker

In het kort

Om ervoor te zorgen dat mensen weloverwogen aflosbeslissingen kunnen nemen, is het belangrijk dat ze hun opties kennen. Daarvoor is overzichtelijke basisinformatie met betrekking tot de aflosmogelijkheden essentieel.

Onderbouwing

De deelnemers in Onderzoek 2 gaven op verschillende punten aan dat onoverzichtelijke informatievoorziening een belemmering vormde voor weloverwogen aflosgedrag. Naarmate de informatievoorziening als onduidelijker werd ervaren, maakten deelnemers ook daadwerkelijk minder weloverwogen aflosbeslissingen. Ook in Onderzoek 1 werd onoverzichtelijkheid van de informatievoorziening geïdentificeerd als een mogelijke belemmering. In dit onderzoek bleek dat weloverwogen aflosgedrag vooral werd belemmerd door onevenredige en complexe informatie.

Een voorbeeld van **onevenredige informatie** is het niet evenwichtig presenteren van alle aflosmogelijkheden, waarbij sommige mogelijkheden veel meer aandacht krijgen dan aan andere. Zo wordt in systeembrief 4 voor debiteuren (zie Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording) de mogelijkheid om het eigen maandbedrag te verlagen als eerste benoemd en staat de optie om het maandbedrag te verhogen onderaan de brief. Wanneer informatie over aflosopties onevenredig wordt gepresenteerd, kunnen mensen geen goede afweging maken tussen de verschillende opties.

Een voorbeeld van **complexe informatie** zijn aflostermijnen die in totaal aantal maanden worden weergegeven in plaats van jaren. Complexe informatie kan ertoe leiden dat mensen de inhoud niet goed begrijpen of zich ervan laten afleiden, waardoor ze minder weloverwogen aflosbeslissingen maken. Dit geldt ook voor informatie die in principe niet complex is, maar op een complexe manier wordt gepresenteerd.

Aanbeveling 2a: evenwichtige informatie

Zorg ervoor dat alle aflosopties en basisinformatie op een consistente manier worden benoemd en gepresenteerd. De aflosopties dienen hierbij evenveel aandacht te krijgen. Het is van belang dat alle mogelijke aflosopties expliciet en evenwichtig worden genoemd.

Wij bevelen aan om in systeembrief 4 de mogelijkheden om het eigen maandbedrag te verhogen of juist te verlagen evenwichtig naast elkaar te communiceren. Daarnaast worden in de Mijn DUO-omgeving momenteel alleen de voordelen van extra aflossen benoemd, terwijl de andere aflosopties niet worden toegelicht. Wij adviseren om de voordelen van alle aflosopties op een gelijkwaardige manier te presenteren. **In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op gelegenheid.**

Risico

Een mogelijk risico van het aanbieden van volledige informatie over aflosopties is dat sommige mensen overweldigd raken door teveel informatie. Dit kan ertoe leiden dat zij onder andere aflosbeslissingen uitstellen (Chernev et al., 2014). Wij raden daarom aan om de basisinformatie beknopt maar volledig te presenteren en daarbij te verwijzen naar webpagina's voor mensen die behoefte hebben aan meer gedetailleerde en uitgebreide informatie.

Aanbeveling 2b: versimpel informatie

Wij raden aan om vaktermen zoveel mogelijk te vermijden in de basisinformatie en om de presentatie van aflosopties altijd te benaderen vanuit het perspectief van de gebruiker en diens doelen. Communiceer de informatie zo eenvoudig mogelijk. Het kan waardevol zijn om de doelgroep direct om feedback te vragen over welke terminologie zij wel of niet begrijpen.

Een goed voorbeeld van simpele communicatie binnen DUO zijn de titels in systeembrief 4 (zie Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording). In plaats van direct de aflosoptie 'verlegging peiljaar' te benoemen, wordt in de titel de vraag gesteld: 'Inkomen gedaald na 2021?'. Evenzo wordt 'aflossingsvrije periode' vertaald naar de duidelijkere formulering 'tijdelijk niet aflossen'. Het advies is om dit breder toe te passen in de communicatie. Daarnaast adviseren wij vanuit het gedragsperspectief om aflostermijnen in jaren weer te geven in plaats van in maanden, en om het begrip partnerschap simpeler uit te leggen – mits dit juridisch mogelijk is. **In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op capaciteit.**

Risico

Een risico van het versimpelen van informatie is dat de inhoud van de informatie niet meer voldoet aan bepaalde juridische eisen van informatievoorziening.

Interventie 3: Begeleid debiteuren meer in het maken van aflosbeslissingen

In het kort

Biedt mensen (online) begeleiding waarmee zij de informatie over aflosopties toe kunnen passen op het maken van weloverwogen aflosbeslissingen die passen bij hun eigen situatie. Deze begeleiding kan de zelf-effectiviteit (het vertrouwen in eigen kunnen en vaardigheden om weloverwogen aflosbeslissingen te maken) en gevoel van controle over aflosgedrag vergroten.

Onderbouwing

Uit Onderzoek 2 blijkt dat deelnemers overwegend aangaven in staat te zijn om weloverwogen aflosbeslissingen te maken (**zelf-effectiviteit**). Tegelijkertijd ervoeren zij echter weinig tot geen controle over de aflossing van hun studieschuld (**externe locus of control**). Dit suggereert dat de beschikbare aflosmogelijkheden niet volledig worden benut.

Gerichte begeleiding bij het maken van aflosbeslissingen die aansluiten bij iemands persoonlijke situatie kan leiden tot een beter begrip van het aflosproces, een grotere ervaren controle en een hogere zelf-effectiviteit bij het nemen van financiële beslissingen. Deze begeleiding helpt mensen alleen om de beschikbare informatie toe te passen op hun eigen situatie. Begeleiding gaat daarmee verder dan enkel het verbeteren van de informatievoorziening. Deze aanpak

Financieel advies

Het geven van persoonlijk financieel advies vereist zowel middelen (tijd en capaciteit) als specifieke expertise. Bij het begeleiden van aflosbeslissingen is het daarom verstandig te onderzoeken welke interventies de juiste balans treffen tussen twee uitersten: minimale persoonlijke begeleiding (passieve communicatie) en volledig op maat gemaakt financieel advies.

is gebaseerd op het onderscheid tussen 'nudging' en 'boosting'. Bij nudging, zoals het instellen van standaardopties in het aflosproces, worden mensen subtiel gestuurd in een bepaalde richting. Dit is gebaseerd op de aanname dat mensen vanuit een passieve houding soms suboptimale beslissingen nemen. Boosting daarentegen richt zich op het versterken van vaardigheden en motivatie, bijvoorbeeld door keuzehulpmiddelen aan te bieden. Deze methode gaat uit van het idee dat mensen actief betrokken zijn bij de beslissingen die ze nemen en met de juiste ondersteuning beter geïnformeerde beslissingen kunnen nemen.

Aanbeveling 3a: persoonlijke begeleiding

Onderzoek de mogelijkheden om debiteuren meer persoonlijke begeleiding te bieden, bijvoorbeeld via online ondersteuning. Een mogelijke vorm hiervan is een geavanceerde online rekentool die gebruikers helpt om relevante informatie over aflosopties toe te passen op hun eigen situatie.

Naast de huidige DUO-rekentool bieden ook andere partijen online tools aan die verder gaan in de begeleiding bij het maken van weloverwogen aflosbeslissingen. Twee voorbeelden van dergelijke tools zijn:

Studentenlening Simulator⁷: De Federal Student Aid, onderdeel van het Amerikaanse Ministerie van Onderwijs, biedt een online tool die advies geeft over de meest geschikte aflosstrategie. Dit advies is gebaseerd op persoonlijke factoren, zoals gezinssituatie, dienstverband, pensioen en gezondheid. De tool toont onder andere de impact van verschillende Amerikaanse terugbetaalregelingen op de aflosduur en het totale te betalen bedrag.

Studieschuldmeester⁸: Deze Nederlandse online tool biedt niet alleen inzicht in de eigen studieschuld (zoals looptijd, maandlasten en rentelast) en het effect daarvan op de maximale hypotheek, maar laat ook zien hoe verschillende aflosopties – zoals een aflossingsvrij jaar of het verhogen van het maandbedrag – de hoogte van de studieschuld en de maandlasten beïnvloeden.

In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op capaciteit en gelegenheid.

7 Op 7 januari 2025 geraadpleegd op <https://studentaid.gov/loan-simulator/>

8 Op 21 januari 2025 geraadpleegd op <https://studieschuldmeester.nl/>

Risico

Persoonlijke begeleiding en de (door)ontwikkeling van een effectieve online rekentool brengen kosten met zich mee. De uiteindelijke voordelen – zoals betere voorlichting van debiteuren en een vermindering van de druk op de DUO-klantenservice – zouden deze kosten echter kunnen compenseren.

Aanbeveling 3b: veelvoorkomende scenario's

Een andere kansrijke interventie is het schetsen van veelvoorkomende scenario's waarin mensen zich kunnen bevinden. Denk bijvoorbeeld aan de optie om al dan niet extra af te lossen bij het afsluiten van een hypotheek of bij het opbouwen van een financiële buffer. Welke aflosopties passen in deze situaties? Deze scenario's kunnen afzonderlijk worden gecommuniceerd via diverse communicatiekanalen of worden geïntegreerd in een online tool, zodat mensen beter inzicht krijgen in de gevolgen van hun beslissingen. **In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op capaciteit.**

Interventie 4: positief voorbeeldgedrag om weloverwogen aflosgedrag te stimuleren

In het kort

Door het inzetten van rolmodellen in de communicatie kunnen debiteuren gestimuleerd worden om zelf ook weloverwogen aflosbeslissingen te nemen.

Onderbouwing

Deelnemers in Onderzoek 2 gaven aan dat zij zich soms onzeker voelen over welke aflosbeslissingen juist zijn bij het aflossen van hun studieschuld. Daarnaast liet het onderzoek zien dat deelnemers eerder geneigd waren om weloverwogen aflosbeslissingen te nemen wanneer zij zagen dat anderen in hun omgeving dit ook deden. Dit sluit aan bij wetenschappelijke inzichten over sociale beïnvloeding: vanuit een basisbehoefte om het juiste te doen, conformeren mensen zich aan het gedrag van anderen in hun omgeving (Cialdini, 2008). Dit effect is vooral sterk in situaties waarin zij zelf onzeker zijn over de juiste handelswijze.

Aanbeveling 4: voorbeeldgedrag

Toon voorbeeldgedrag van rolmodellen die weloverwogen aflosbeslissingen nemen. Dit kan bijvoorbeeld door hen hun ervaringen te laten delen of door inzicht te geven in het aantal mensen dat een aflosbeslissing heeft genomen, zoals het verleggen van het peiljaar of het doen van een extra aflossing. Dit benadrukt dat anderen actief bezig zijn met het maken van weloverwogen beslissingen en biedt een referentiepunt voor mensen die onzekerheid ervaren bij het nemen van aflosbeslissingen. **In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op gelegenheid.**

Risico

Het is belangrijk dat de doelgroep zich kan herkennen in de rolmodellen, aangezien mensen zich eerder laten beïnvloeden door personen die op hen lijken dan door personen die in belangrijke opzichten van hen verschillen. Gezien de diversiteit binnen de doelgroep kan worden gekozen voor rolmodellen die overeenkomen met de meest voorkomende debiteuren (bijvoorbeeld qua leeftijd). Daarnaast kan worden overwogen om verschillende rolmodellen in te zetten voor diverse groepen debiteuren, afhankelijk van bij DUO bekende kenmerken, zoals opleidingsniveau of jaar van afstuderen.

Interventie 5: krijg meer grip op mensen die hun studieschuld vermijden

In het kort

Een groep mensen maakt minder weloverwogen aflosbeslissingen doordat zij hun studieschuld vermijden als gevolg van financiële stress. Het is belangrijk om vervolgonderzoek te doen naar de voorspellende kenmerken en drijfveren van deze groep.

Onderbouwing

Uit Onderzoek 2 bleek dat 28% van de deelnemers liever niet bezig is met hun studieschuld en daardoor weloverwogen aflosbeslissingen vermijdt. Dit is een aanzienlijk percentage. Het onderzoek toonde verder aan dat dit deels voortkomt uit ervaren financiële stress. Het is niet vreemd dat mensen situaties vermijden die stress opleveren; op de korte termijn voorkomt dit confrontatie met negatieve gevoelens. Op de lange termijn kan het vermijden van stress—vooral bij

financiële problemen of schulden—echter nadelige gevolgen hebben. Bovendien kan deze vermijding de financiële stress verder vergroten en vice versa, waardoor mensen in een negatieve en uitzichtloze vicieuze cirkel terechtkomen (Hilbert et al., 2022).

Aanbeveling 5: grip op vermijding

Om te voorkomen dat debiteuren het nemen van weloverwogen aflosbeslissingen vermijden, is een strategie nodig die rekening houdt met de onderliggende oorzaken van dit gedrag. Een eerste stap is vervolgonderzoek om beter te begrijpen welke groepen debiteuren hun studieschuld vermijden en welke drijfveren hieraan ten grondslag liggen. Daarnaast is het belangrijk om inzicht te krijgen in andere kenmerken van deze groep(en), zoals het hebben van mogelijke betalingsachterstanden.

Vermijding kan verschillende oorzaken hebben, zoals financiële stress, schaamte of praktische drempels. Afhankelijk van de oorzaak zijn verschillende interventies effectief. Debiteuren die hun studieschuld vermijden vanwege stress kunnen worden geholpen door hun gevoel van controle over hun financiën te vergroten. Dit kan door het versterken van financiële vaardigheden, het bieden van duidelijke en toegankelijke informatie of het aanbieden van laagdrempelige ondersteuning, zoals begeleiding of digitale hulpmiddelen. Voor debiteuren die schaamte ervaren, kan het doorbreken van stigma's rondom studieschulden en het delen van ervaringsverhalen bijdragen aan een positievere benadering van aflossen. Daarnaast kan het vereenvoudigen en verduidelijken van aflosopties helpen om praktische drempels weg te nemen. Door een ondersteunende en inzichtelijke benadering te hanteren, wordt de

kans verkleind dat debiteuren hun studieschuld blijven vermijden en wordt hen tegelijkertijd geholpen om meer grip te krijgen op hun financiële situatie. **In termen van het COM-B systeem grijpt deze aanbeveling in op motivatie.**

Risico

Het is belangrijk om te voorkomen dat debiteuren onder druk worden gezet met dwingende communicatie of extra stressfactoren, aangezien dit de financiële stress kan verergeren en juist kan leiden tot meer vermijdingsgedrag.



Literatuuroverzicht

- Almeida, F. de, Scott, I. J., Soro, J. C., Fernandes, D., Amaral, A. R., Catarino, M. L., Arêde, A., & Ferreira, M. B. (2024). Financial scarcity and cognitive performance: a meta-analysis. *Journal of Economic Psychology*, 101(1). <https://doi.org/10.1016/j.joep.2024.102702>
- Arvanitis, A., Kalliris, K., & Kaminiotis, K. (2022). Are defaults supportive of autonomy? An examination of nudges under the lens of Self-Determination Theory. *The Social Science Journal*, 59(3), 394-404. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2019.08.003>
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Barrafrem, K., Västfjäll, D., & Tinghög, G. (2020). Financial Homo Ignorans: Measuring vulnerability to behavioral biases in household finance. <https://doi.org/10.31234/osf.io/q43ca>
- Chernev, A., Böckenholt, U., & Goodman, J. (2014). Choice overload: A conceptual review and meta-analysis. *Journal of Consumer Psychology*, 25(2), 123-145. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2014.08.002>
- Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., & Reno, R. R. (1991). A focus theory of normative conduct. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, 201-234.
- Cialdini, R. B. (2008). *Influence* (5th ed.). Pearson.
- Dijkstra, K. A., van der Pligt, J., & van Kleef, G. A. (2012). Deliberation Versus Intuition: Decomposing the Role of Expertise in Judgment and Decision Making. *Journal of Behavioral Decision Making*, 26(3), 285-294. <https://doi.org/10.1002/bdm.1759>
- Higgins, E. T. (1998). Promotion and prevention: Regulatory focus as a motivational principle. In *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 30, pp. 1-46). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60381-0](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60381-0)
- Hilbert, L. P., Noordewier, M. K., & Dijk, W. W. van. (2022). The prospective associations between financial scarcity and financial avoidance. *Journal Of Economic Psychology*, 88. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2021.102459>
- Honicke, T., Broadbent, J., & Fuller-Tyszkiewicz, M. (2023). The self-efficacy and academic performance reciprocal relationship: the influence of task difficulty and baseline achievement on learner trajectory. *Higher Education Research & Development*, 42(8), 1936-1953. <https://doi.org/10.1080/07294360.2023.2197194>
- Hurlstone, M. J., Hitch, G. J., & Baddeley, A. D. (2014). Memory for serial order across domains: An overview of the literature and directions for future research. *Psychological Bulletin*, 140(2), 339-373. <https://doi.org/10.1037/a0034221>
- Maslowska, E., Smit, E. G., & Van den Putte, B. (2016). It is all in the name: A study of consumers' responses to personalized communication. *Journal of Interactive Advertising*, 16(1), 74-85. <https://doi.org/10.1080/15252019.2016.1161568>
- Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-42>
- Miele, D. B., Molden, D. C., & Gardner, W. L. (2009). Motivated comprehension regulation: Vigilant versus eager metacognitive control. *Memory & Cognition*, 37(4), 779-795.
- Ratneshwar, S., & Chaiken, S. (1991). Comprehension's role in persuasion: The case of its moderating effect on the persuasive impact of source cues. *Journal of Consumer Research*, 18(1), 52-62. <https://doi.org/10.1086/209240>
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404. <https://doi.org/10.5465/AMR.1998.926617>
- Scholer, A. A., Zou, X., Fujita, K., Stroessner, S. J., & Higgins, E. T. (2010). When risk seeking becomes a motivational necessity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99(2), 215-231. <https://doi.org/10.1037/a0019715>
- Schwarz, N., Jalbert, M., Noah, T., & Zhang, L. (2021). Metacognitive experiences as information: Processing fluency in consumer judgment and decision making. *Consumer Psychology Review*, 4(1), 4-25. <https://doi.org/10.1002/arcp.1067>
- Shah, A. K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). Some consequences of having too little. *Science*, 338(6107), 682-685.
- Sunstein, C. R. (2017). Nudges that fail. *Behavioural Public Policy*, 1(1), 4-25. <https://doi.org/10.1017/bpp.2016.3>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. Uitgeverij Business Contact.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). *The framing of decisions and the psychology of choice*. *Science*, 211(4481), 453-458. <https://doi.org/10.1126/science.7455683>

Bijlage 1: Onderzoeks- verantwoording

In deze bijlage wordt een uitgebreid en gedetailleerd overzicht gegeven van de methode van Onderzoek 1 en Onderzoek 2. Meer weten over de uitvoering van dit onderzoek? Stuur een e-mail naar h.c.de.boer@fsw.leidenuniv.nl.

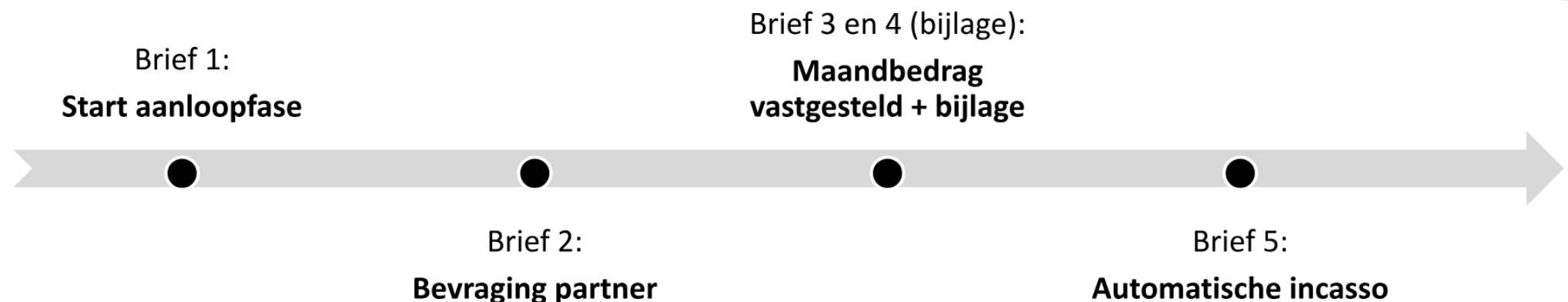
Onderzoek 1

Bronnen

Onderstaand is een overzicht van alle communicatiebronnen die gebruikt zijn voor Onderzoek 1. Al deze bronnen zijn opgevraagd bij DUO in de periode van november 2023 tot december 2023.

Systeembrieven

In Onderzoek 1 hebben we gekeken naar de vijf systeembrieven die debiteuren ontvangen wanneer de aanloopfase begint. Figuur 10 geeft een overzicht van de gebruikte systeembrieven en de volgorde waarin deze verstuurd worden.



Figuur 10. De systeembrieven die DUO verstuurt bij de start van de aanloopfase.

Notificatiemails

De notificatiemails die gebruikt zijn voor dit onderzoek zijn de mails die horen bij de vijf systeembrieven die hierboven zijn toegelicht.

DUO website

Tabel 4 geeft een overzicht van de 4 webpagina's op de DUO-website die gebruikt zijn voor Onderzoek 1.

Titel	URL
Studieschuld	https://duo.nl/particulier/studieschuld/
Schuld terugbetalen – In het kort	https://duo.nl/particulier/studieschuld-terugbetalen/
Minder of niets aflossen – In het kort	https://duo.nl/particulier/minder-of-niets-aflossen/
Eerder of extra aflossen – In het kort	https://duo.nl/particulier/eerder-of-extra-aflossen/

Tabel 4. De hyperlinks van de vier webpagina's die gebruikt zijn voor Onderzoek 1.

Mijn DUO omgeving

Tot slot hebben we screenshots van de Mijn DUO omgeving gebruikt van een reguliere debiteur die valt onder de terugbetalingsregels van 35 jaar. De screenshots zijn genomen van zowel de aanloophase als de aflophase. Gezien de vele pagina's in de Mijn DUO omgeving zijn deze beperkt in Onderzoek 1. De afweging om de huidige pagina's mee te nemen was gebaseerd op inhoudelijke relevantie en aantal bezoekers. Het tabblad 'Schuld opbouwen' is inhoudelijk minder relevant voor debiteuren in de aflophase omdat zij (meestal) geen schuld meer opbouwen en dus niet meegenomen in dit onderzoek. Daarnaast hebben we de pagina's waar bezoekers op door kunnen klikken ('Bekijken berekening maanbedrag' of 'Bekijk schuldhistorie'.) niet meegenomen omdat het waarschijnlijk is dat minder bezoekers deze pagina's bekijken.

Onderzoek 2

Steekproef

De uitnodiging voor de vragenlijst werd aanvankelijk op 30 mei 2024 verstuurd naar een steekproef van 60.000 debiteuren. Vanwege een technisch probleem werd de vragenlijst voortijdig stopgezet op 31 mei 2024. Op dat moment hadden 1.029 debiteuren de vragenlijst ingevuld. Op 1 oktober 2024 is een nieuwe uitnodiging verstuurd naar een andere groep van 60.000 debiteuren. Bij beëindiging van het onderzoek op 14 oktober 2024 hadden 2.740 debiteuren de vragenlijst ingevuld. Er is besloten om beide groepen samen te voegen tot een totale steekproef van 3.769 deelnemers. Er waren geen noemenswaardige verschillen tussen de twee groepen in leeftijd, hoogst behaalde opleiding, terugbetaalregels of hoogte van de studieschuld.

De steekproef uit dit onderzoek is voldoende representatief om uitspraken te doen over de totale doelgroep van dit onderzoek. Er is een lichte oververtegenwoordiging van debiteuren die jonger zijn, net afgestudeerd (2023-2024) en onder de terugbetalingsregels van 35 jaar vallen. Daarnaast zitten er iets meer debiteuren in dit onderzoek met een hogere studieschuld (30.000 of meer) en minder met een lagere studieschuld (minder dan 5.000) in vergelijking met de doelgroep. Dit past bij het beeld van jonge debiteuren die een relatief hoge studieschuld hebben. Tot slot is er een ondervertegenwoordiging van debiteuren met MBO opleidingsniveau (in vergelijking met WO- en HBO opleidingsniveau).

Analyses

Er zijn verschillende analyses uitgevoerd in Onderzoek 2. Voor de weergave van de frequenties van weloverwogen aflosgedrag en de gedragsfactoren (figuren 2-6) zijn de betreffende schalen eerst gehercodeerd tot drie overzichtelijke categorieën: oneens (alles scores van 2,5 en lager), neutraal (scores tussen 2,5 en 3,5) en eens (scores van 3,5 en hoger). Om te berekenen in hoeverre de verschillende gedragsfactoren bijdragen aan de voorspelling van weloverwogen aflosgedrag (Figuur 8) is een regressie-analyse uitgevoerd waarbij alle gedragsfactoren (niet gehercodeerd) zijn opgenomen als mogelijke predictoren van weloverwogen aflosgedrag. De open vraag is zowel kwantitatief als kwalitatief geanalyseerd. Door middel van een Latent Dirichlet Allocation en een Structural Topic Model zijn de tien meest voorkomende clusters van woorden geïdentificeerd. Deze clusters zijn vervolgens handmatig gecontroleerd in de open antwoorden van deelnemers.

Vragenlijst

De volgende stellingen gaan over hoe je nu met je studieschuld omgaat. Daaronder vallen alle beslissingen over het aflossen van je studieschuld, zoals (tijdelijk) niet aflossen, extra aflossen, maar ook de beslissing om juist niets te veranderen.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:

[schaal = sterk mee oneens (1), oneens (2), neutraal (3), eens (4), sterk mee eens (5)]

Heldere informatievoorziening

- Ik vind dat DUO mij een duidelijk overzicht geeft van de opties die ik heb bij het aflossen van mijn studieschuld
- Ik vind dat DUO mij duidelijk laat zien wat de voor- en nadelen zijn van de keuzes die ik heb bij het aflossen van mijn studieschuld

Externe locus of control

- Ik heb weinig invloed op het aflossen van mijn studieschuld
- Hoeveel en hoe snel ik aflos wordt vaak bepaald door onverwachte financiële mee- en tegenvallers en niet door mijn eigen plannen
- Hoeveel en hoe snel ik aflos wordt vooral door DUO bepaald

Self-efficacy

- Ik heb er vertrouwen in dat ik de juiste beslissingen over het aflossen van mijn studieschuld kan nemen
- Ik heb de financiële vaardigheden om de juiste beslissingen te nemen over het aflossen van mijn studieschuld
- Ik ben in staat om de juiste beslissingen over het aflossen van mijn studieschuld te nemen

Attitude weloverwogen aflosgedrag

- Ik vind het belangrijk om goed na te denken over hoe ik mijn studieschuld terugbetaal
- Ik vind het belangrijk om bij het aflossen van mijn studieschuld de voor- en nadelen van verschillende manieren van aflossen goed te bekijken

Injunctieve normen

- Mensen die belangrijk voor mij zijn (zoals familie of vrienden) vinden dat ik goed moet nadenken over hoe ik mijn studieschuld aflos
- Mijn omgeving vindt dat je serieus moet omgaan met de afbetaling van een studieschuld

Descriptieve normen

- De meeste mensen met een studieschuld in mijn omgeving denken goed na over hoe ze hun studieschuld aflossen

Vertrouwen in DUO

- Ik heb vertrouwen in DUO
- Ik vertrouw erop dat DUO een passende oplossing voor mij heeft als ik moeite zou hebben met het aflossen van mijn studieschuld
- DUO heeft het beste met mij voor

De volgende stellingen gaan over hoe jij je financiële situatie ervaart.

Attitude studieschuld

- Ik vind het hebben van een studieschuld vervelend
- Het hebben van een studieschuld moet zoveel mogelijk voorkomen worden
- Het hebben van een studieschuld voelt als een last

Financiële stress

- Ik kom vaak geld tekort
- Ik maak mij vaak zorgen over geld
- Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel
- Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie

Financiële vermijding

- Ik wil liever niet weten hoe hoog mijn studieschuld is
- Ik vind het onprettig om aan mijn studieschuld te denken
- Ik wil liever niet weten wat de gevolgen van mijn studieschuld zijn

Kennis

[schaal = juist (1), onjuist (2)]

Wij zijn benieuwd in hoeverre je op de hoogte bent van de regels en de mogelijkheden van het terugbetalen van je studieschuld via DUO. Hieronder zie je een aantal stellingen die juist of onjuist zijn. Geef per stelling aan of jij denkt dat de stelling juist of onjuist is. Ga hierbij uit van wat je op dit moment weet, en zoek de informatie niet op. Aan het einde van de vragenlijst geven we de juiste antwoorden.

- Je bouwt pas rente op als je bent afgestudeerd (onjuist)
- Als je een huis wilt kopen, heeft een studieschuld gevolgen voor de maximale hypotheek die je kunt krijgen (juist).
- De schuld die je over hebt na de aflosperiode moet je in één keer terugbetalen (onjuist)
- Als het financieel even niet uitkomt kun je een tijdje stoppen met aflossen (juist)
- Als DUO bij het berekenen van je maandbedrag rekening houden met je inkomen, kijkt DUO standaard naar het inkomen van 2 jaar geleden (juist)
- Je mag na je studie maandelijks meer terugbetalen dan DUO berekent (juist)

Afhankelijke variabelen

[schaal = sterk mee oneens (1), oneens (2), neutraal (3), eens (4), sterk mee eens (5)]

De volgende stellingen gaan over hoe je omgaat met je studieschuld. Waar houd je rekening mee? En welke keuzes maak je?

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:

Weloverwogen aflosgedrag: objectief

Bij het aflossen van mijn studieschuld...

- denk ik na over de mogelijkheden die DUO biedt zoals extra aflossen of een tijdje niet aflossen
- denk ik na over de gevolgen van mijn studieschuld voor mijn financiële toekomst (bijvoorbeeld het kopen van een huis)
- houd ik rekening met de hoogte van mijn inkomsten en uitgaven
- houd ik rekening met de rente op mijn studieschuld
- houd ik rekening met hoe lang het duurt om mijn totale studieschuld afgelost te hebben

Weloverwogen aflosgedrag: heuristisch

- doe ik wat mijn omgeving (zoals vrienden en familie) mij adviseert om te doen

Weloverwogen aflosgedrag: subjectief

- Ik heb bewust nagedacht over het terugbetalen van mijn studieschuld
- Ik heb alle mogelijkheden overwogen bij het terugbetalen van mijn studieschuld
- Bij het terugbetalen van mijn studieschuld doe ik wat DUO van mij vraagt en denk ik er verder niet over na

Aflosbeslissing

[meerdere antwoorden mogelijk]

Bij DUO heb je verschillende mogelijkheden om je studieschuld terug te betalen. Heb jij ooit gebruik gemaakt van één van de onderstaande mogelijkheden? Vink de opties aan die jij ooit hebt gebruikt. Let op: weet je niet wat deze opties betekenen? Ga met je muis over de antwoorden om een korte uitleg te zien.

- Aflossingsvrije periode
- Verlegging peiljaar
- Aanvragen hoger maandbedrag
- Extra bedrag (eenmalig) aflossen
- Aanvragen lager maandbedrag
- Ik heb nog nooit gebruik gemaakt van de opties hierboven

Open vraag

Wij zijn benieuwd of er nog andere dingen zijn die invloed hebben op jouw beslissingen over het aflossen van je studieschuld.

Wat staat jou in de weg om goed doordachte keuzes te maken over het terugbetalen van je studieschuld?

Overige vragen

Tot slot stellen we een aantal algemene achtergrondvragen.

Demografische variabelen

Leeftijd

Hoe oud ben je?

Opleidingsniveau

Wat is je hoogst behaalde opleiding?

Toelichting: dit vragen we omdat regels voor het terugbetalen van je studieschuld verschillen per type opleiding

- Geen diploma
- Basisonderwijs
- VMBO, HAVO / VWO
- MBO 1, 2
- MBO 3, 4
- Bachelor (HBO / WO)
- Master (HBO / WO)

Werksituatie

Wat omschrijft het beste jouw situatie?

- Studerend
- In loondienst
- Zelfstandig ondernemer
- Werkloos/werkzoekend
- Anders, namelijk:

Hypotheek

Heb je een hypotheek?

- Ja
- Nee

Studieschuld

De volgende vragen gaan over je studieschuld. Weet je deze gegevens niet uit je hoofd? Dan kan je die vinden in [Mijn DUO](#).

Start aflosfase

[schaal: jaartallen + weet ik niet]

In welk jaar ben je afgestudeerd of heb je je uitgeschreven van je studie?

Betalingsregels

Hoeveel jaar heb gekregen jij om je studieschuld terug te betalen, volgens de regels van DUO?

- 15 jaar
- 35 jaar
- Weet ik niet

Hoogte start

Hoe hoog was jouw totale studieschuld na je afstuderen of uitschrijving van je studie?

- Minder dan 5.000 euro
- Minder dan 5.000 euro
- 5.000 euro tot 10.000 euro
- 10.000 euro tot 20.000 euro
- 20.000 euro tot 30.000 euro
- 30.000-40.000 euro
- 40.000-50.000 euro
- Meer dan 50.000 euro
- Weet ik niet
- Wil ik liever niet zeggen

Hoogte nu

Hoe hoog is jouw totale studieschuld nu?

- Ik heb geen studieschuld meer (alles is afgelost)
- Minder dan 5.000 euro
- 5.000 euro tot 10.000 euro
- 10.000 euro tot 20.000 euro
- 20.000 euro tot 30.000 euro
- 30.000-40.000 euro
- 40.000-50.000 euro
- Meer dan 50.000 euro
- Weet ik niet
- Wil ik liever niet zeggen



Bewust aflossen

Onderzoek naar het aflosgedrag van mensen met een studieschuld

Hannah de Boer
Esther van Leeuwen
Michael Vlieg
Gerrit-Jan Lanting
Ruth Dijkstra
Wilco van Dijk
Emma ter Mors
Minke Osinga