

STIMULERING TIJDIGE BETALING LESGELD MBO

Eindrapportage nudge-project



september 2020

Inspire to act
Voor het effectief veranderen van gedrag



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Uitgevoerd in opdracht van:
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Uitgevoerd door:
Karin Bongers, Inspire to Act

Over Inspire to Act

Inspire to Act is een onderzoeks- en adviesbureau gespecialiseerd in het toepassen van gedragswetenschappelijke inzichten in beleid en praktijk. Wij adviseren en begeleiden organisaties die maatschappelijke vraagstukken effectief willen aanpakken met gedragsverandering. Op basis van *Evidence Based Design* ontwikkelt en implementeert Inspire to Act effectieve en innovatieve oplossingen voor duurzame gedragsverandering. Wij spreken de taal van wetenschap, beleid en praktijk en weten deze disciplines duurzaam met elkaar te verbinden. Inspire to Act biedt een persoonlijke, gedegen aanpak met een doeltreffende oplossing.

Projectteam

Dit project is uitgevoerd door Karin Bongers (Inspire to Act) in nauwe samenwerking met het projectteam bestaande uit: Rosalie Dudkiewicz, Jos de Greeuw, Annemijn van der Vaart, Marja Langes en Saskia Middel van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Marc van der Steeg van het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap (OCW).

Inhoud

Samenvatting.....	5
Inleiding.....	13
Hoofdstuk 1. Probleemanalyse	14
1.1 Het betalingsproces bekeken vanuit DUO	14
1.2 Het betalingsproces bekeken vanuit studenten.....	16
1.3 Betaalgedrag in cijfers	17
1.4 Samenvatting.....	20
Hoofdstuk 2. Gedragsanalyse.....	21
2.1 Gedragsmodel	21
2.2 Gedragspsychologische factoren.....	21
2.3 Samenvatting.....	23
Hoofdstuk 3. Kansen voor gedragsverandering	25
3.1 Berichten van DUO eenvoudiger en urgenter maken.....	25
3.2 Lesgeld betalen makkelijker maken	25
3.3 Meer begrip en maatwerk voor studenten met financiële schaarste.....	26
3.4 Samenvatting.....	26
Hoofdstuk 4. Gedragsexperiment <i>tijdig betalen lesgeld</i>	27
4.1 Gedragsinterventie.....	27
4.2 Opzet gedragsexperiment	31
4.3 Resultaten.....	32
4.4 Conclusie	35
Hoofdstuk 5. Gedragsexperiment <i>voorkomen overdracht incasso</i>	36
5.1 Gedragsinterventie.....	36
5.2 Opzet gedragsexperiment.....	39
5.3 Resultaten.....	39
5.4 Conclusie	42
Hoofdstuk 6. Kosten en baten.....	43
Hoofdstuk 7. Adviezen	46
7.1 Aankondigingsmail bij betalingsverzoek	46
7.2 Gedragsbrief voorafgaand aan overdracht CJIB.....	46
7.3 Overige adviezen	47

Geraadpleegde literatuur	48
Bijlage 1. Proces lesgeldvorderingen mbo	49
Bijlage 2. Grafieken data-analyse betaalgedrag	50
Bijlage 3. Aankondigingsmail betalingsverzoek schooljaar 2018-2019.....	52
Bijlage 4. Aangepaste aankondigingsmail betalingsverzoek DUO	53
Bijlage 5. Gedragsenvelop	54
Bijlage 6. Begeleidende mail	55

Samenvatting

Aanleiding

In Nederland betalen mbo-studenten die 18 jaar of ouder zijn en voltijd mbo-bol onderwijs volgen lesgeld aan DUO. Uit administratieve data van DUO over studiejaar 2017-2018 blijkt dat 18% van de lesgeld-plichtige mbo-studenten hun lesgeld niet op tijd betaalt. Ondanks meerdere betalingsherinneringen vanuit DUO wordt ongeveer 7% van de lesgeld-plichtige mbo-studenten geconfronteerd met een incassobureau. In studiejaar 2017-2018 gaat het om circa 40.000 studenten met een betalingsachterstand, waarvan circa 16.000 studenten geconfronteerd worden met een incassobureau.

Doel van het nudge-project

DUO wil bevorderen dat mbo-studenten hun lesgeld (tijdig) betalen om betalingsachterstanden te voorkomen. Daarnaast wil DUO mbo-studenten, bij wie er toch een betalingsachterstand is ontstaan, stimuleren om het openstaande bedrag op het lesgeld alsnog te betalen om te voorkomen dat hun vordering moet worden overgedragen aan een incassobureau. Aan de hand van twee gedragsexperimenten is onderzocht op welke manier gedragsinzichten kunnen bijdragen aan het behalen van bovenstaande twee doelen.

Probleem- en gedragsanalyse

Om te onderzoeken waar kansen liggen voor gedragsverandering, hebben we een uitgebreide probleem- en gedragsanalyse uitgevoerd: we hebben procedures en communicatie-uitingen van DUO bestudeerd; met twee medewerkers van DUO gesproken; met acht mbo-studenten gesproken; een analyse uitgevoerd op lesgelddata van DUO van schooljaar 2018-2019 en een online vragenlijst afgenomen bij mbo-studenten die in schooljaar 2018-2019 lesgeld-plichtig waren en geen betalingsregeling hebben aangevraagd. Hieronder staan de meest relevante bevindingen samengevat.

Verschillen tussen tijdige, late en problematische betalers

Late betalers verschillen vooral van tijdige betalers in hun (nonchalante) houding en gedrag ten aanzien van financiële verplichtingen: ze vinden het minder belangrijk om het lesgeld op tijd te betalen, ze vergeten vaker om in te loggen op Mijn DUO en missen daardoor vaker een betaling. Ook kunnen late betalers minder goed met geld omgaan dan tijdige betalers en kunnen ze vaker (een deel van) het lesgeld niet betalen door onvoldoende saldo.

Problematische betalers zijn nog nonchalanter in hun houding en gedrag ten aanzien van financiële verplichtingen dan late betalers. Ook kunnen problematische betalers nog minder goed met geld omgaan dan late betalers. Daarnaast ervaren problematische betalers meer financiële schaarste dan late betalers: Ze komen vaker geld te kort, maken zich meer zorgen over geld, zijn meer bezig met betalingen op korte termijn dan op lange termijn en hebben vaker het gevoel weinig controle te hebben over hun geldzaken. Daar bovenop komt dat problematische betalers meer moeite hebben met het begrijpen van de informatie van DUO over lesgeld.

Overige knelpunten

- **Uitstelgedrag door obstakels**

Studenten regelen hun zaken met DUO het liefst met een mobiele telefoon. Vaak is inloggen op Mijn DUO hiervoor noodzakelijk. Dit lukt echter vaak niet op een mobiele telefoon. Inloggen kan dan alleen op een tablet of laptop. Ook heb je een DigiD nodig en krijg je een sms-controle. Inloggen op Mijn DUO wordt daardoor vaak uitgesteld naar een later moment. Sommige studenten vergeten dit daarna.

- **Geen handelingsperspectief bij onvoldoende financiële middelen**
In communicatie van DUO worden studenten verzocht het lesgeld in een keer te betalen of een betalingsregeling aan te vragen. Indien een reactie van studenten uitblijft, worden zij gewezen op hun betalingsachterstand en de mogelijke overdracht van hun vordering aan het CJIB. Voor studenten die het lesgeld niet in een keer kunnen betalen en voor wie de termijnbedragen te hoog zijn, ontbreekt er een uitvoerbaar handelingsperspectief.
- **Studenten verwerken de informatie van DUO perifeer (of heuristisch) terwijl berichten van DUO inspelen op systematische informatieverwerking**
Dat wil zeggen dat zij weinig tijd en aandacht schenken aan de boodschap en eventuele argumentatie, maar dat zij zich veelal laten leiden door perifere cues zoals onderwerpregels, kopjes en dikgedrukte tekst.
- **Studenten begrijpen berichten van DUO niet altijd**
Er staat veel (niet relevante) informatie in berichtgeving van DUO, waardoor de berichten moeilijk te lezen zijn. Ook is de boodschap niet altijd duidelijk, waardoor studenten niet goed begrijpen wat er aan ze gevraagd wordt.

Gedragsexperiment *tijdig betalen*

In het gedragsexperiment *tijdig betalen* richtten we ons op potentiële late betalers. Zij verschillen van tijdige betalers in hun (nonchalante) houding en gedrag ten aanzien van financiële verplichtingen: ze vinden het minder belangrijk om het lesgeld op tijd te betalen, ze vergeten vaker om in te loggen op Mijn DUO en missen daardoor vaker een betaling. Daarom hebben we in dit gedragsexperiment gekozen voor interventierichtingen die uitstelgedrag tegengaan, namelijk: urgentie creëren en lesgeldbetaling regelen makkelijker maken op telefoon. Daarnaast hebben we de berichtgeving vereenvoudigd en hebben we meer perifere cues gebruikt. Ook hebben we studenten die een week voor de vervaldatum hun lesgeldbetaling nog niet hebben geregeld een nudge-herinnering gestuurd.

In dit gedragsexperiment zijn we zo vroeg mogelijk in het traject van lesgeldvorderingen gaan zitten, namelijk de aankondigingsmail van het betalingsverzoek die in september wordt verstuurd. We hebben een gedragsinterventie ontworpen bestaande uit twee onderdelen:

1. een gedragsmail als aankondiging van het betalingsverzoek; en
2. een nudge-herinnering als reminder.

Gedragstechnieken gedragsmail

We hebben in de gedragsmail onder andere de volgende gedragstechnieken gebruikt:

- ***Minder uitstelgedrag door meer urgentie***
 - Urgentie creëren 'Regel het nu meteen!'
 - Implementatie intentie: 'Komt het nu niet uit? Prik meteen een moment om het vandaag of morgen te regelen!'
- ***Minder uitstelgedrag door meer gemak***
 - Gemak benadrukken: 'Dit is makkelijker dan je denkt!'
 - Inloggen op Mijn DUO overbodig maken: betalingskenmerk toevoegen in mail.
- ***Bericht vereenvoudigen en relevanter maken***
 - Concrete boodschap en niet relevante informatie weglaten
- ***Persoonlijker maken***
 - Persoonlijke aanhef en persoonlijke afzender
- ***Opvallender maken***
 - Visueel stappenplan

Gedragstechnieken nudge-herinnering

We hebben in de nudge-herinnering onder andere de volgende gedragstechnieken gebruikt:

- *Reminder om vergeten te voorkomen*
 - Herinneringsmail in week voorafgaand aan vervaldatum
- *Schaarste creëren*
 - 'Dit kan nog tot komende vrijdag'
- *Verliesaversie*
 - 'Vergeet dit niet en voorkom problemen!'
- *Evaluatief conditioneren*
 - 'Al gedaan? Goed bezig!'
- *Persoonlijker maken*
 - Persoonlijke aanhef en persoonlijke afzender

Opzet gedragsexperiment

Alle 144.264 lesgeld-plichtige mbo-studenten die berichtgeving van DUO digitaal ontvangen, werden willekeurig verdeeld in een van de volgende vier groepen:

1. Gedragsmail en nudge-herinnering
2. Gedragsmail en geen herinnering
3. Aangepaste standaardmail en nudge-herinnering
4. Aangepaste standaardmail en geen herinnering

Belangrijkste resultaten

Gedragsmail leidt tot het sneller regelen van lesgeldbetalingen

Gedragsmail is effectief in het stimuleren van studenten tot het sneller regelen van de lesgeldbetaling. Studenten die de gedragsmail hebben ontvangen regelen hun lesgeldbetaling significant vaker in de eerste week dan studenten die de aangepaste standaardmail hebben ontvangen (resp. 25% en 22%).

Voorkeursdatum noemen leidt tot meer aanvragen van betalingsregeling

Een voorkeursdatum noemen voor het aanvragen van een betalingsregeling is effectief en leidt tot meer aanvragen van betalingsregelingen voor de voorkeursdatum. Studenten die de aangepaste standaardmail hebben ontvangen, hebben significant vaker een betalingsregeling aangevraagd voor de voorkeursdatum dan studenten die de gedragsmail hebben ontvangen (resp. 29% en 26%). Op lesgeldbetalingen in een keer heeft de voorkeursdatum geen effect (beide mails 15%).

Nudge-herinnering leidt tot meer tijdige lesgeldbetalingen en aanvragen van betalingsregeling

Een nudge-herinnering een week voor de vervaldatum leidt tot meer tijdige lesgeldbetalingen en aanvragen voor betalingsregelingen dan zonder nudge-herinnering. Studenten die een nudge-herinnering hebben ontvangen regelen significant vaker hun lesgeldbetaling op tijd dan studenten die geen nudge-herinnering hebben ontvangen (resp. 67% en 62%). Hierbij maakt het niet uit of studenten een gedragsmail hebben ontvangen of een aangepaste standaardmail van DUO.

Effectiviteit van nudge-herinnering op langere termijn nog zichtbaar

Ook op de lange termijn zien we nog (kleine) effecten van de nudge-herinnering. Zowel op de vervaldatum van de systeemherinnering (30 november) als op de vervaldatum van de aanmaning (3 januari) hebben studenten die een nudge-herinnering hebben ontvangen significant vaker hun lesgeldbetaling geregeld dan studenten die geen nudge-herinnering hebben ontvangen (resp. 75% en 72% op 30 november en resp. 80% en 78% op 3 januari). Voor beide momenten maakt het niet uit of ze in eerste instantie een gedragsmail of aangepaste standaardmail hebben ontvangen.

Gedragsexperiment voorkomen overdracht incasso

In het gedragsexperiment *voorkomen overdracht incasso* richtten we ons op problematische betalers. Zij verschillen vooral van late betalers in het ervaren van financiële schaarste: Ze komen vaker geld te kort, maken zich meer zorgen over geld, zijn meer bezig met betalingen op korte termijn en hebben vaker het gevoel weinig controle te hebben over hun geldzaken. Ook begrijpen problematische betalers de informatie van DUO over lesgeld minder goed. Daarom hebben we in dit gedragsexperiment gekozen voor interventierichtingen gericht op meer begrip en maatwerk voor studenten met financiële schaarste, namelijk: meer handelingsperspectief door samen te zoeken naar een oplossing en meer begrip en sympathie tonen. Daarnaast zullen we zowel het bericht als het regelen van de lesgeldbetaling zo makkelijk mogelijk maken.

In dit gedragsexperiment zijn we op het einde van het traject van lesgeldvorderingen gaan zitten. We hebben studenten van wie de vordering eigenlijk overgedragen zou worden aan het CJIB een extra mogelijkheid geboden alsnog een betalingsregeling aan te vragen of hun lesgeld te betalen. We hebben een gedragsinterventie ontworpen bestaande uit twee onderdelen:

1. een gedragsbrief; en
2. een gedragsenvelop

Gedragstechnieken gedragsbrief

We hebben in de gedragsbrief onder andere de volgende gedragstechnieken gebruikt:

- *Meer begrip en sympathie*
 - Refereren aan zorgen: 'Liever geen zorgen over je lesgeld?'
 - Hulp aanbieden: 'Wij helpen je graag'
 - Sympathie: 'Vaak lukt het nog om samen een oplossing te vinden'
- *Maatwerk en handelingsperspectief*
 - Keuze-opties: keuze uit drie betalingsregelingen
 - Handelingsperspectief: twee opties bieden een betalingsregeling met een lager maandbedrag
- *Ankering*
 - Een optie had een hoger maandbedrag. Vergeleken met dit hoge bedrag lijken de andere twee maandbedragen een stuk lager.
- *Zo makkelijk mogelijk*
 - Betalingsregeling aanvragen zo makkelijk mogelijk gemaakt, zie stappenplan hieronder. Belangrijkste obstakels (zoals inloggen op mijn DUO) zijn uit het proces gehaald.



- *Opvallender maken en urgentie*
 - Belangrijke informatie opvallend in stappenplan en stippen, zie stippen hieronder.



Stip voorkant brief



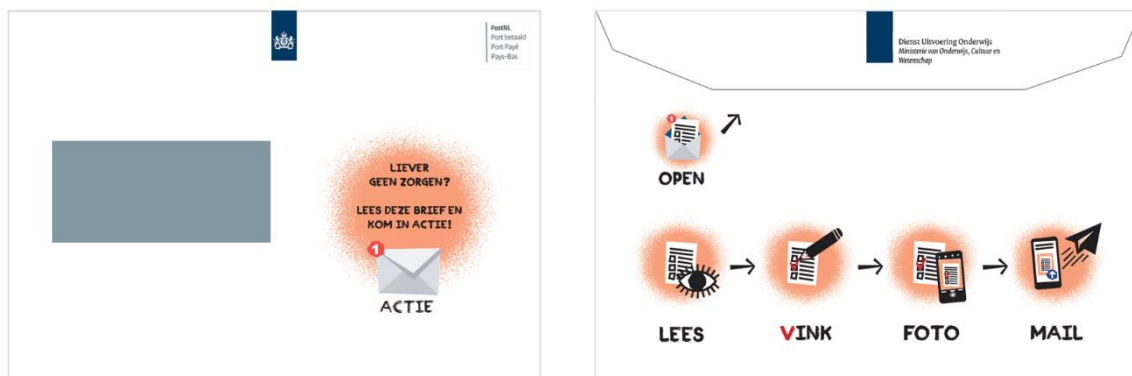
Stip achterkant brief

- *Verliesaversie*
 - Als je geen actie onderneemt, moeten wij dit bedrag overdragen aan het CJIB.
 - Als we het CJIB moeten inschakelen, kunnen we helaas niets meer voor je doen.
- *Schaarste en wederkerigheid*
 - 'Je krijgt van ons nog een week de tijd om een betalingsregeling te treffen.'
- *Persoonlijker maken*
 - Persoonlijke aanhef en persoonlijke afzender

Gedragstechnieken gedragsevenvelop

We hebben in de gedragsevenvelop onder andere de volgende gedragstechnieken gebruikt:

- *Opvallender maken*
 - Stip op voorkant en stappenplan op achterkant van envelop, zie afbeelding hieronder
- *Sympathie*
 - Refereren aan zorgen: 'Liever geen zorgen over je lesgeld?'
- *Gevoel dat je iets niet gelezen hebt*
 - Pictogram dat eruit ziet als een email met daarin een ongelezen bericht
- *Makkelijker maken*
 - Stappenplan met pictogrammen die duidelijk aangegeven wat de bedoeling is en dat het makkelijk is om te doen. Dit verlaagt de drempel om de envelop open te maken.



Opzet gedragsexperiment

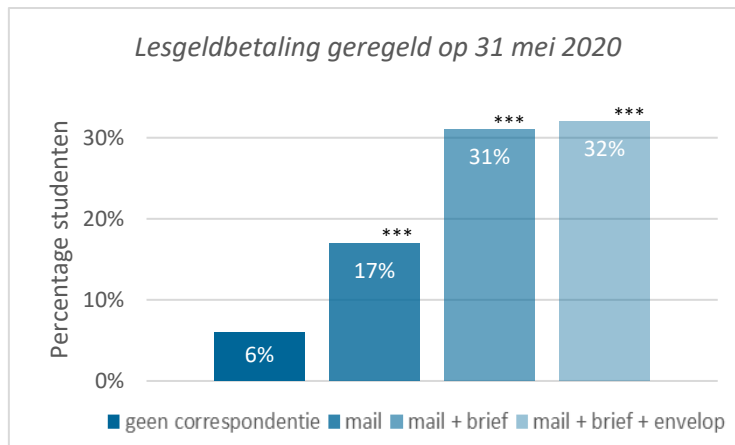
5.233 Studenten die op 10 maart 2020 een openstaand bedrag op hun lesgeld hadden, zijn willekeurig in vier gelijke groepen verdeeld:

1. geen correspondentie
2. gedragsbrief per mail
3. gedragsbrief per mail en post in reguliere envelop
4. gedragsbrief per mail en post in gedragsevenvelop

Belangrijkste resultaten

Gedragsbrief zeer effectief

De gedragsbrief is een zeer effectief middel om studenten, van wie de vordering eigenlijk overgedragen zou worden aan het CJIB, hun lesgeldbetaling alsnog te laten regelen. Studenten die een gedragsbrief hebben ontvangen, regelen significant vaker hun lesgeldbetaling dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen, zie grafiek hieronder.



*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.10

Gedragsbrief via email en fysieke post meest effectief: vervijfvoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt

Het is het meest effectief om de gedragsbrief zowel via email als fysieke post te versturen. De gedragsbrief leidt dan tot meer dan een vervijfvoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt. De gedragsbrief enkel via email versturen is ook effectief en leidt tot bijna een verdrievoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt.

Reguliere envelop en gedragsenvelop beide effectief

Na een week lijkt de gedragsenvelop effectiever dan de reguliere envelop, maar uiteindelijk maakt het geen verschil of de gedragsbrief in een reguliere envelop of de gedragsenvelop is verstuurd. Beide lijken even effectief.

Succesvolle afschrijving bij alle vier de groepen

Bij ruim driekwart van de studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd, kan het bedrag in april en mei succesvol worden afgeschreven (78% in april en 76% in mei). Hierbij is geen verschil tussen de vier groepen.

Kosten en baten

Gedragsexperiment Tijdig betalen

De kosten van het gedragsexperiment *Tijdig betalen* zijn nihil, aangezien de gedragsinterventie uit twee mails bestaat. De baten van het gedragsexperiment *Tijdig betalen* betreffen de binnengekomen lesgeldbedragen aan DUO. In onderstaande tabel staan de opbrengsten (gemiddelde bedragen die aan lesgeld per student zijn binnengekomen) eind november, uitgesplitst naar interventiegroep.

Opbrengsten gedragsinterventie *Tijdig betalen* per student (eind november)

aankondigingsmail nudge-herinnering	standaardmail nee	gedragsmail nee	standaardmail ja	gedragsmail ja
opbrengst (per student)	€469,79	€474,98	€482,77	€500,94
verschil met standaardmail + geen nudge-herinnering	-	+ €5,19	+ €12,98	+ €31,15

Als we kijken naar de totaalbedragen, dan blijkt dat studenten die de gedragsmail en een nudge-herinnering hebben ontvangen eind november ruim 1.1 miljoen euro meer lesgeld hebben betaald dan studenten die de aangepaste standaardmail zonder nudge-herinnering hebben ontvangen. Bij

studenten die de gedragsmail hebben ontvangen zonder nudge-herinnering is dit verschil in totaal bijna 2 ton euro en bij studenten die de aangepaste standaardmail met nudge-herinnering hebben ontvangen is dit verschil in totaal bijna 5 ton euro. Opgeteld betekent dit eind november een netto (meer)opbrengst van ruim 1.8 miljoen euro door de gedragsinterventie *Tijdig betalen*.

Gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso*

De kosten van het gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso* betreffen het drukken en verzenden van de gedragsbrieven en gedragsenveloppen en de extra inzet van medewerkers om de binnengekomen betalingsregelingen te verwerken en studenten telefonisch te woord te staan. De baten betreffen de extra geïncasseerde lesgelden naar aanleiding van de interventie. In onderstaande tabel staan de opbrengsten (baten min kosten) per student weergegeven, uitgesplitst naar interventiegroep.

Opbrengsten gedragsinterventie *Voorkomen overdracht incasso* per student
(periode 13 maart 2020 - 31 mei 2020)

interventiegroep	geen correspondentie	alleen mail	mail + brief	mail + brief + gedragsenvelop
Kosten	€0,17	€1,28	€3,16	€3,41
Baten	€33,61	€78,09	€99,38	€120,89
Opbrengst (per student)	€33,44	€76,81	€96,22	€117,48
verschil met geen correspondentie	-	+ €43,37	+ €62,78	+ €84,04

Als we kijken naar de totaalopbrengsten, dan zien we dat studenten die de mail + brief + gedragsenvelop hebben ontvangen ruim €110.000,- meer lesgeld hebben betaald dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen. Bij studenten die de mail + brief in reguliere envelop hebben ontvangen is dit verschil in totaal ruim €82.000,- en bij studenten die alleen een mail hebben ontvangen is dit verschil in totaal bijna €57.000,-. Opgeteld betekent dit een netto (meer)opbrengst van bijna €249.000,- door de gedragsinterventie *Voorkomen overdracht incasso*.

In totaal zijn in het gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso* 1115 CJIB trajecten voorkomen. Dit zijn er in totaal 811 extra als gevolg van de gedragsinterventie. Zonder gedragsinterventie wordt bijna 6% van de vorderingen alsnog betaald, waardoor deze niet overgedragen worden aan het CJIB. Door de gedragsinterventie wordt ruim 26% van de vorderingen alsnog betaald, en dus niet overgedragen aan het CJIB. Dit is bijna 4,5 keer zoveel ten opzichte van geen correspondentie.

Adviezen

Aankondigingsmail bij betalingsverzoek

- Creëer urgentie
- Noem de voorkeursdatum voor betalingsregeling
- Stuur een reminder
- Test meerdere kanalen voor het versturen van een reminder

Gedragsbrief voorafgaand aan overdracht CJIB

- Maak het proces zo makkelijk mogelijk

- Geef keuzeopties met een lager maandbedrag
- Stuur de gedragsbrief per email en fysieke post
- Reguliere envelop en gedragsenvelop nogmaals testen

Overige adviezen

- Vereenvoudig berichtgeving
- Maak het regelen van lesgeldbetalingen toegankelijk voor mobiele telefoon
- Verstuur eerder in het proces een brief per post

Inleiding

Aanleiding van het nudge-project

In Nederland betalen mbo-studenten die 18 jaar of ouder zijn en voltijd mbo-bol onderwijs volgen lesgeld aan DUO. Uit administratieve data van DUO over studiejaar 2017-2018 blijkt dat 18% van de lesgeld-plichtige mbo-studenten hun lesgeld niet op tijd betaalt. Ondanks meerdere betalingsherinneringen vanuit DUO wordt ongeveer 7% van de lesgeld-plichtige mbo-studenten geconfronteerd met een incassobureau. In studiejaar 2017-2018 gaat het om circa 40.000 studenten met een betalingsachterstand, waarvan circa 16.000 studenten geconfronteerd worden met een incassobureau.

Mbo-studenten hebben de keuze om het lesgeld in een keer te betalen of in termijnen. Om het lesgeld in termijnen te betalen, moeten studenten een betalingsregeling aanvragen en een automatische incasso instellen. Van de lesgeld-plichtige mbo-studenten kiest 63% voor een betalingsregeling. Mbo-studenten die een betalingsregeling aanvragen, worden minder vaak geconfronteerd met een incassobureau dan mbo-studenten die geen betalingsregeling aanvragen en dus het lesgeld in een keer (moeten) betalen (respectievelijk 6% en 9%).

Het Ministerie van OCW heeft met ingang van studiejaar 2018-2019 het aantal betalingstermijnen verhoogd van 6 naar 9 termijnen. Het doel van deze maatregel is om de betalingsachterstanden op het lesgeld terug te dringen. In aanvulling hierop is dit nudge-project gestart. Dit nudge-project is onderdeel van het brede project 'Intensivering handhaving studiefinanciering'.

Doel van het nudge-project

DUO wil bevorderen dat mbo-studenten hun lesgeld (tijdig) betalen om betalingsachterstanden te voorkomen. Daarnaast wil DUO mbo-studenten, bij wie er toch een betalingsachterstand is ontstaan, stimuleren om het openstaande bedrag op het lesgeld alsnog te betalen om te voorkomen dat hun vordering moet worden overgedragen aan een incassobureau.

In dit nudge-project onderzoeken we op welke manier gedragswetenschappelijke inzichten kunnen bijdragen aan het behalen van bovenstaande twee doelen. Hiervoor zijn twee gedragsexperimenten uitgevoerd.

Leeswijzer

In *hoofdstuk 1* wordt de probleemanalyse uiteengezet; we beschrijven het betalingsproces van lesgeld vanuit het perspectief van DUO, we beschrijven de ervaringen van mbo-studenten met het betalen van lesgeld en we geven een beeld van de lesgeldebetalingen in cijfers. In *hoofdstuk 2* wordt de gedragsanalyse uiteengezet en beschrijven we de gedragspsychologische factoren die van invloed zijn op het (niet) tijdig betalen van lesgeld. In *Hoofdstuk 3* staan de kansen voor gedragsverandering beschreven op basis van de probleem- en gedragsanalyse. *Hoofdstuk 4* beschrijft het eerste gedragsexperiment, waarin mbo-studenten worden gestimuleerd tot het tijdig betalen van lesgeld. We beschrijven de opzet van het gedragsexperiment, de gedragsinterventie, de resultaten en conclusies. *Hoofdstuk 5* beschrijft het tweede gedragsexperiment, waarin mbo-studenten met een betalingsachterstand worden gestimuleerd tot het betalen van het openstaande bedrag op het lesgeld. We beschrijven de opzet van het experiment, de gedragsinterventie, de resultaten en conclusies. In *hoofdstuk 6* worden de algemene conclusies uiteengezet en geven we advies aan DUO over het bevorderen van lesgeldebetalingen in de toekomst met behulp van de toepassing van gedragsinzichten.

Hoofdstuk 1. Probleemanalyse

1.1 Het betalingsproces bekeken vanuit DUO

Om de procedures en processen rondom lesgeldvorderingen van DUO in kaart te brengen, hebben we met twee medewerkers van de afdeling Klantinteractie van DUO gesproken. Samen hebben we alle stappen van het betalingsproces doorlopen en hebben we de ervaringen van de medewerkers opgetekend. Bij elke stap in het betalingsproces hebben we de communicatie uitingen en -kanalen besproken. Daarnaast hebben we als deskresearch de procedures en communicatie uitingen van DUO bestudeerd. Deze analyse betreft de situatie in schooljaar 2018-2019. De belangrijkste bevindingen staan hieronder beschreven.

Proces rondom lesgeldvorderingen

Een schematische weergave van het proces rondom lesgeldvorderingen bij mbo-studenten is als Bijlage 1 opgenomen. Hieronder staan de stappen volgens de standaardprocedure toegelicht.

Betalingsverzoek in september

Volgens de standaardprocedure krijgen mbo-studenten in september een betalingsverzoek. Het betalingsverzoek wordt in Mijn DUO klaargezet. Studenten krijgen een mail of brief per post¹ waarin ze worden verzocht het lesgeld in een keer te betalen of een betalingsregeling aan te vragen om het lesgeld in termijnen te betalen. Voor beide opties worden studenten verwezen naar Mijn DUO. Studenten die het lesgeld in een keer willen betalen, moeten inloggen voor het betalingskenmerk dat op het betalingsverzoek staat. En een betalingsregeling aanvragen gebeurt ook in Mijn DUO.

Betalingsherinnering in november

Studenten die op de vervaldatum van het betalingsverzoek het lesgeld niet hebben betaald en ook geen betalingsregeling hebben aangevraagd, ontvangen in november een betalingsherinnering per mail of brief via de post¹. Studenten worden verzocht het lesgeld in een keer te betalen of een betalingsregeling aan te vragen om het lesgeld in termijnen te betalen. Voor beide opties worden studenten weer verwezen naar Mijn DUO, net als bij het betalingsverzoek.

Aanmaning in december

Studenten die op de vervaldatum van de betalingsherinnering het lesgeld niet hebben betaald en ook geen betalingsregeling hebben aangevraagd, ontvangen in december een aanmaning per brief via de post. In de aanmaning worden studenten verzocht het lesgeld in een keer te betalen. Het betalingskenmerk staat in de aanmaning, dus inloggen op Mijn DUO is niet noodzakelijk. Studenten kunnen nog kiezen om een betalingsregeling aan te vragen om het lesgeld in termijnen te betalen, maar deze optie wordt niet genoemd in de aanmaning. Studenten worden in de aanmaning gewaarschuwd dat er een deurwaarder wordt ingeschakeld als het openstaande bedrag niet (op tijd) wordt betaald.

Waarschuwing in januari

Studenten die op de vervaldatum van de aanmaning het lesgeld niet hebben betaald en ook geen betalingsregeling hebben aangevraagd, ontvangen in januari een waarschuwingsmail². In de mail wordt wederom verzocht tot betaling van het lesgeld of het aanvragen van een betalingsregeling. In de mail worden studenten nogmaals gewaarschuwd dat het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) wordt ingeschakeld als er niet aan de betalingsverplichting wordt voldaan.

¹ Dit is afhankelijk van de voorkeur die studenten op een eerder moment hebben doorgegeven.

² Studenten die liever hun post op papier ontvangen, maar wel attentiemail willen ontvangen, krijgen deze mail ook. Studenten die post op papier willen en geen attentiemail, ontvangen geen waarschuwing.

Overdracht CJIB in maart

Studenten die op de vervaldatum van de waarschuwingsmail niet aan hun betalingsverplichting hebben voldaan, krijgen in maart een brief via de post. Daarin worden studenten geïnformeerd dat de inning van het openstaande bedrag wordt overgedragen aan het CJIB. Studenten kunnen hun lesgeld niet meer aan DUO betalen en kunnen geen betalingsregeling meer aanvragen bij DUO.

Betalingsregeling en incasso's

Bij studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd worden de termijnbedragen automatisch geïncasseerd. Wanneer een incasso mislukt, bijvoorbeeld doordat er onvoldoende saldo op de rekening staat, schuiven de termijnen op. Studenten worden hierover geïnformeerd met een mail of brief via de post, afhankelijk van hun voorkeur. Wanneer een tweede incasso mislukt, stopt de betalingsregeling en worden studenten verzocht het resterende bedrag in een keer te betalen³. Dit bericht ontvangen zij in een mail of brief via post, afhankelijk van hun voorkeur. Bij het uitblijven van een betaling ontvangen studenten een aanmaning, zoals hierboven is beschreven bij 'aanmaning in december' en doorlopen zij dezelfde volgende stappen in het proces, dus 'waarschuwing' en 'overdracht CJIB'.

Servicemails

Studenten die voor 1 oktober zijn uitgeschreven bij hun opleiding, ontvangen een servicemail⁴ met een bevestiging dat ze geen lesgeld meer hoeven te betalen. Studenten die voor 1 mei zijn uitgeschreven bij hun opleiding, ontvangen een servicemail met de toelichting dat incasso's blijven doorlopen en dat ze eventueel een deel van het lesgeld kunnen terugvragen. Studenten die alle termijnbedragen hebben betaald, ontvangen een servicemail met een bevestiging dat het volledige lesgeld voor dat schooljaar is betaald en dat de regeling het volgende schooljaar weer ingaat.

Aanvullende communicatie rondom lesgeldvorderingen

Naast bovenstaande (directe) contactmomenten tussen DUO en mbo-studenten, communiceert DUO ook op haar website en op sociale media over lesgeld. DUO maakt gebruik van Facebook, Twitter, Instagram en YouTube. Op deze kanalen plaatst DUO berichten en video's met informatie over het betalen van lesgeld en beantwoordt DUO vragen die studenten op deze kanalen stellen. Op de website staat algemene informatie over het betalen van lesgeld, zoals procedures en regels. In de periode tussen juni en medio september plaatst DUO extra berichten en video's op de sociale mediakanalen met praktische informatie over het betalen van lesgeld en een aankondiging dat mbo-studenten in september een betalingsverzoek van DUO ontvangen. In november plaatst DUO extra berichten en een video op de sociale mediakanalen met een aankondiging dat studenten die hun lesgeld niet hebben betaald en geen betalingsregeling hebben getroffen een herinnering zullen ontvangen voor het betalen van lesgeld.

Deskresearch procedures en communicatie-uitingen

In de deskresearch vielen een aantal dingen op. De belangrijkste aandachtspunten worden hieronder toegelicht.

Veel (niet relevante) informatie in correspondentie

Wat opvalt in de correspondentie van DUO aan mbo-studenten is dat er veel informatie in staat. Bovenstaande stappen beschrijven de standaardprocedure. In de praktijk blijkt echter dat er heel veel uitzonderingen mogelijk zijn op de standaardprocedure. Bijvoorbeeld studenten bij wie iemand anders hun lesgeld in termijnen wil betalen. Zij doorlopen andere stappen om een betalingsregeling

³ In 2018 is als pilot een herstartaanbod geweest. Dit aanbod ging naar studenten die hun postvoorkeur op digitaal en/of attentiemail 'aan' hebben staan. Zij konden zonder inloggen eenvoudig een herstart aanvragen.

⁴ Dit geldt alleen voor studenten die hun postvoorkeur op digitaal en/of attentiemail 'aan' hebben staan.

aan te vragen dan studenten die het lesgeld zelf in termijnen gaan betalen. Verder zijn er studenten die niet het gehele jaar ingeschreven staan bij een mbo-opleiding wat van invloed kan zijn op de hoogte van het lesgeld. Om zoveel mogelijk uitzonderingssituaties te ondervangen in de standaardbrieven en -mails, staat er veel informatie in die voor een groot deel van de studenten niet relevant is. Dit komt de leesbaarheid van de brieven en mails niet ten goede.

Brief per post wordt laat in het proces verstuurd

Studenten die op een eerder moment hebben aangegeven dat zij hun post van DUO bij voorkeur via mail ontvangen, krijgen voor het eerst een brief via de post bij de aanmaning in december. Uit de gesprekken met medewerkers van DUO komt naar voren dat een deel van de studenten de mails van DUO niet ontvangen of niet lezen.

Handelingsperspectief ontbreekt bij onvoldoende financiële middelen

Bij de aanmaning in december en waarschuwing in januari worden studenten gewezen op hun betalingsachterstand en de mogelijke overdracht van hun vordering aan het CJIB als een betaling of betalingsregeling uitblijft. Voor studenten die het lesgeld niet in een keer kunnen betalen en voor wie de termijnbedragen te hoog zijn, ontbreekt er een uitvoerbaar handelingsperspectief. Zolang de vordering niet bij het CJIB ligt, kunnen studenten contact opnemen met DUO om een (passende) betalingsregeling treffen met DUO. Dit wordt echter niet als mogelijkheid gecommuniceerd.

Aanvraag betalingsregeling door derden complex

Het proces om iemand anders het lesgeld in termijnen te laten betalen is vrij omslachtig. De indruk bestaat dat hierdoor de aanvraag van een betalingsregeling door derden kan leiden tot uitstel en soms tot afstel, waardoor er betalingsproblemen kunnen ontstaan.

1.2 Het betalingsproces bekeken vanuit studenten

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van mbo-studenten met het betalen van lesgeld en de communicatie tussen DUO en mbo-studenten, is met acht studenten gesproken⁵. Vier studenten hebben deelgenomen aan een groeps gesprek en vier studenten hebben meegedaan aan een telefonisch interview. In totaal zijn vijf mannen gesproken en drie vrouwen. De leeftijd van de studenten lag tussen 18 en 35 jaar. Hieronder staan de belangrijkste bevindingen beschreven.

Ervaringen met het betalingsproces

Combinatie lesgeld en studiefinanciering bij DUO verwarrend

Voor sommige mbo-studenten is het niet duidelijk hoe het systeem van lesgelddbetalingen werkt. De onduidelijkheid zit voornamelijk in het betalen van lesgeld aan dezelfde organisatie waarvan ze studiefinanciering ontvangen. Studenten weten vaak niet hoe de studiefinanciering is opgebouwd. Hierdoor denken sommige studenten dat het lesgeld al is verrekend met de studiefinanciering en zijn ze in de veronderstelling dat ze geen lesgeld meer hoeven te betalen.

Inloggen op Mijn DUO gebruikersonvriendelijk

Om lesgeld te betalen of een betalingsregeling aan te vragen moeten studenten inloggen op Mijn DUO. Studenten vinden dit heel onhandig, omdat dit op veel mobiele telefoons niet lukt. Inloggen kan dan alleen op een tablet of laptop. Ook heb je een DigiD nodig en krijg je een sms-controle. Inloggen op Mijn DUO wordt daardoor vaak uitgesteld naar een later moment. Sommige studenten vergeten dit daarna, waardoor problemen kunnen ontstaan.

⁵ We hebben met minder mbo-studenten gesproken dan we aanvankelijk gepland hadden, doordat de bereidheid bij mbo-studenten om over dit onderwerp te praten laag was. We hebben daarom ook vragenlijsten afgenomen. De resultaten daarvan staan beschreven in Hoofdstuk 2.

Weinig keuzevrijheid in systeem lesgeldbetalingen

Studenten vinden het systeem van lesgeldbetalingen weinig flexibel. Ze kunnen kiezen of ze hun lesgeld in een keer willen betalen of in termijnen, maar verder zijn er geen keuzemogelijkheden. Het aantal termijnen ligt vast, alsook de datum waarop het bedrag van de rekening wordt afgeschreven. Deze datum sluit vaak niet aan op salarisbetalingen van (bij)baantjes. Ook kunnen studenten geen extra termijnen betalen of het resterende bedrag in een keer betalen als ze over extra financiën beschikken.

Communicatie tussen DUO en mbo-studenten

Berichtgeving complex

Sommige studenten vinden de berichten van DUO duidelijk. Andere studenten vinden berichten van DUO te lang. Er staat veel (niet relevante) informatie in en er wordt veel tekst gebruikt, waardoor de berichten moeilijk te lezen zijn. Ook is de boodschap niet altijd duidelijk, waardoor studenten niet goed begrijpen wat er aan ze gevraagd wordt.

Medium van berichtgeving sluit niet aan bij doelgroep

Zoals hierboven staat beschreven bij 'Inloggen op Mijn DUO gebruikersonvriendelijk', lezen studenten berichten het liefst op hun mobiele telefoon. De mails van DUO kunnen ze wel goed lezen op een telefoon, maar daar staat vaak niet alle benodigde informatie in. Inloggen is dan alsnog noodzakelijk en dat lukt niet goed op een telefoon.

DUO slecht bereikbaar

Meerdere studenten geven aan dat DUO slecht bereikbaar is. Veel gaat via internet en als je wilt bellen moet je erg lang wachten (45 minuten wordt vaker genoemd) en soms wordt de verbinding verbroken als je aan de beurt bent. De optie om bij DUO langs te gaan lijkt minder bij studenten op te komen.

Perifere informatieverwerking

Studenten verwerken de informatie van DUO perifeer (of heuristisch). Dat wil zeggen dat zij weinig tijd en aandacht schenken aan de boodschap en eventuele argumentatie, maar dat zij zich veelal laten leiden door perifere cues zoals onderwerpregels, kopjes en dikgedrukte tekst. Deze onderdelen zijn dus erg belangrijk bij het overbrengen van een boodschap.

1.3 Betaalgedrag in cijfers

Om meer inzicht te krijgen in het betaalgedrag van mbo-studenten en om patronen te ontdekken bij het ontstaan van betalingsachterstanden, hebben we een analyse uitgevoerd op lesgelddata van DUO van schooljaar 2018-2019⁶. Hieronder geven we eerst een algemene beschrijving van de lesgeld-plichtige mbo-studenten. Daarna gaan we dieper in op de risicogroepen met betrekking tot betaalgedrag⁷.

⁶ De data van 2018-2019 moet met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, omdat in dit schooljaar het aantal termijnen van de betalingsregeling van 6 naar 9 termijnen is verhoogd. Hierdoor konden bestaande betalingsregelingen niet automatisch gecontinueerd worden. Het kan dus zijn dat er in dit jaar minder betalingsregelingen zijn aangevraagd dan normaliter het geval is.

⁷ De lesgelddata is aangeleverd door DUO in de vorm van tabellen en grafieken. Het is hierdoor niet mogelijk om te toetsen of verschillen tussen groepen significant zijn. De resultaten in dit hoofdstuk zijn dus beschrijvend van aard.

Kenmerken in het algemeen

Achtergrondkenmerken

Van de 211.247 lesgeld-plichtige mbo-studenten is 48% man en 52% vrouw. De gemiddelde leeftijd is 19,8 jaar. De meeste mbo-studenten wonen thuis (73%), 18% woont niet thuis en van 9% is de woonsituatie onbekend bij DUO. De meeste mbo-studenten volgen een mbo-opleiding op niveau 4 (64%), 21% volgt een mbo-opleiding op niveau 3 en 12% op niveau 2. Slechts 2% volgt een mbo-opleiding op niveau 1 en 1% volgt vavo (volwassenenonderwijs).

Studiefinanciering en lesgeld

Een groot deel van de mbo-studenten ontvangt studiefinanciering in de vorm van een basisbeurs (88%). Bijna de helft ontvangt een aanvullende beurs (47%). In schooljaar 2018-2019 betaalt 40% van de studenten voor het eerst lesgeld, 60% heeft al vaker lesgeld betaald. Vrijwel alle mbo-studenten betalen zelf hun lesgeld (97%). Bij 3% betaalt iemand anders het lesgeld. Ruim de helft van de mbo-studenten heeft een betalingsregeling aangevraagd (56%), 44% heeft het lesgeld in een keer betaald of heeft niet betaald. 8% van de mbo-studenten heeft eerder bij DUO in een deurwaardertraject gezeten voor lesgeld⁸.

Post van DUO

Mbo-studenten ontvangen post van DUO het liefst digitaal (90%), 10% wil post van DUO op papier. Bijna alle mbo-studenten willen graag attentiemails ontvangen van DUO (99%).

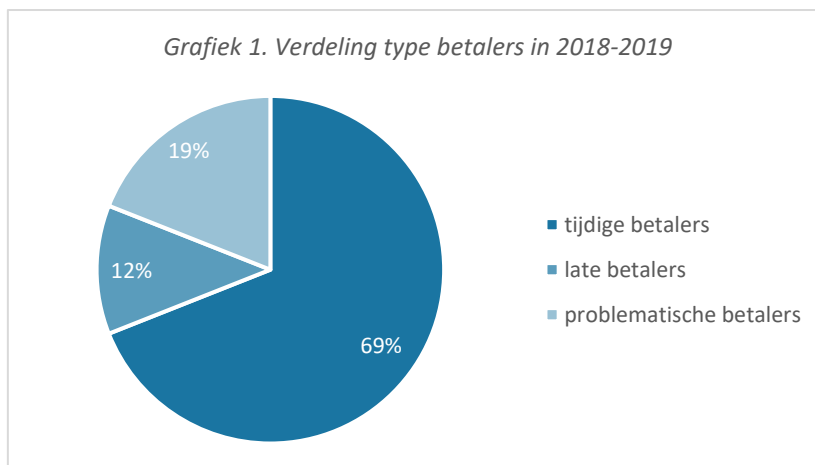
Risicogroepen

In dit nudge-project willen we (1) stimuleren dat mbo-studenten hun lesgeld (tijdig) betalen om betalingsachterstanden te voorkomen en (2) dat mbo-studenten, bij wie er toch een betalingsachterstand is ontstaan, stimuleren om het openstaande bedrag op het lesgeld alsnog te betalen om te voorkomen dat hun vordering moet worden overgedragen aan een incassobureau. We kunnen de groep lesgeld-plichtige mbo-studenten dus opdelen in drie groepen:

1. *Tijdige betalers*: studenten die voor de vervaldatum van het betalingsverzoek hun lesgeld hebben betaald, óf studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd en geen incasso's gemist hebben.
2. *Late betalers*: studenten die een betalingsherinnering hebben ontvangen en voor de vervaldatum van de herinnering hun lesgeld hebben betaald, óf studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd en maximaal één incasso hebben gemist.
3. *Problematische betalers*: studenten die op de vervaldatum van de betalingsherinnering geen lesgeld hebben betaald en geen betalingsregeling hebben aangevraagd, óf studenten die wel een betalingsregeling hebben aangevraagd, maar twee of meer incasso's hebben gemist.

Van de lesgeld-plichtige mbo-studenten in schooljaar 2018-2019 is 69% een tijdige betaler, 12% een late betaler en 19% een problematische betaler, zie de verdeling in Grafiek 1.

⁸ Deze studenten hebben een betalingsverzoek, betalingsherinnering, aanmaning en waarschuwing ontvangen, maar geen actie ondernomen. Deze studenten 'stonden klaar' om overgedragen te worden aan het CJIB of zijn overgedragen aan het CJIB.



In dit nudge-project willen we een beweging creëren van problematische betalers naar late (of tijdige) betalers en van late betalers naar tijdige betalers, zie Figuur 1. Zowel de late als de problematische betalers zijn dus risicogroepen binnen dit nudge-project.



Figuur 1. Doelgroepen nudge-project

Betalingswijze

In de data is een duidelijk verband te zien tussen de betalingswijze en type betaler: Problemen ontstaan voornamelijk bij mbo-studenten die geen betalingsregeling afsluiten, zie Bijlage 2 voor grafieken. Dit zijn studenten die hun lesgeld in een keer willen betalen of studenten die geen actie ondernemen. Het is in de beschikbare data niet mogelijk om hierin onderscheid te maken. Uit de data kunnen we in elk geval wel opmaken dat mbo-studenten die een betalingsregeling aanvragen minder vaak tot de risicogroepen behoren dan studenten die dit niet doen⁹.

Achtergrondkenmerken risicogroepen

Mannen betalen hun lesgeld minder vaak op tijd dan vrouwen. En ook problematische betalers zijn relatief vaker man dan vrouw. Problematische betalers volgen iets vaker een lager mbo-niveau dan tijdige en late betalers. Problematische betalers wonen minder vaak thuis dan late en tijdige betalers. Daarnaast is de woonsituatie bij problematische betalers vaker onbekend bij DUO dan bij late en tijdige betalers, zie Bijlage 2 voor grafieken.

Financiën risicogroepen

Problematische betalers ontvangen minder vaak een basisbeurs en aanvullende beurs dan late betalers. En late betalers ontvangen minder vaak een basisbeurs en aanvullende beurs dan tijdige betalers. Verder zien we dat problematische betalers vaker al eerder te maken hebben gehad met betalingsachterstanden bij DUO met lesgeld dan late betalers. En late betalers weer vaker dan tijdige betalers, zie Bijlage 2 voor grafieken.

⁹ De data is in april 2019 verzameld. Dat betekent dat er in totaal maximaal zes incasso's hebben plaatsgevonden bij studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd.

1.4 Samenvatting

- Mbo-studenten verwerken informatie van DUO perifeer
- Mbo-studenten begrijpen berichten van DUO niet altijd
- Het medium van berichtgeving sluit niet aan bij de doelgroep
- Inloggen op Mijn DUO is gebruikersonvriendelijk
- Een brief per post wordt laat in het betalingsproces verstuurd
- Bij onvoldoende financiële middelen ontbreekt een handelingsperspectief
- Een betalingsregeling door derden aanvragen is omslachtig
- Een op de drie mbo-studenten betaalt het lesgeld te laat of niet
- Problemen ontstaan vooral bij studenten die geen betalingsregeling aanvragen.
- Mbo-studenten die hun lesgeld niet (tijdig) betalen zijn relatief vaker man, volgen vaker een lager mbo-niveau en wonen minder vaak thuis dan tijdige betalers
- Mbo-studenten die hun lesgeld niet (tijdig) betalen ontvangen minder vaak studiefinanciering in de vorm van een basisbeurs en aanvullende beurs en hebben vaker al eerder in een deurwaardertraject hebben gezeten bij DUO met lesgeld dan tijdige betalers

Hoofdstuk 2. Gedragsanalyse

2.1 Gedragsmodel

Om nog beter te begrijpen waarom mbo-studenten lesgeld niet (tijdig) betalen, gebruiken we het COM-B model¹⁰. Het uitgangspunt van dit model is dat voor alle gedragingen geldt dat als we willen dat mensen het vertonen:

- de **capaciteit** er moet zijn om het te kunnen vertonen. Dat wil zeggen dat mensen de lichaamskracht, kennis, vaardigheden en uithoudingvermogen moeten hebben om het gedrag te vertonen.
- de **gelegenheid** er moet zijn om het gedrag te kunnen vertonen. Dat wil zeggen dat er een fysieke en sociale omgeving moet zijn die bevorderlijk is voor dat gedrag: het moet fysiek toegankelijk zijn, betaalbaar, sociaal acceptabel en er moet voldoende tijd voor zijn.
- de **motivatie** sterk genoeg moet zijn. Dat wil zeggen dat mensen gemotiveerd moeten zijn om het gedrag te vertonen op het moment dat het relevant is, en geen gedrag moeten vertonen dat hiermee in strijd is.

Om hier meer inzicht in te krijgen is literatuuronderzoek gedaan en een online vragenlijst uitgezet¹¹. Met het literatuuronderzoek achterhalen we de belangrijkste gedragspsychologische factoren die een rol spelen in financieel (on)gezond gedrag. Met de online vragenlijst onderzoeken we in hoeverre deze gedragspsychologische factoren een rol spelen bij mbo-studenten en of er verschillen zijn tussen tijdige, late en problematische betalende. De vragenlijst is uitgezet bij studenten die in schooljaar 2018-2019 lesgeld-plichtig waren en geen betalingsregeling hebben aangevraagd. De belangrijkste bevindingen staan hieronder weergegeven.

2.2 Gedragspsychologische factoren

Allereerst is het belangrijk te vermelden dat het ontstaan van betalingsachterstanden en schulden niet alleen veroorzaakt wordt door gedragspsychologische factoren. Verschillende studies hebben aangetoond dat economische factoren en omstandigheden net zo belangrijke of zelfs belangrijker voorspellers zijn voor het ontstaan van betalingsachterstanden en schulden¹². Dat neemt niet weg dat ook gedragspsychologische factoren een zeer belangrijke rol spelen en dus kansen bieden voor het bevorderen van financieel gezond gedrag¹³.

Capaciteit

Kennis en vaardigheden: Financiële geletterdheid

Onder financiële geletterdheid verstaan we vaardigheden die nodig zijn voor financieel gezond gedrag, zoals: vooruit kunnen plannen, inzicht hebben in je financiële situatie en in staat zijn om verstandige financiële producten te kiezen. Of mensen verstandige financiële keuzes kunnen maken, hangt ook af van de wijze waarop informatie gepresenteerd is. Mensen vinden financiële informatie vaak lastig te begrijpen en kunnen niet altijd de consequenties van verschillende opties overzien. Hoe lager de financiële geletterdheid, hoe groter de kans op betalingsachterstanden en schulden¹⁰. Uit de vragenlijst blijkt dat problematische betalende de informatie van DUO over lesgeld significant minder goed begrijpen dan tijdige en late betalende. Bij problematische betalende begrijpt bijna een kwart van de studenten (24%) de informatie van DUO over lesgeld niet altijd. Bij de tijdige en late betalende komt dit ook voor, maar minder vaak (resp. 17% en 19%).

¹⁰ Michie, Van Stralen & West (2011).

¹¹ In de tussenrapportage 'Gedragsanalyse lesgeld mbo studenten' staat een volledige beschrijving van de resultaten van de online vragenlijst. Deze tussenrapportage is opvraagbaar bij DUO.

¹² Dearden, Goode, Whitfield, & Cox (2010); Lea, Webley, & Levine (1993); Lea, Webley, & Walker (1995); allen aangehaald in Behavioural Insights Team UK. (2015).

¹³ Behavioural Insights Team UK (2015).

Daarnaast blijkt uit de vragenlijst dat mbo-studenten die geen betalingsregeling aanvragen en dus het lesgeld in een keer (moeten) betalen, hier niet altijd bewust voor kiezen. Bij tijdige betalers is het significant vaker een bewust keuze (79%) om geen betalingsregeling aan te vragen dan bij late betalers, en bij late betalers is het significant vaker een bewuste keuze (71%) dan bij problematische betalers (47%).

Als studenten er niet bewust voor kiezen om het lesgeld in een keer te betalen, komt dit meestal doordat ze niet weten dat ze een betalingsregeling kunnen aanvragen. Bij problematische betalers speelt daarnaast soms ook een rol dat ze niet weten hoe ze een betalingsregeling kunnen aanvragen.

Vaardigheden: omgaan met geld

In de vragenlijst hebben we financiële vaardigheden vertaald als goed kunnen omgaan met geld¹⁴. Tijdige betalers kunnen significant beter omgaan met geld dan late betalers en late betalers significant beter dan problematische betalers: bij tijdige betalers geeft 69% van de studenten aan goed met geld om te kunnen gaan, bij late betalers is dit 62% en bij problematische betalers 51%.

Gelegenheid

Financiële situatie

Verschillende studies tonen aan dat economische factoren en omstandigheden een belangrijke rol spelen in het ontstaan van betalingsachterstanden en schulden. Uit onderzoek blijkt dat mensen met een lagere sociaal economische status en lagere inkomens vaker in de schulden komen dan mensen met een hogere sociaal economische status en hogere inkomens¹⁵.

In onze vragenlijst hebben wij niet gevraagd naar inkomen en sociaal economische status. Wel hebben we gevraagd of studenten weleens (een deel van) het lesgeld te laat of niet hebben betaald, doordat ze niet genoeg geld hadden. Bij tijdige betalers komt dit nauwelijks voor (bij 2%). Bij late betalers komt dit significant vaker voor (bij 6%) en bij problematische betalers significant het vaakst (20%).

Ervaren financiële schaarste

Uit onderzoek blijkt dat financiële schaarste een belangrijke rol speelt bij financieel (on)gezond gedrag¹⁶. Mensen met (relatief) geldgebrek lijken vaak tegen hun eigen belang in te handelen. Dit komt doordat ze de consequenties van hun eigen handelen niet goed kunnen overzien¹⁷. Geldgebrek neemt zoveel beslag op iemands denken dat er minder cognitieve capaciteit over is om aan andere dingen te denken. Schaarste zorgt er aan de ene kant voor dat mensen met geldgebrek alerter en efficiënter zijn om het probleem dat nu speelt op te lossen. Maar hierdoor ontstaat ook tunnelvisie: mensen zien alleen nog maar het probleem dat nu opgelost moet worden, waardoor het langetermijnperspectief verdwijnt.

In de vragenlijst hebben we vier componenten van financiële schaarste gemeten: vaak te weinig geld hebben; vaak zorgen maken over geld; korte termijn perspectief; en gevoel van weinig controle over geldzaken¹⁸. Op alle vier de componenten scoren problematische betalers hoger dan tijdige en late betalers. Tijdige en late betalers verschillen niet op deze vier componenten.

¹⁴ De vraag hebben we indirect gesteld om sociale wenselijkheid te verkleinen: Als we aan jouw vrienden vragen of jij goed met geld kan omgaan, wat denk je dat zij dan antwoorden? (ja, een beetje, nee, weet niet)

¹⁵ Bijvoorbeeld Lea, Webley, & Levine (1993).

¹⁶ van der Werf, M., Blanken, I., & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid*.

¹⁷ Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity*. New York: Henry Holt and Company, LLC.

¹⁸ Afgeleid van de verkorte versie van de *financiële schaarste schaal* (gemakkelijke variant) van Minou van der Werf, prof. dr. Wilco van Dijk & dr. Lotte van Dillen; Nibud & Universiteit Leiden, 2018.

Waargenomen sociale norm

Wat mensen doen wordt sterk beïnvloed door wat andere mensen doen en vinden¹⁹. Dit geldt ook voor financieel gedrag. Hoe meer wij denken dat andere mensen betalingsachterstanden of schulden hebben of dit acceptabel vinden om te hebben, hoe meer acceptabel en normaal wij dat zelf vinden om te hebben. Dit vergroot de kans dat wij zelf betalingsachterstanden of schulden oplopen. In de vragenlijst hebben we aan studenten gevraagd een inschatting te maken van het aantal mbo-studenten dat weleens een betaling mist. Alle studenten overschatten het aantal mbo-studenten dat weleens een betaling mist. Maar deze overschatting is significant het grootst bij problematische betalers.

Motivatie

Uitstelgedrag

Uitstelgedrag is het vermijden van een ongewenste of negatieve activiteit. Uitstelgedrag komt tot stand door de behoefte om een huidige positieve gemoedstoestand te behouden, zelfs als dit tot negatieve gevolgen in de toekomst kan leiden. Hierbij speelt *'future discounting'* een belangrijke rol: we zijn gevoeliger voor kosten en baten in het nu dan in de toekomst (zowel financieel als psychologisch). Activiteiten die als moeilijk of uitdagend worden beschouwd, kunnen negatieve gevoelens opwekken en kunnen dus tot uitstelgedrag leiden. Hoe sterker de negatieve gevoelens of stressvoller de gedachten, hoe sterker de neiging is tot uitstelgedrag²⁰.

In de vragenlijst zien wij dit uitstelgedrag ook bij mbo-studenten. Inloggen op Mijn DUO lukt vaak niet op een telefoon. Het kost studenten dus moeite om in te loggen op Mijn DUO. Veel studenten stellen dit daarom uit en vergeten vervolgens om in te loggen. Bij sommige studenten leidt dit zelfs tot gemiste betalingen. Problematische betalers vergeten significant vaker om in te loggen (55%) dan late betalers, en late betalers significant vaker (43%) dan tijdige betalers (34%). Bij problematische betalers leidt dit uitstelgedrag significant vaker tot gemiste betalingen (39%) dan bij late en tijdige betalers (resp. 15% en 4%).

Attitude: belangrijk om lesgeld op tijd te betalen

Een attitude is een positieve of negatieve evaluatie of verwachting van bijvoorbeeld een object, persoon of handeling. Een positieve attitude ten aanzien van gedrag vergroot de intentie om dat gedrag uit te voeren. Een negatieve attitude verkleint deze intentie. Hoe sterker de intentie hoe groter de kans dat gedrag vertoond wordt²¹.

Aan mbo-studenten hebben we gevraagd in hoeverre zij het belangrijk vinden om het lesgeld op tijd te betalen. De meeste studenten vinden het belangrijk om het lesgeld op tijd te betalen, maar problematische betalers vinden dit minder vaak belangrijk (85%) dan late betalers (92%), en late betalers vinden dit minder vaak belangrijk dan tijdige betalers (95%).

2.3 Samenvatting

Late betalers versus tijdige betalers

Late betalers verschillen vooral van tijdige betalers in hun (nonchalante) houding en gedrag ten aanzien van financiële verplichtingen: ze vinden het minder belangrijk om het lesgeld op tijd te betalen, ze vergeten vaker om in te loggen op Mijn DUO en missen daardoor vaker een betaling. Ook kunnen late betalers minder goed met geld omgaan dan tijdige betalers en kunnen ze vaker (een deel van) het lesgeld niet betalen door onvoldoende saldo.

¹⁹ bijvoorbeeld Cialdini, Kallgren, & Reno (1991); Schultz, Nolan, Cialdini, Goldstein, & Griskevicius (2007).

²⁰ Fischer (1999)

²¹ Ajzen (1991)

Problematische betalers versus late betalers

Problematische betalers zijn nog nonchalanter in hun houding en gedrag ten aanzien van financiële verplichtingen dan late betalers. Ook kunnen problematische betalers nog minder goed met geld omgaan dan late betalers. Daarnaast ervaren problematische betalers meer financiële schaarste dan late betalers: Ze komen vaker geld te kort, maken zich meer zorgen over geld, zijn meer bezig met betalingen op korte termijn dan op lange termijn en hebben vaker het gevoel weinig controle te hebben over hun geldzaken. Daar bovenop komt dat problematische betalers meer moeite hebben met het begrijpen van de informatie van DUO over lesgeld.

Hoofdstuk 3. Kansen voor gedragsverandering

Op basis van de probleem- en gedragsanalyse zien wij een aantal kansen voor gedragsverandering. Deze staan hieronder toelicht.

3.1 Berichten van DUO eenvoudiger en urgenter maken

Berichten vereenvoudigen

Om de boodschap te vereenvoudigen kan veel (niet relevante) informatie weggelaten worden in de berichtgeving van DUO. Ook kan de boodschap prominenter in het bericht geplaatst worden.

Meer perifere cues

Studenten verwerken de informatie van DUO perifeer. Dit pleit ervoor om in berichtgeving meer perifere cues te gebruiken die de aandacht trekken en de belangrijkste call to action weergeven. Denk hierbij aan onderwerpregels die urgentie opwekken²², duidelijke kopjes met handelingsperspectief, overzichtelijke weergave van stappenplannen en gebruik maken van kleuren en plaatjes. Ook een persoonlijke benadering werkt vaak goed bij perifere informatieverwerking²³.

Urgentie creëren

Omdat inloggen op Mijn DUO als lastig wordt ervaren, stellen veel studenten dit uit. Zeker als studenten het minder belangrijk vinden om het lesgeld op tijd te betalen, wordt dit op een later moment sneller vergeten en kan dit leiden tot gemiste betalingen. Het is daarom zinvol om urgentie en belang te creëren in de berichtgeving van DUO om snelle betaling van het lesgeld te stimuleren en uitstelgedrag te voorkomen.

3.2 Lesgeld betalen makkelijker maken

Lesgeldbetaling regelen makkelijker maken op telefoon

Studenten regelen zaken rondom lesgeld en studiefinanciering het liefst op hun mobiele telefoon. Meestal moeten studenten inloggen op Mijn DUO om hun lesgeldbetaling te regelen of om cruciale informatie te lezen. Dit is vaak niet mogelijk op een mobiele telefoon. Om beter aan te sluiten bij de beleefwereld van mbo-studenten zou het makkelijker gemaakt kunnen worden om zaken rondom lesgeld (en studiefinanciering) te regelen op een telefoon. Wij zien hiervoor twee mogelijkheden: een DUO app en inloggen op Mijn DUO overbodig maken.

DUO app

Met een DUO app kunnen studenten berichten van DUO gemakkelijk op een mobiele telefoon lezen en kunnen ze vrijwel alle zaken rondom lesgeld en studiefinanciering met hun mobiele telefoon kunnen regelen. Een app biedt verder kansen om studenten (1) meer autonomie te geven over hun lesgeldbetalingen, (2) meer inzicht te bieden in hun financiële situatie met betrekking tot lesgeldbetalingen en studiefinanciering en (3) gericht reminders/notificaties te sturen bij uitblijven van reactie/betalingen, waardoor de kans kleiner is dat betalen van lesgeld wordt vergeten. Daarnaast kan een module met *Frequently Asked Questions* de mogelijkheid bieden om de eerste vragen van studenten af te vangen, wat ten goede komt aan de bereikbaarheid van DUO.

Inloggen op Mijn DUO overbodig maken

Voor studenten die het lesgeld in een keer willen betalen, is inloggen op Mijn DUO noodzakelijk voor het betalingskenmerk. Als het betalingskenmerk in de mail wordt gezet, dan is inloggen op Mijn DUO

²² In 2018 is ook geëxperimenteerd met verschillende onderwerpregels.

²³ Behavioural Insights Team UK (2014)

overbodig. Ook voor studenten bij wie iemand anders het lesgeld betaalt, kan inloggen op Mijn DUO overbodig gemaakt worden. Zij hebben alleen een formulier nodig, maar lezen dit pas nadat ze zijn ingelogd op Mijn DUO. Een link naar het formulier in de mail is afdoende. Voor studenten die zelf een betalingsregeling willen aanvragen is het lastig om inloggen op Mijn DUO overbodig te maken. Een betalingsregeling aanvragen kan (vooralsnog) alleen in Mijn DUO.

Eerder in het proces een brief versturen per post

Als studenten mail van DUO op een emailadres ontvangen die ze niet of nauwelijks lezen, dan krijgen zij voor het eerst een bericht van DUO via de post bij de aanmaning in december. Het kan zinvol zijn om al eerder in het traject een brief per post te versturen.

3.3 Meer begrip en maatwerk voor studenten met financiële schaarste

Meer begrip en sympathie

Problematische betalers ervaren vaker financiële schaarste dan andere studenten. Ze komen vaker geld te kort, maken zich meer zorgen over geld, zijn meer bezig met betalingen op korte termijn dan op lange termijn en hebben vaker het gevoel weinig controle te hebben over hun geldzaken. Het is zinvol om begrip te tonen voor de financiële situatie van deze studenten. Door sympathie te tonen en in te spelen op de zorgen die zij zich maken over (lesgeld)betalingen, is het makkelijker om deze groep studenten te bereiken en in beweging te krijgen.

Meer handelingsperspectief door samen te zoeken naar een oplossing

In alle berichten van DUO over lesgeld worden mbo-studenten verzocht hun lesgeld te betalen of een betalingsregeling aan te vragen. Voor studenten die dit bedrag niet kunnen betalen, ontbreekt een uitvoerbaar handelingsperspectief. Een aanbod om gezamenlijk te zoeken naar een passende oplossing kan uitkomst bieden voor deze groep studenten.

3.4 Samenvatting

Kansen voor gedragsverandering:

- Berichten van DUO eenvoudiger en urgenter maken
- Lesgeld betalen makkelijker maken
- Meer begrip en maatwerk voor studenten met financiële schaarste

Hoofdstuk 4. Gedragsexperiment *tijdig betalen lesgeld*

Voor het gedragsexperiment *tijdig betalen lesgeld* hebben we een gedragsinterventie ontwikkeld om studenten te stimuleren hun lesgeld tijdig te betalen. Hiermee willen we het aantal studenten met betalingsachterstanden reduceren. In dit gedragsexperiment richten wij ons op alle lesgeld-plichtige mbo-studenten die berichtgeving van DUO digitaal ontvangen. Uit de data-analyse blijkt dat dit 90% van de mbo-studenten betreft. In dit hoofdstuk beschrijven we de gedragsinterventie, de opzet van het gedragsexperiment, de resultaten en de conclusies.

4.1 Gedragsinterventie

In het gedragsexperiment *tijdig betalen* richten we ons op potentiële late betalende. Zij verschillen van tijdige betalende in hun (nonchalante) houding en gedrag ten aanzien van financiële verplichtingen: ze vinden het minder belangrijk om het lesgeld op tijd te betalen, ze vergeten vaker om in te loggen op Mijn DUO en missen daardoor vaker een betaling. Daarom kiezen we in dit gedragsexperiment voor interventierichtingen die uitstelgedrag tegengaan, namelijk: urgentie creëren en lesgeldbetaling regelen makkelijker maken op telefoon²⁴. Daarnaast vereenvoudigen we de mail en gebruiken we meer perifere cues. Ook sturen we studenten die een week voor de vervaldatum hun lesgeldbetaling nog niet hebben geregeld een nudge-herinnering.

In het gedragsexperiment *tijdig betalen* gaan we zo vroeg mogelijk in het traject van lesgeldvorderingen zitten. In overleg met DUO is besloten om de aankondigingsmail van het betalingsverzoek in september 2018-2019 als uitgangspunt te nemen voor dit gedragsexperiment²⁵, zie Bijlage 3. We hebben een gedragsinterventie ontworpen bestaande uit twee onderdelen:

3. een gedragsmail als aankondiging van het betalingsverzoek, zie Figuur 2; en
4. een nudge-herinnering als reminder, zie Figuur 3.

De gedragstechnieken in beide onderdelen staan hieronder toegelicht.

Gedragsmail als aankondiging betalingsverzoek

Minder uitstelgedrag door meer urgentie

Om een snelle betaling van het lesgeld te stimuleren en uitstelgedrag te voorkomen, creëren we urgentie in de gedragsmail. Dit doen we als eerste in de *onderwerpregel* door concreet aan te geven waarover de mail gaat en studenten aan te sporen dat meteen te doen: 'Het is tijd voor het betalen van je lesgeld. **Regel het nu meteen!**'

Ook in de tweede alinea benadrukken we urgentie: '**Regel nu meteen de betaling van je lesgeld.**' en voegen we een *implementatie intentie* toe: '**Komt het nu niet uit? Prik meteen een moment om het vandaag of morgen te regelen!**' Een implementatie-intentie zorgt ervoor dat mensen een concreet plan maken over wat ze wanneer gaan doen. Dit vergroot de kans dat ze het ook daadwerkelijk gaan doen²⁶.

Daarnaast hebben we de voorkeursdatum voor het aanvragen van een betalingsregeling weggelaten. In de huidige mail van DUO worden studenten - zonder dat een duidelijke reden wordt gecommuniceerd - aangespoord om voor 1 oktober een betalingsregeling aan te vragen. Wij verwachten dat een tijdsspanne van bijna 3 weken de gecreëerde urgentie ondermijnt. Daarnaast wordt ook 25 oktober als vervaldatum genoemd, wat verwarrend kan zijn.

²⁴ We hebben de mogelijkheden voor een DUO app onderzocht. Helaas was dit vanwege restricties van de AVG binnen de looptijd van dit project niet haalbaar. We hebben daarom het inloggen op Mijn DUO waar mogelijk overbodig gemaakt.

²⁵ Het betalingsverzoek is een systeembericht en kan niet op korte termijn aangepast worden. De aankondigingsmail kan wel op korte termijn aangepast worden en biedt interessante mogelijkheden.

²⁶ Gollwitzer (1999)

Onderwerpregel: Het is tijd voor het betalen van je lesgeld. Regel het nu meteen!

Urgentie: nadruk op meteen regelen

Vereenvoudigen: concrete boodschap

Urgentie: nadruk op meteen regelen
Nadruk op gemak

Gemak: Per keuze een concreet stappenplan

Urgentie: geen voorkeursdatum

Gemak: link naar Mijn DUO en nadruk op gemak

Gemak: link naar formulier maakt inloggen op Mijn DUO overbodig

Vereenvoudigen: concreter geformuleerd

Persoonlijk: persoonlijke afzender

Persoonlijk: voornaam student

Opvallend: belangrijkste informatie in blauw

Nadruk op gemak

Urgentie: implementatie intentie

Opvallend: visuele weergave van de stappenplannen

Gemak: betalingskenmerk maakt inloggen op Mijn DUO overbodig

Gemak: betalingskenmerk maakt inloggen op Mijn DUO overbodig

Figuur 2. Gedragsmail

Minder uitstelgedrag door meer gemak

Uitstelgedrag is sterker als de taak lastig is om uit te voeren. Daarom hebben we een aantal stappen in het betalingsproces vereenvoudigd. Omdat inloggen op Mijn DUO als lastig wordt ervaren, hebben we dit zoveel als mogelijk overbodig gemaakt. Voor studenten die het lesgeld in een keer willen betalen is inloggen in Mijn DUO alleen noodzakelijk voor het betalingskenmerk. Het is gelukt om het betalingskenmerk in de mail te zetten, waardoor inloggen op Mijn DUO voor deze studenten niet meer nodig is. Ook voor studenten bij wie iemand anders het lesgeld in termijnen wil betalen, is het gelukt om het **inloggen in Mijn DUO overbodig** te maken, namelijk door een link toe te voegen naar het formulier waarmee de betalingsregeling aangevraagd kan worden. Alleen voor studenten die zelf een betalingsregeling aanvragen is het niet gelukt om inloggen op Mijn DUO overbodig te maken. Voor deze studenten hebben we gemak benadrukt door de *tekst op de knop* om in te loggen in Mijn DUO te veranderen in: 'Makkelijk regelen in Mijn DUO'.

Ook in de tweede alinea hebben we nadruk gelegd op het gemak waarmee de lesgeldbetaling geregeld kan worden: **'Dit is makkelijker dan je denkt!'** en **'volg eenvoudig de stappen hieronder op'**. Tot slot hebben we het regelen van het lesgeld makkelijker gemaakt door in het *stappenplan* per keuze **concreet de stappen te beschrijven** die nodig zijn voor het betalen van lesgeld.

Bericht vereenvoudigen en relevanter maken

De eerste alinea van de huidige mail van DUO is onduidelijk en zet niet aan tot actie met zinsdelen als *'de rekening is onderweg'*, *'binnenkort in de brievenbus'* en *'alvast wat praktische informatie'*. Daarbij is dit voor 90% van de ontvangers niet relevant, omdat zij geen betalingsverzoek in de brievenbus ontvangen. Wij hebben de eerste alinea **toegespitst op studenten die het betalingsverzoek digitaal ontvangen** en de tekst vervangen door een **eenvoudige en concrete boodschap**, namelijk: *wat* (lesgeld betalen), *hoeveel* (bedrag van lesgeld) en *hoe* (in een keer of in 9 termijnen). Daarnaast hebben we de **informatie over DigiD weggelaten**. Deze informatie leidt af van de boodschap en is overbodig. Als studenten inloggen op Mijn DUO verschijnt deze informatie direct in beeld. Het kopje *'niet het hele jaar naar school'* hebben we in overleg met DUO laten staan en vereenvoudigd. De verwachting was dat studenten waarop dit van toepassing is, de mail verwarrend zouden vinden als deze informatie er niet in zou staan. Dit zou dan kunnen leiden tot onnodig veel communicatie met DUO, wat niet wenselijk is. Ook de aankondiging van het *webinar* is in overleg met DUO toegevoegd aan de mail.

Persoonlijker maken

Mensen zijn sneller geneigd te reageren op een mail met **persoonlijke aanhef** dan op een mail met een algemene aanhef. We hebben daarom de aanhef 'Beste student' vervangen door 'Beste [voornaam student]'. Dit maakt de boodschap persoonlijker.²⁷

De huidige mail van DUO is ondertekend door een functie en organisatie. Om het persoonlijker te maken hebben wij de voor- en achternaam van deze persoon erbij vermeld. Mensen zijn sneller geneigd te reageren op een mail of brief die afkomstig is van een persoon dan van een anonieme functie en organisatie. Een **persoonlijke afzender** speelt in op wederkerigheid en sociale verplichtingen.

Opvallender maken

Om de boodschap opvallender te maken hebben we het **stappenplan visueel weergegeven**. Daarnaast hebben we in de eerste twee alinea's de **belangrijkste informatie in blauw** gezet.

Nudge-herinnering als reminder

Reminder

Studenten die een week voor de vervaldatum hun lesgeldbetaling nog niet hebben geregeld, ontvangen een nudge-herinnering per mail. Hiermee willen we voorkomen dat studenten vergeten om hun lesgeldbetaling te regelen. Door de nudge-herinnering een week voorafgaand aan de vervaldatum te mailen, geven we studenten die het vergeten zijn de kans om hun betaling alsnog op tijd te regelen. Dit speelt ook in op wederkerigheid.

Schaarste in tijd

De formulering van de deadline: *'Dit kan nog tot komende vrijdag'* geeft aan dat er nog maar een beperkte tijd is om de lesgeldbetaling tijdig te regelen. Dit creëert een gevoel van schaarste, waardoor er meer urgentie wordt gevoeld en mensen sneller overgaan tot actie²⁸.

²⁷ Dit betreft de eerst bekende voornaam. Dit komt niet altijd overeen met de roepnaam.

²⁸ Mullainathan & Shafir (2013)

Verliesaversie

We zijn gevoeliger voor verlies dan voor winst. Daarom zijn we sterk gemotiveerd om eventueel verlies te vermijden. Verliesaversie pas je toe door de negatieve consequenties van het uitblijven van gewenst gedrag te benoemen²⁹. In de mail hebben we dit toegepast door te benadrukken dat studenten die de lesgeldbetaling nog niet geregeld hebben **problemen kunnen voorkomen** door dit alsnog te doen.

Evaluatief conditioneren

Het kan zijn dat bij sommige studenten de lesgeldbetaling heeft gekruist met het versturen van de nudge-herinnering. Om te voorkomen dat deze studenten zich zorgen maken dat de betaling niet goed is gegaan en daardoor contact opnemen met DUO, hebben we het zinnetje: **Al gedaan? Goed bezig!** toegevoegd in de onderwerpregel en in de tekst zelf met de toevoeging: **‘Dan hoeft je nu niets meer te doen.’**. Door het gewenste gedrag te koppelen aan iets positiefs, gaan mensen dit onbewust positiever beoordelen. Hierdoor vormen mensen op impliciet niveau een positieve attitude, wat de kans vergroot dat ze dit gedrag gaan uitvoeren³⁰. Daarnaast gaat er ook een sociale norm vanuit, omdat het suggereert dat andere studenten de lesgeldbetaling al geregeld hebben.

Persoonlijker maken

Net als in de gedragsmail hebben we in de nudge-herinnering een **persoonlijke aanhef** en een **persoonlijke afzender** gebruikt.

Onderwerpregel: Herinnering voor het betalen van je lesgeld. Al gedaan? Goed bezig!



Figuur 3. Nudge-herinnering

²⁹ Kahneman & Tversky (1984)

³⁰ Olson & Fazio (2001)

4.2 Opzet gedragsexperiment

Onderzoeksdesign

We hebben de studenten vooraf willekeurig in vier gelijke groepen verdeeld:

1. gedragsmail - nudge-herinnering	36.112 studenten
2. gedragsmail - geen herinnering	36.055 studenten
3. aangepaste standaardmail - nudge-herinnering	36.056 studenten
4. aangepaste standaardmail - geen herinnering	36.041 studenten
	<u>144.264 studenten</u>

Op 10 september 2019 is de aankondigingsmail voor het betalingsverzoek naar studenten verzonden. De helft van de studenten ontving dus de gedragsmail, de andere helft ontving een aangepaste versie van de aankondigingsmail van DUO, zie Bijlage 4.³¹

Studenten die ingedeeld waren in de nudge-herinneringsgroepen, ontvingen een week voor de vervaldatum (op 18 oktober) een nudge-herinnering als zij hun lesgeld nog niet geregeld hadden. Studenten die ingedeeld waren in de geen herinneringsgroepen ontvingen niets. In Figuur 4 staat het onderzoeksdesign schematisch weergegeven.



Figuur 4. Onderzoeksdesign

Meetmomenten

Het lesgeld is tijdig betaald als voor de vervaldatum van het betalingsverzoek (op 25 oktober 2019) ofwel een betalingsregeling is aangevraagd ofwel het lesgeld volledig is betaald. Om inzicht te krijgen in de effecten van de gedragsinterventie op een langere termijn, volgen we het betaalgedrag van mbo-studenten tot aan de vervaldatum van de aanmaning die in december wordt verstuurd (3 januari 2020). Vanwege de focus op urgentie en gemak in de gedragsmail, onderzoeken we ook of studenten die de gedragsmail ontvangen hun lesgelddbetaling sneller regelen dan studenten die de aangepaste standaardmail ontvangen. Daarnaast onderzoeken we of de voorkeursdatum in de aangepaste standaardmail van DUO effectief is. We komen dus tot de volgende meetmomenten:

³¹ Onder andere op basis van onze probleem- en gedragsanalyse heeft DUO de aankondigingsmail van schooljaar 2018-2019 op een aantal punten aangepast: perifere cues (stappenplan en pictogrammen toegevoegd), inloggen op Mijn DUO overbodig maken (betalingskenmerk en link naar formulier betalingsregeling door derden toegevoegd), en reden voor voorkeursdatum betalingsregeling toegevoegd. Dit is gedaan in de verwachting dat deze aanpassingen zouden leiden tot meer tijdige betalingen. Onderzoekstechnisch had het de voorkeur om de aankondigingsmail onveranderd te laten. Uiteindelijk heeft het maatschappelijk belang van een tijdige betaling de doorslag gegeven.

- week na versturen aankondigingsmail 18 september 2019
- voorkeursdatum betalingsregeling 1 oktober 2019
- vervaldatum betalingsverzoek 25 oktober 2019
- vervaldatum systeemherinnering 30 november 2019
- vervaldatum aanmaning 3 januari 2020

Afhankelijke variabelen

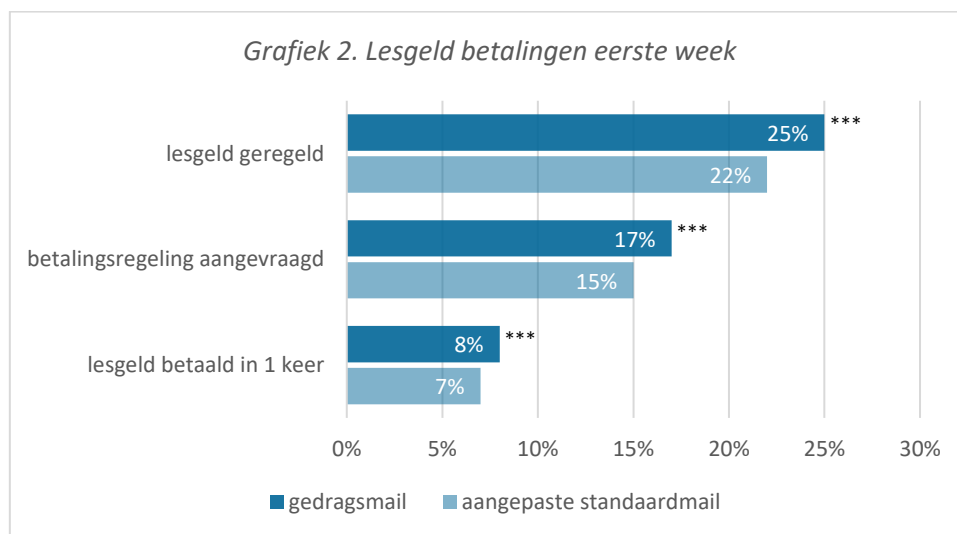
Op elk meetmoment meten we:

1. het aantal studenten dat het lesgeld in een keer heeft betaald,
2. het aantal studenten dat een betalingsregeling heeft aangevraagd, en
3. het aantal studenten dat de lesgeldbetaling geregeld heeft (1 en 2 samen).

4.3 Resultaten

Lesgeldbetaling binnen een week (voor 18 september)

In de gedragsmail hebben we ingezet op urgentie om te voorkomen dat studenten hun lesgeldbetaling uitstellen en vervolgens vergeten om hun lesgeldbetaling te regelen. We hebben daarom ook onderzocht of studenten die de gedragsmail hebben ontvangen, hun lesgeldbetaling eerder regelen dan studenten die de aangepaste standaardmail hebben ontvangen. Het blijkt dat de gedragsmail effectief is in het creëren van urgentie en het stimuleren van het snel regelen van de lesgeldbetaling. Studenten die de gedragsmail hebben ontvangen regelen hun lesgeldbetaling significant vaker in de eerste week dan studenten die de aangepaste standaardmail hebben ontvangen (resp. 25% en 22%)³², zie Grafiek 2. Dit geldt zowel voor lesgeldbetalingen in een keer als voor de betalingsregelingen.³³



*** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.10$

Voorkeursdatum betalingsregeling (1 oktober)

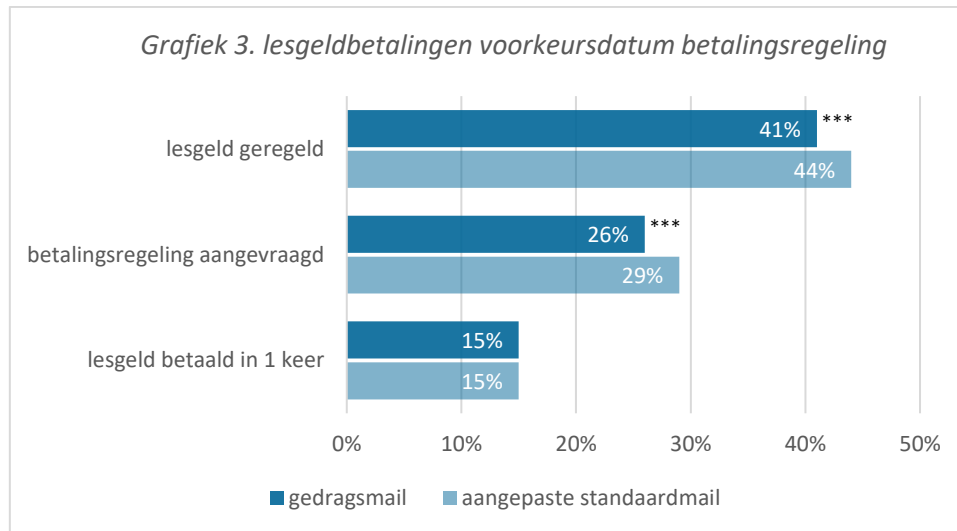
In de aangepaste standaardmail van DUO stond een voorkeursdatum voor het aanvragen van een betalingsregeling³⁴. Aangezien deze datum (1 oktober) drie weken na het versturen van de aankondigingsmail lag, hadden wij verwacht dat het noemen van de voorkeursdatum zou interfereren met het creëren van urgentie om studenten te stimuleren hun lesgeldbetaling zo snel

³² $t(143991) = 13,2, p = .000$

³³ $t(142973) = 11,2, p = .000$ voor lesgeldbetaling in 1 keer en $t(144083) = 7,35, p = .000$ voor betalingsregeling

³⁴ In de mail van vorig schooljaar stond de voorkeursdatum ook genoemd, maar zonder opgave van reden. Op ons advies is er een reden toegevoegd aan de voorkeursdatum.

mogelijk te regelen. Om die reden hadden we in de gedragsmail de voorkeursdatum weggelaten. In Grafiek 3 is te zien dat het noemen van de voorkeursdatum effectief is. Studenten die de aanpaste standaardmail hebben ontvangen, hebben significant vaker een betalingsregeling aangevraagd voor de voorkeursdatum dan studenten die de gedragsmail hebben ontvangen (resp. 29% en 26%).³⁵ Op lesgeldbetalingen in een keer heeft de voorkeursdatum geen effect (beide mails 15%).³⁶



*** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.10$

Tijdig betalen (voor 25 oktober)

Om te onderzoeken of de gedragsinterventie effectief is in het stimuleren van tijdige betaling van het lesgeld, kijken we naar het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling voor de vervaldatum van het betalingsverzoek heeft geregeld. Op 18 oktober is de nudge-herinnering verstuurd. We kijken dus naar zowel het effect van de aankondigingsmail als het effect van de nudge-herinnering.

Op de vervaldatum heeft 65% van de lesgeld plichtige mbo-studenten ofwel een betalingsregeling aangevraagd, ofwel het lesgeld in 1 keer betaald. In Grafiek 4 (bovenste grafiek) is te zien dat de nudge-herinnering effectief is en tot meer tijdige lesgeldbetalingen leidt. Studenten die een nudge-herinnering hebben ontvangen regelen significant vaker hun lesgeldbetaling op tijd dan studenten die geen nudge-herinnering hebben ontvangen (resp. 67% en 62%)³⁷. Hierbij maakt het niet uit of studenten een gedragsmail hebben ontvangen of een aangepaste standaardmail van DUO (resp. 64% en 65%)³⁸.

Als we kijken naar de manier waarop studenten hun lesgeldbetaling hebben geregeld, dan zien we:

- (1) dat de aangepaste standaardmail effectiever is dan de gedragsmail voor studenten die een betalingsregeling aanvragen (resp. 36% en 35%);³⁹ maar
- (2) dat de gedragsmail effectiever is dan de aangepaste standaardmail voor studenten die hun lesgeld in een keer betalen (resp. 29% en 28%);⁴⁰ en
- (3) dat voor beide betalingsmogelijkheden de nudge-herinnering effectief is.⁴¹

³⁵ $t(144138) = -10,6, p = .000$

³⁶ $t(144262) = -0,92, n.s.$

³⁷ $F(1,144260) = 320,40, p = .000$

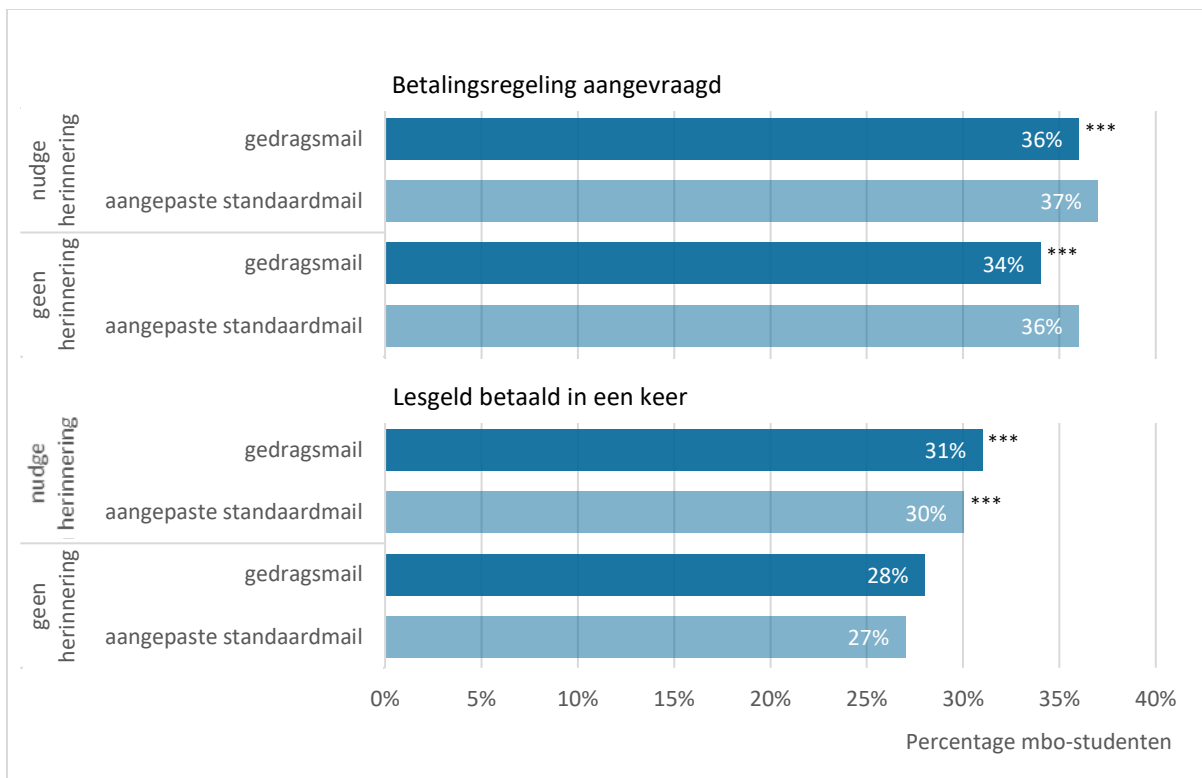
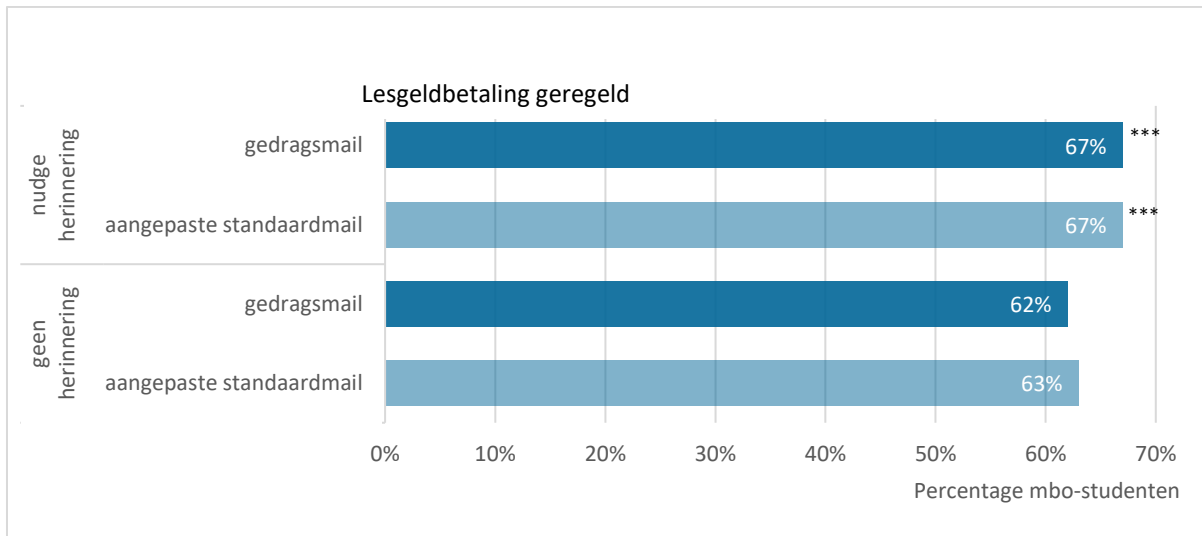
³⁸ $F(1,144260) = 3,41, n.s.$

³⁹ $F(1,144260) = 35,42, p = .000$

⁴⁰ $F(1,144260) = 19,12, p = .000$

⁴¹ $F(1,144260) = 144,90, p = .000$ voor betaling in 1 keer (28% zonder nudge-herinnering en 30% met nudge-herinnering) en $F(1,144260) = 41,23, p = .000$ voor betalingsregeling (35% zonder nudge-herinnering en 36% met nudge-herinnering).

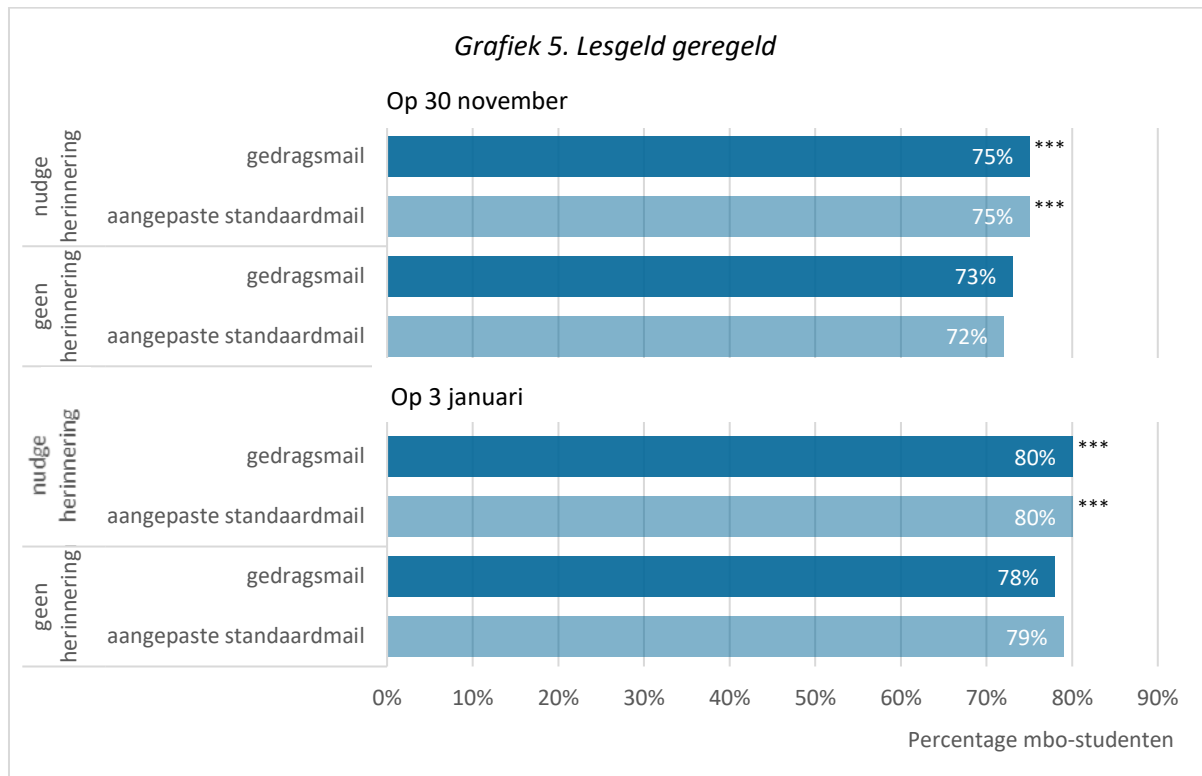
Grafiek 4. Lesgeld betalingen voor vervaldatum betalingsverzoek



*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.10

Lesgeldbetalingen op de lange termijn

Ook op de lange termijn zien we nog (kleine) effecten van de nudge-herinnering. Zowel op de vervaldatum van de systeemherinnering (30 november) als op de vervaldatum van de aanmaning (3 januari) hebben studenten die een nudge-herinnering hebben ontvangen significant vaker hun lesgeldbetaling geregeld dan studenten die geen nudge-herinnering hebben ontvangen (resp. 75% en 72% op 30 november en resp. 80% en 78% op 3 januari).⁴² Voor beide momenten maakt het niet uit of ze in eerste instantie een gedragsmail of aangepaste standaardmail hebben ontvangen, zie Grafiek 5.⁴³



*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.10

4.4 Conclusie

- De gedragsmail stimuleert tot het snel regelen van lesgeldbetalingen; zowel voor het aanvragen van betalingsregelingen als voor betalingen in een keer.
- Een voorkeursdatum (met reden) voor het aanvragen van een betalingsregeling is effectief en leidt tot meer aanvragen van betalingsregelingen voor de voorkeursdatum.
- Een nudge-herinnering een week voor de vervaldatum leidt tot meer tijdige lesgeldbetalingen dan zonder nudge-herinnering; zowel voor het aanvragen van betalingsregelingen als voor betalingen in een keer.
- De effectiviteit van de nudge-herinnering is op langere termijn nog zichtbaar, maar klein. In combinatie met de standaardmail leidt de nudge-herinnering tot 1 procentpunt en in combinatie met de gedragsmail tot 2 procentpunt meer geregelde lesgeldbetalingen.

⁴² $F(1,144260) = 141,75, p = .000$ op 30 november en $F(1,144260) = 35,06, p = .000$ op 3 januari

⁴³ $F(1,144260) = 2,48, n.s.$ op 30 november en $F(1,144260) = 0,65, n.s.$ op 3 januari

Hoofdstuk 5. Gedragsexperiment voorkomen overdracht incasso

In het gedragsexperiment *voorkomen overdracht incasso* richten we ons op studenten van wie de vordering eigenlijk overgedragen zou worden aan het CJIB. Deze studenten hebben in september een betalingsverzoek ontvangen, in november een betalingsherinnering, in december een aanmaning en in januari een waarschuwing overdracht CJIB. Normaliter worden de vorderingen van deze studenten na uitblijven van een reactie op de waarschuwing overgedragen aan het CJIB. In dit gedragsexperiment willen we deze studenten door middel van gedragstechnieken stimuleren hun lesgeldbetaling alsnog te regelen. Hiermee willen we het aantal studenten van wie de vordering wordt overgedragen aan het CJIB reduceren. In dit hoofdstuk beschrijven we de gedragsinterventie, de opzet van het gedragsexperiment, de resultaten en de conclusies.

5.1 Gedragsinterventie

In het gedragsexperiment *voorkomen overdracht incasso* gaan we op het einde van het traject van lesgeldvorderingen zitten. In overleg met DUO hebben we studenten van wie de vordering eigenlijk overgedragen zou worden aan het CJIB een extra mogelijkheid geboden alsnog een betalingsregeling aan te vragen of hun lesgeld te betalen. In dit experiment richten we ons op problematische betalers. Zij verschillen vooral van late betalers in het ervaren van financiële schaarste: Ze komen vaker geld te kort, maken zich meer zorgen over geld, zijn meer bezig met betalingen op korte termijn en hebben vaker het gevoel weinig controle te hebben over hun geldzaken. Ook begrijpen problematische betalers de informatie van DUO over lesgeld minder goed. Daarom kiezen we in dit gedragsexperiment voor interventierichtingen gericht op meer begrip en maatwerk voor studenten met financiële schaarste, namelijk: meer handelingsperspectief door samen te zoeken naar een oplossing en meer begrip en sympathie tonen. Daarnaast zullen we zowel het bericht als het regelen van de lesgeldbetaling zo makkelijk mogelijk maken.

We hebben een gedragsinterventie ontworpen bestaande uit twee onderdelen:

3. een gedragsbrief, zie Figuur 5; en
4. een gedragsenvelop, zie Figuur 6.

De gedragstechnieken in beide onderdelen staan hieronder toegelicht.

Gedragsbrief

Meer begrip en sympathie

In de onderwerpregel stellen we de vraag: **Liever geen zorgen over je lesgeld?** Hiermee verplaats je je in het perspectief van studenten en sluit je aan bij de (mogelijke) emoties van de studenten. Dit creëert een gevoel van begrepen worden. In de laatste regel van de eerste alinea **bieden we hulp aan**. Dit wekt sympathie. Ook op de achterzijde van de brief bieden we aan om **samen een oplossing te vinden**. Ook dit wekt sympathie en verhoogt de kans dat studenten reageren.

Maatwerk en handelingsperspectief

Studenten in deze groep geven aan vaker geld tekort te komen dan andere studenten. Als zij het maandbedrag van de betalingsregeling in 9 termijnen (€129,78) niet kunnen betalen, dan ontbreekt voor hen een handelingsperspectief. Om hier aan tegemoet te komen, bieden we **twee opties aan voor een betalingsregeling met een lager maandbedrag** (€98,- in 12 termijnen of €65,- in 18 termijnen). Doordat studenten kunnen kiezen uit meerdere opties, kun je meer maatwerk bieden. Als studenten het laagste maandbedrag van de gegeven opties niet kunnen betalen, krijgen ze nog een **andere mogelijkheid aangeboden**, namelijk mailen naar DUO om samen een oplossing te vinden.

Zo makkelijk mogelijk

We hebben het **proces om een betalingsregeling aan te vragen zo makkelijk mogelijk gemaakt**. Ze kunnen de gewenste regeling aankruisen en vervolgens hun bankgegevens opschrijven en ondertekenen. Dan kunnen ze een foto maken van het formulier en de foto mailen naar DUO. Ze hoeven dus **niet in te loggen op Mijn DUO of in te loggen met een DigiD**. Zo hebben we de **belangrijkste obstakels uit het proces kunnen halen**. Ook voor studenten die ervoor kiezen het lesgeld in een keer te betalen, is het proces zo makkelijk mogelijk gemaakt. Het **betalingskenmerk staat in de brief**, dus ook zij hoeven niet in te loggen op Mijn DUO.

Opvallender maken en urgentie

Om de belangrijkste informatie zo opvallend mogelijk te maken, hebben we **stippen** ontworpen en een stappenplan in dezelfde stijl. Deze vallen direct op, waardoor studenten deze teksten waarschijnlijk als eerste gaan lezen. In de stip op de voorkant wordt urgentie gecreëerd (**Kom nu in actie**) en staat duidelijk beschreven wat de bedoeling is (betalingsregeling kiezen). In het **stappenplan** staat in hele concrete stappen beschreven hoe ze de betalingsregeling kunnen aanvragen. En in de stip op de achterkant wordt nogmaals urgentie benadrukt (kom nu in actie).

Verliesaversie

We hebben in de gedragsbrief twee keer verliesaversie toegepast, door de negatieve consequenties van het uitblijven van gewenst gedrag te benoemen. Een keer in de eerste alinea op de voorkant van de brief: **Als je geen actie onderneemt, moeten wij dit bedrag overdragen aan het CJIB. Je moet dan je lesgeld plus extra kosten betalen aan het CJIB**. En nogmaals in de stip op de achterkant van de brief: **Als we het CJIB moeten inschakelen, kunnen we helaas niets meer voor je doen**.

Schaarste

Om schaarste te creëren geven we studenten **nog een week de tijd** om een betalingsregeling te treffen.

Persoonlijker maken

Om de brief persoonlijker te maken, gebruiken we een **persoonlijke aanhef**: 'Beste [voornaam student]' en een **persoonlijke afzender**: 'M. Offerein'.

Ankering

Aan de eerder genoemde twee opties voor een betalingsregeling met een lager maandbedrag, hebben we een optie met een hoger maandbedrag toegevoegd (€292,- in 4 termijnen). Deze optie was niet toegevoegd vanuit de verwachting dat veel studenten deze optie zouden kiezen, maar om te dienen als anker. Het bedrag (of getal) dat mensen als eerste zien, wordt gebruikt als anker waarmee de volgende bedragen vergeleken worden. Als mensen eerst een hoog bedrag zien (anker), vergelijken ze de bedragen die daarna genoemd worden met dit hoge bedrag. **Vergeleken met dit hoge bedrag lijken de andere twee maandbedragen een stuk lager**. De kans dat studenten daardoor instemmen met een van de twee andere opties (meestal de duurdere van de twee) wordt hierdoor groter.⁴⁴

⁴⁴ Tversky & Kahneman (1974)

Front Page:

- Return address: Retouradres Postbus 50101 9702 GA GRONINGEN
- Call to Action: **KOM NU IN ACTIE! KIES EEN BETALINGSREGELING VOOR JE LESGELD MET EEN LAGER BEDRAG PER MAAND**
- Contact: T 050 599 9794, studieschuld@duo.nl
- BSN: [Redacted]
- Date: Datum: 14 maart 2020
- Request: **Liever geen zorgen over je lesgeld? Kies nu een betalingsregeling die bij je past.**
- Personalization: Beste [Redacted]
- Context: Uit onze administratie blijkt dat je € 1.168,00 van je lesgeld voor schooljaar 2019-2020 niet hebt betaald. Als je geen actie onderneemt, moeten wij dit bedrag overdragen aan het CJIB. Je moet dan je lesgeld plus extra kosten betalen aan het CJIB. Wij helpen je graag om dit te voorkomen met een voor jou passende betalingsregeling.
- Question: **Hoe tref je (of jouw ouder/verzorger) een passende betalingsregeling?** Je krijgt van ons nog **een week** de tijd om een betalingsregeling te treffen:
- 4-step plan:
 - Zet een kruisje voor de betalingsregeling die jij wilt treffen
 - Schrijf je naam en rekeningnummer op en zet je handtekening
 - Maak een foto van het formulier
 - Mail de foto naar studieschuld@duo.nl
- Options:
 - Ja, ik wil graag gebruikmaken van het aanbod voor:
 - Een betalingsregeling van € 292,00 gedurende 4 maanden.
 - Een betalingsregeling van € 98,00 gedurende 12 maanden.
 - Een betalingsregeling van € 65,00 gedurende 18 maanden.
 - Ik geef toestemming om de bedragen van mijn rekening af te schrijven
- Form: Naam rekeninghouder: _____, Rekeningnummer: _____, Handtekening: _____
- Note: Als je ouder/verzorger je lesgeld betaalt, moet hij/zij dit invullen.
- Footer: Kijk op de achterkant van deze brief. Pagina 1 van 2

Back Page:

- Date: Datum 14 maart 2020
- BSN: [Redacted]
- Question: **Kun je het laagste maandbedrag niet betalen?** Mail ons op studieschuld@duo.nl. Vaak lukt het nog om samen een oplossing te vinden.
- Request: **Liever in 1 keer betalen?** Maak voor 28 maart 2020 € 1.168,00 over naar DUO Groningen. De bankgegevens zijn:
 - ING Bank
 - IBAN: NL45 INGB 0705 0019 03
- Note: Vermeld daarbij kenmerk [Redacted] DWT in de omschrijving.
- Question: **Ben je uitgeschreven bij je school?** Dan kan het zijn dat je minder lesgeld hoeft te betalen. Kijk op <https://duo.nl/particulier/lesgeld/lesgeld-terugkrijgen.jsp> of dit voor jou geldt of mail ons op studieschuld@duo.nl.
- Closing: Met vriendelijke groet, M. Offerein, Manager Persoonsgericht Innem
- Call to Action: **KOM NU IN ACTIE! ALS WE HET CJIB MOETEN INSCHAKELEN, KUNNEN WE HELAAS NIETS MEER VOOR JE DOEN.**

Figuur 5. Gedragsbrief (voor- en achterkant)

Gedragsenvelop

We hebben een gedragsenvelop ontworpen waarop we op de voorkant een **stip** hebben geplaatst en op de achterkant een **stappenplan**, zie Bijlage 5. In de stip op de voorkant staat de tekst: **Liever geen zorgen? Lees deze brief en kom in actie!** Daarbij staat een pictogram dat aangeeft dat je een nieuw bericht hebt. De stip is bedoeld om **op te vallen in de post**, zodat de envelop niet ongeopend op een stapel terecht komt. De tekst creëert urgentie en sluit aan bij de zorgen die deze studenten mogelijk ervaren. Het pictogram geeft het **gevoel dat je iets niet gelezen hebt**. Het ziet eruit als een email met daarin een ongelezen bericht.

In het stappenplan op de achterkant wordt in pictogrammen **duidelijk aangegeven wat de bedoeling** is: (1) brief openmaken; (2) brief lezen; (3) keuze maken; (4) foto maken; en (5) mailen. Hiermee willen we op de envelop al laten zien dat je iets moet doen en dat het **makkelijk is om te doen**.

Hiermee willen we de **drempel verlagen om de envelop open te maken**. Ook hier zorgt het stappenplan ervoor dat de envelop **opvalt in de post**.

5.2 Opzet gedragsexperiment

Onderzoeksdesign

Studenten die op 10 maart 2020 een openstaand bedrag op hun lesgeld hadden, zijn willekeurig in vier gelijke groepen verdeeld:

1. geen correspondentie	1.308 studenten
2. gedragsbrief per mail	1.308 studenten
3. gedragsbrief per mail en post in reguliere envelop	1.308 studenten
4. gedragsbrief per mail en post in gedragsenvelop	1.309 studenten
	<hr/> 5.233 studenten

De gedragsbrief die per mail is verstuurd, is als bijlage aan de mail toegevoegd. De tekst in de mail bevatte de belangrijkste informatie en was gericht op het openen van de bijlage. De mail had dezelfde opvallende stip als de envelop, met de tekst: **Liever geen zorgen? Lees de bijlage en kom in actie!** Ook hier was een pictogram toegevoegd dat aangeeft dat er een nieuw bericht is, zie Bijlage 6.

Meetmomenten

Op 13 maart 2020 zijn de mail en gedragsbrieven verstuurd.⁴⁵ Studenten hebben de brieven dus op (zaterdag) 14 maart of (dinsdag) 17 maart in de brievenbus ontvangen. Studenten kregen een week de tijd om de betaling van het lesgeld te regelen. Het eerste meetmoment is dus op 24 maart 2020. De eindbalans hebben we op 31 mei 2020 opgemaakt.

5.3 Resultaten

Lesgeldbetaling binnen een week (voor 24 maart)

De gedragsbrief blijkt na een week effectief.⁴⁶ Studenten die de gedragsbrief per mail hebben ontvangen, hebben hun lesgeldbetaling significant vaker geregeld dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen (resp. 8% en 0%), zie Grafiek 6 (links).⁴⁷ Studenten die naast de mail ook de gedragsbrief in de brievenbus hebben ontvangen, hebben significant vaker hun lesgeld

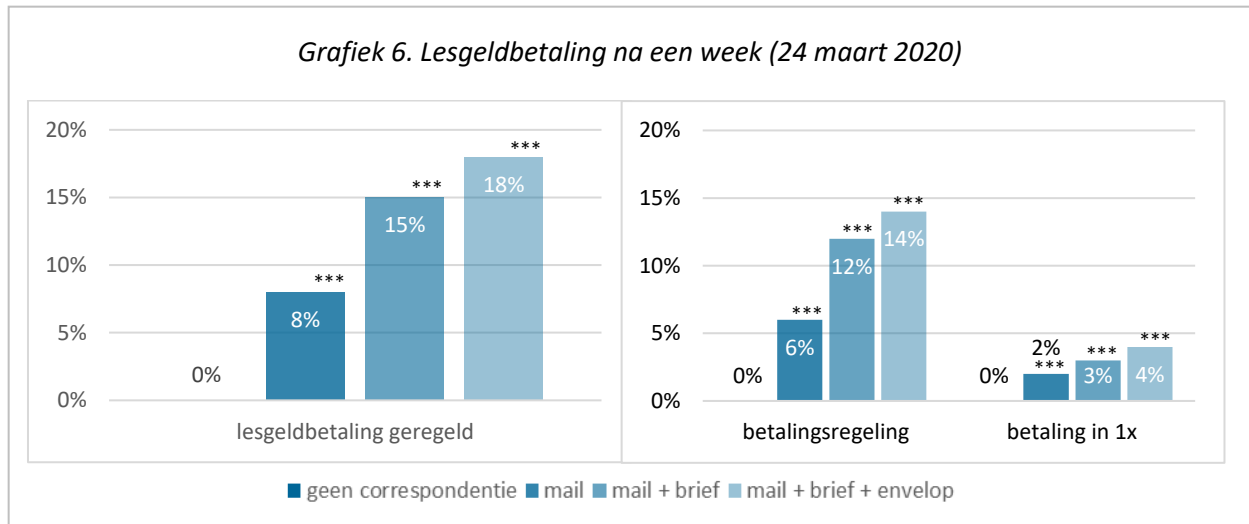
⁴⁵ Op 12 maart 2020 heeft premier Rutte in een persconferentie de intelligente lock-down aangekondigd ivm de COVID-19 uitbraak en op 15 maart 2020 heeft minister Slob in een persconferentie aangekondigd dat de scholen (inclusief het mbo) voor minimaal 3 weken gaan sluiten. Op 6 april is er een persbericht geweest waarin wordt gecommuniceerd dat DUO gedurende de coronacrisis geen vorderingen overdraagt aan het CJIB (Bron AD). Deze gebeurtenissen kunnen van invloed zijn geweest op de resultaten van dit onderzoek.

⁴⁶ $F(3,5232) = 95,9, p = .000$

⁴⁷ Tukey post-hoc test ($p = .000$)

geregeld dan studenten die de gedragsbrief enkel via mail hebben ontvangen.⁴⁸ Studenten die de brief in de gedragsenvelop hebben ontvangen, hebben iets vaker hun lesgeldbetaling geregeld dan studenten die de brief in een reguliere envelop hebben ontvangen (resp. 18% en 15%).⁴⁹

Van de studenten die hun lesgeldbetaling geregeld hebben, doen de meeste dit middels de aangeboden betalingsregeling, zie Grafiek 6 (rechts). Ook hier zien we dat enkel de mail effectiever is dan geen correspondentie⁵⁰ en dat een mail en een brief in de brievenbus effectiever is dan enkel de mail.⁵¹ Ook hier maakt het geen verschil of de reguliere envelop of gedragsenvelop is gestuurd.⁵² Enkele studenten betalen hun lesgeld in een keer. Ook hier verschillen de groepen van elkaar.⁵³ Studenten die een gedragsbrief hebben ontvangen (maakt niet uit op welke manier) betalen vaker hun lesgeld dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen.⁵⁴



*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.10

Lesgeldbetaling 31 mei 2020

De gedragsbrief is zeer effectief gebleken.⁵⁵ Op 31 mei heeft bijna een op de drie studenten die de gedragsbrief in de brievenbus heeft ontvangen de lesgeldbetaling geregeld, zie grafiek 7 (links). Dit is significant vaker dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen.⁵⁶ Het maakt het niet uit of die brief in de reguliere envelop of gedragsenvelop is verstuurd.⁵⁷ Ook studenten die de gedragsbrief enkel per mail hebben ontvangen, regelen significant vaker hun lesgeld dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen.⁵⁸

⁴⁸ Enkel mail vergeleken met gedragsbrief in reguliere envelop en gedragsenvelop; Tukey post-hoc tests (beide p s = .000)

⁴⁹ Tukey post-hoc test ($p = 0.052$ marginaal significant)

⁵⁰ Tukey post-hoc test ($p = .000$)

⁵¹ Enkel mail vergeleken met gedragsbrief in reguliere envelop en gedragsenvelop; Tukey post-hoc tests (beide p s = .000)

⁵² Tukey post-hoc test ($p = 0.342$ n.s.)

⁵³ $F(3,5232) = 15,6$, $p = .000$

⁵⁴ Geen correspondentie vergeleken met enkel mail, gedragsbrief in reguliere envelop en gedragsenvelop; Tukey post-hoc tests (alledrie p s < .01)

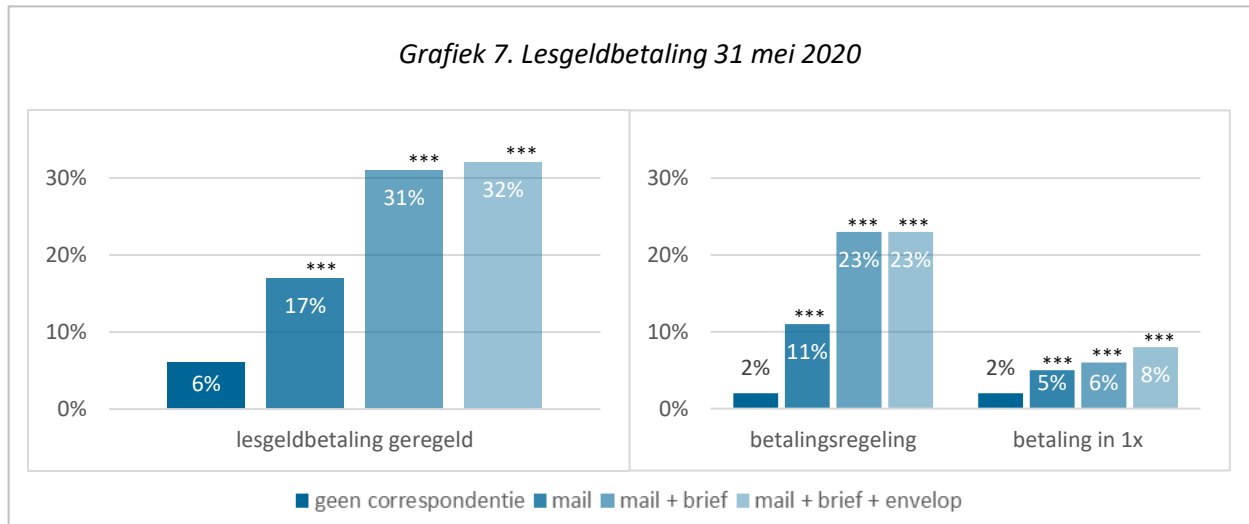
⁵⁵ $F(3,5232) = 128$, $p = .000$

⁵⁶ Geen correspondentie vergeleken met gedragsbrief in reguliere envelop en gedragsenvelop; Tukey post-hoc tests (beide p s = .000)

⁵⁷ Tukey post-hoc test ($p = 0.765$ n.s.)

⁵⁸ Tukey post-hoc test ($p = .000$)

Van de studenten die hun lesgeldbetaling geregeld hebben, doen de meeste dit middels de aangeboden betalingsregeling, zie Grafiek 7 (rechts).⁵⁹ Ook hier zien we dat enkel de mail effectiever is dan geen correspondentie⁶⁰ en dat een mail en een brief in de brievenbus effectiever is dan enkel de mail.⁶¹ Ook hier maakt het geen verschil of de reguliere envelop of gedragsenvelop is gestuurd.⁶² Enkele studenten betalen hun lesgeld in een keer. Ook hier verschillen de groepen van elkaar.⁶³ Studenten die een gedragsbrief hebben ontvangen (maakt niet uit op welke manier) betalen vaker hun lesgeld dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen.⁶⁴



*** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.10$

Succesvolle afschrijving

Bij ruim driekwart van de studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd, kan het bedrag in april en mei succesvol worden afgeschreven (78% in april en 76% in mei). Hierbij is geen verschil tussen de vier groepen.⁶⁵

Gekozen betalingsregeling

De meerderheid van de studenten kiest voor de langstlopende betalingsregeling (18 maanden) en dus de optie met het laagste maandbedrag (56%), zie Grafiek 8. Ruim een kwart van de studenten kiest de betalingsregeling van 12 maanden (27%). Een klein deel van de studenten kiest de kortst lopende betalingsregeling (4 maanden) en dus de optie met het hoogste maandbedrag (12%). Enkele studenten hebben een alternatieve regeling getroffen met DUO (5%). Studenten die geen correspondentie hebben ontvangen, hebben geen aanbieding ontvangen en hier dus geen keuze in gemaakt.

⁵⁹ De staven aan de rechterkant (betalingsregeling + betaling in 1x) tellen niet op tot de staven aan de linkerkant (lesgeldbetaling geregeld). Dit komt doordat in de grafiek links niet letterlijk de som is genomen van de grafieken rechts. Er is gekeken naar welke studenten hun vordering hebben voldaan, oftewel geen betalingsachterstand meer hebben. Hierdoor worden verschillende combinaties van het regelen van lesgeldbetaling meegenomen, bijvoorbeeld flits/lesgeld betaling/restitutie/kwijtschelding etc.

⁶⁰ Tukey post-hoc test ($p = .000$)

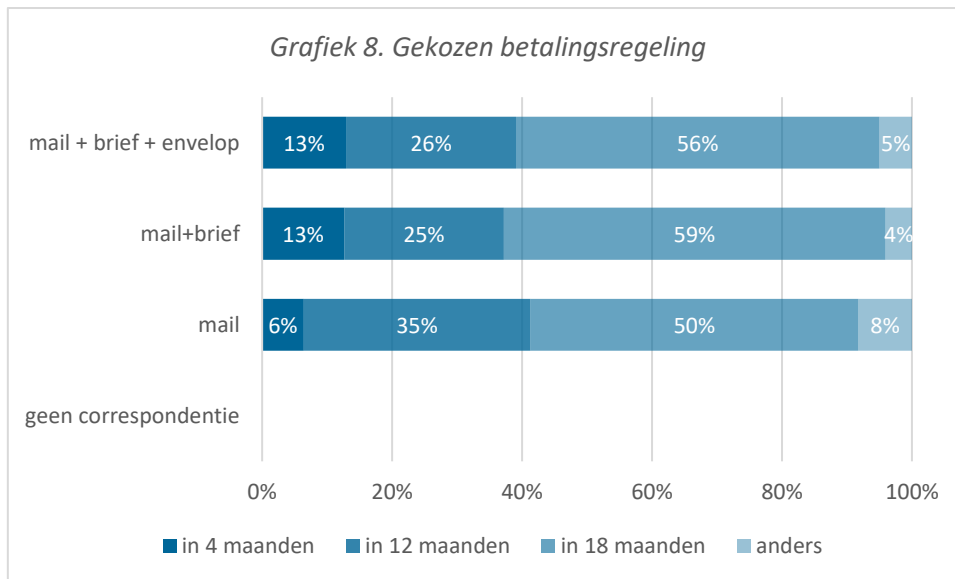
⁶¹ Enkel mail vergeleken met gedragsbrief in reguliere envelop en gedragsenvelop; Tukey post-hoc tests (beide $ps = .000$)

⁶² Tukey post-hoc test ($p = 0.985$; *n.s.*)

⁶³ $F(3,5232) = 13,5$, $p = .000$

⁶⁴ Geen correspondentie vergeleken met enkel mail, gedragsbrief in reguliere envelop en gedragsenvelop; Tukey post-hoc tests (alledrie $ps < .01$)

⁶⁵ $F(3,444) = 0,580$, $p = .629$; (*n.s.*) in april en $F(3,674) = 0,511$, $p = .675$ (*n.s.*) in mei



5.4 Conclusie

- De gedagsbrief, met een keuze uit drie betalingsregelingen en een eenvoudige wijze om de regeling te treffen, is een zeer effectief middel om studenten, van wie de vordering eigenlijk overgedragen zou worden aan het CJIB, hun lesgeldbetaling alsnog te laten regelen.
- De gedagsbrief enkel via email versturen leidt tot bijna een verdrievoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt ten opzichte van geen correspondentie (van 6% naar 17%).
- Het is het meest effectief om de gedagsbrief zowel via email als fysieke post te versturen. De gedagsbrief leidt dan tot meer dan een vervijfvoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt ten opzichte van geen correspondentie (van 6% naar 31-32%).
- Na een week lijkt de gedagsenvelop effectiever dan de reguliere envelop, maar op iets langere termijn maakt het geen verschil of de gedagsbrief in een reguliere envelop of de gedagsenvelop is verstuurd. Beide lijken even effectief.
- Studenten die hun lesgeld alsnog regelen, doen dit meestal door het aanvragen van een betalingsregeling. Enkele studenten betalen het lesgeld in een keer.
- De langstlopende betalingsregeling met het laagste maandbedrag is de meest gekozen optie.
- Bij ruim driekwart van de studenten die een betalingsregeling hebben aangevraagd, kan het bedrag in april en mei succesvol worden afgeschreven. Het maakt hierbij niet uit op welke manier ze de gedagsbrief hebben ontvangen.

Hoofdstuk 6. Kosten en baten

In dit hoofdstuk staan de kosten⁶⁶ en baten voor beide experimenten toegelicht. Het gaat hierbij om een inschatting van de kosten en baten.

6.1 Gedragsexperiment *Tijdig betalen*

Kosten

De kosten van het gedragsexperiment *Tijdig betalen* zijn nihil. De gedragsinterventie bestaat uit twee onderdelen: een gedragsmail en een nudge-herinnering via mail. Het versturen van mails is gratis en gebeurt vrijwel geheel automatisch.

Baten

De baten van het gedragsexperiment *Tijdig betalen* betreffen de binnengekomen lesgeldbedragen aan DUO. In Tabel 1 staan de gemiddelde bedragen die aan lesgeld per student zijn binnengekomen eind november,⁶⁷ uitgesplitst naar interventiegroep. Voor de betalingsregeling betekent dit dat bij studenten die de regeling voor 1 oktober hebben aangevraagd, twee termijnbedragen zijn geïncasseerd en bij studenten die voor 1 november de regeling hebben aangevraagd, een termijnbedrag is geïncasseerd. Uit de tabel blijkt dat studenten die de gedragsmail en een nudge-herinnering hebben ontvangen gemiddeld per student het hoogste bedrag aan lesgeld betalen. In november hebben zij gemiddeld €31,15 meer lesgeld betaald dan studenten die de aangepaste standaardmail zonder nudge-herinnering hebben ontvangen.

Als we kijken naar de totaalbedragen, dan blijkt dat studenten die de gedragsmail en een nudge-herinnering hebben ontvangen eind november ruim 1.1 miljoen euro meer lesgeld hebben betaald dan studenten die de aangepaste standaardmail zonder nudge-herinnering hebben ontvangen. Bij studenten die de gedragsmail hebben ontvangen zonder nudge-herinnering is dit verschil in totaal bijna 2 ton euro en bij studenten die de aangepaste standaardmail met nudge-herinnering hebben ontvangen is dit verschil in totaal bijna 5 ton euro. Opgeteld betekent dit een netto (meer)opbrengst van ruim 1.8 miljoen euro door de gedragsinterventie *Tijdig betalen*.

Tabel 1. Gemiddeld bedrag aan lesgeld binnengekomen eind november per student

aankondigingsmail nudge-herinnering	standaardmail nee	gedragsmail nee	standaardmail ja	gedragsmail ja
betaling in 1x	€385,44	€397,12	€397,12	€420,48
betalingsregeling	€84,35	€77,86	€85,65	€80,46
Totaal (per student)	€469,79	€474,98	€482,77	€500,94
verschil met standaardmail + geen nudge-herinnering	-	+ €5,19	+ €12,98	+ €31,15

⁶⁶ De ontwikkelingskosten van de gedragsinterventies zijn niet in de kosten opgenomen. Dit betreffen eenmalige kosten die bij het opnieuw inzetten van de gedragsinterventie niet meer gemaakt worden.

⁶⁷ In de kosten en baten eind oktober zijn de effecten van de nudge-herinnering bij betalingsregelingen nog niet zichtbaar. Dit komt doordat een betalingsregeling voor 1 oktober aangevraagd moet zijn om eind oktober geïncasseerd te worden. De nudge-herinnering is op 18 oktober verstuurd. We beschrijven daarom de kosten en baten van eind november.

6.2 Gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso*

Kosten

De kosten van het gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso* betreffen het drukken en verzenden van de gedragsbrieven en gedragsenveloppen en de extra inzet van medewerkers om de binnengekomen betalingsregelingen te verwerken en studenten telefonisch te woord te staan. In Tabel 2 staan de kosten weergegeven, uitgesplitst naar interventiegroep. In totaal bedragen de (meer)kosten voor de gedragsinterventie €9.603,-.

Tabel 2. Gemiddelde kosten interventie *Voorkomen overdracht incasso* per student

interventiegroep	geen correspondentie	alleen mail	mail + brief	mail + brief + gedragsenvelop
druk- en verzendkosten brief	-	-	€0,49	€0,49
drukkosten gedragsenvelop	-	-	-	€0,27
extra inzet medewerkers ⁶⁸	€0,17	€1,28	€2,67	€2,65
Totaal (per student)	€0,17	€1,28	€3,16	€3,41
verschil met geen correspondentie	-	+ €1,11	+ €2,99	+ €3,24

Baten

De baten van het gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso* betreffen de extra geïncasseerde lesgelden naar aanleiding van de interventie⁶⁹. In Tabel 3 staan de baten weergegeven, uitgesplitst naar interventiegroep. In totaal heeft de gedragsinterventie geleid tot €258.457,- meer baten.

Tabel 3. Gemiddelde baten interventie *Voorkomen overdracht incasso* per student (periode 13 maart 2020 - 31 mei 2020)

interventiegroep	geen correspondentie	alleen mail	mail + brief	mail + brief + gedragsenvelop
betaling in 1x	€31,73	€65,79	€74,45	€92,66
betalingsregeling incasso april	€0,69	€4,82	€9,82	€11,74
betalingsregeling incasso mei	€1,19	€7,48	€15,11	€16,49
Totaal (per student)	€33,61	€78,09	€99,38	€120,89
verschil met geen correspondentie	-	+ €44,48	+ €65,77	+ €87,28

⁶⁸ inzet medewerkers is als volgt berekend: totaal aantal studenten in interventiegroep x percentage handmatig ingevoerde betalingsregelingen x €7,50 + totaal aantal studenten in interventiegroep x percentage telefonisch contact x €3,75. Hierbij is uitgegaan van 10 minuten voor handmatig invoeren van betalingsregelingen en 5 minuten voor telefonisch contact, beide tegen een uurtarief van €45,-.

⁶⁹ Hierin zijn de niet gemaakte incassokosten voor overdracht vordering van DUO aan CJIB niet als bate meegenomen.

Opbrengsten

In Tabel 4 staan de opbrengsten (baten min kosten) per interventiegroep weergegeven. Uit de tabel is af te lezen dat de mail + brief + gedragsevenvelop de hoogste opbrengst heeft, namelijk €117,48 per student. Dit is ruim 3,5 keer zoveel als bij geen correspondentie.

Als we kijken naar de totaalopbrengsten, dan zien we dat studenten die de mail + brief + gedragsevenvelop hebben ontvangen ruim €110.000,- meer lesgeld hebben betaald dan studenten die geen correspondentie hebben ontvangen. Bij studenten die de mail + brief in reguliere envelop hebben ontvangen is dit verschil in totaal ruim €82.000,- en bij studenten die alleen een mail hebben ontvangen is dit verschil in totaal bijna €57.000,-. Opgeteld betekent dit een netto (meer)opbrengst van bijna €249.000,- door de gedragsinterventie *Voorkomen overdracht incasso*.

Tabel 4. Opbrengsten gedragsinterventie *Voorkomen overdracht incasso* per student (periode 13 maart 2020 - 31 mei 2020)

interventiegroep	geen correspondentie	alleen mail	mail + brief	mail + brief + gedragsevenvelop
Kosten	€0,17	€1,28	€3,16	€3,41
Baten	€33,61	€78,09	€99,38	€120,89
Opbrengst (per student)	€33,44	€76,81	€96,22	€117,48
verschil met geen correspondentie	-	+ €43,37	+ €62,78	+ €84,04

In totaal zijn in het gedragsexperiment *Voorkomen overdracht incasso* 1115⁷⁰ CJIB trajecten voorkomen. Dit zijn er in totaal 811 extra als gevolg van de gedragsinterventie, zie Tabel 5. Zonder gedragsinterventie wordt bijna 6% van de vorderingen alsnog betaald, waardoor deze niet overgedragen worden aan het CJIB. Door de gedragsinterventie⁷¹ wordt ruim 26% van de vorderingen alsnog betaald, en dus niet overgedragen aan het CJIB. Dit is bijna 4,5 keer zoveel ten opzichte van geen correspondentie. Wanneer de brieven zowel via mail als fysiek met de post worden verstuurd, wordt 31% van de vorderingen alsnog betaald, en dus niet overgedragen aan het CJIB. Dit is meer dan een verviervoudiging ten opzichte van geen correspondentie.

Tabel 5. Aantal voorkomen CJIB trajecten (periode 13 maart 2020 - 31 mei 2020)

Interventiegroep	voorkomen CJIB trajecten (aantal studenten)	voorkomen CJIB trajecten (percentage)	extra voorkomen CJIB trajecten door interventie	extra voorkomen CJIB trajecten door interventie (factor)
geen correspondentie	76	6%	-	-
alleen mail	221	17%	+ 145	+ 2,9
mail + brief	399	31%	+ 323	+ 5,3
mail + brief + gedragsevenvelop	419	32%	+ 343	+ 5,5
totaal (3 interventiegroepen)	1039	26%	+ 811	+ 4,5

⁷⁰ 1039+76=1115

⁷¹ Alle drie de interventiegroepen samen.

Hoofdstuk 7. Adviezen

7.1 Aankondigingsmail bij betalingsverzoek

Creëer urgentie

De gedragsmail die we als aankondiging bij het betalingsverzoek hadden gestuurd, is effectief in het creëren van urgentie: Studenten die deze mail ontvingen, regelden hun lesgeldbetaling sneller dan andere studenten. Dit gold zowel voor het aanvragen van betalingsregelingen als voor betalingen in een keer. Gebruik dus de gedragstechnieken uit de gedragsmail die urgentie creëren in de aankondigingsmail bij het betalingsverzoek.

Noem de voorkeursdatum voor betalingsregeling

In de aangepaste standaardmail werd een voorkeursdatum genoemd voor het aanvragen van een betalingsregeling. Op ons advies is hier een reden aan toegevoegd. Het noemen van de voorkeursdatum met een reden is effectief en zorgde voor tot meer aanvragen van betalingsregelingen voor de voorkeursdatum. Hierdoor startte de betalingsregeling voor deze studenten eerder en zijn ze ook eerder klaar met het betalen van de lesgeldtermijnen. Op lesgeldbetalingen in een keer had dit (logischerwijs) geen effect. Noem dus de voorkeursdatum in de aankondigingsmail en geef hierbij een reden.

Stuur een reminder

Het is effectief om een week voor de vervaldatum een reminder via email te sturen. De nudge-herinnering zorgde ervoor dat meer studenten hun lesgeldbetaling voor de vervaldatum regelden dan andere studenten. Dit gold zowel voor het aanvragen van betalingsregelingen als betalingen in een keer. Ook op langere termijn (bijna drie maanden later) was er nog een klein verschil zichtbaar tussen studenten die de nudge-herinnering hadden ontvangen en de studenten die geen herinnering hadden ontvangen. Stuur dus een week voor de vervaldatum een nudge-herinnering als reminder.

Test meerdere kanalen voor het versturen van een reminder

Wij hebben de nudge-herinnering via mail verstuurd. Het zou interessant zijn om de effectiviteit van meerdere kanalen te onderzoeken, bijvoorbeeld via Whatsapp of sms. Aangezien studenten veel zaken via de mobiele telefoon (willen) regelen, zijn ook dit kansrijke kanalen.

7.2 Gedragsbrief voorafgaand aan overdracht CJIB

Maak het proces zo makkelijk mogelijk

De gedragsbrief is een zeer effectief middel om studenten die eigenlijk overgedragen zouden worden aan het CJIB hun lesgeldbetaling alsnog te laten regelen. Op zich is dit opvallend, aangezien deze studenten al meerdere mails en brieven van DUO hebben ontvangen over het regelen van het lesgeld. Wat anders is aan deze brief ten opzichte van alle voorgaande correspondentie, is dat wij het proces om een betalingsregeling aan te vragen zo makkelijk mogelijk hebben gemaakt: keuze maken, gegevens invullen en onderteken, foto maken en mailen naar DUO. Door het zo makkelijk mogelijk te maken, neem je obstakels (lees: mogelijke afhaakmomenten) weg en vergroot je de kans dat mensen in actie komen. Maak het proces dus zo eenvoudig mogelijk voor studenten.

Geef keuzeopties met een lager maandbedrag

Een andere belangrijke aanpassing in de gedragsbrief ten opzichte van voorgaande correspondentie is dat studenten konden kiezen uit drie betalingsregelingen, waarvan twee met een lager bedrag per maand. Deze groep studenten ervaart vaker financiële schaarste en komt vaker geld tekort dan andere studenten. Door ze mogelijkheden te bieden het lesgeld met een lager bedrag per maand te betalen (voor een langere periode), geef je deze studenten ook handelingsperspectief als zij het

standaardtermijnbedrag niet kunnen betalen. Dit sluit aan bij de resultaten uit ons onderzoek. De meeste studenten die een betalingsregeling aanvragen, kiezen namelijk voor de optie met het laagste maandbedrag. Lever dus maatwerk aan deze groep studenten en biedt ze alternatieve betalingstermijnen aan.

Stuur de gedragsbrief per email en fysieke post

De gedragsbrief is een zeer effectief middel om studenten die eigenlijk overgedragen zouden worden aan het CJIB hun lesgeldbetaling alsnog te laten regelen. Het versturen van de gedragsbrief via email leidt tot bijna een verdrievoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt. Als deze gedragsbrief zowel via email als fysieke post wordt verstuurd, leidt dit zelfs tot meer dan een vervijfvoudiging van het aantal studenten dat hun lesgeldbetaling regelt. Stuur de gedragsbrief dus zowel via email als fysieke post.

Reguliere envelop en gedragsenvelop nogmaals testen

Sommige studenten hebben de gedragsbrief ontvangen in een reguliere envelop van DUO, andere studenten hebben deze ontvangen in een gedragsenvelop. Na een week lijkt de gedragsenvelop effectiever dan de reguliere envelop: iets meer studenten regelen hun lesgeldbetaling als ze de brief in de gedragsenvelop ontvangen. Dit verschil verdwijnt op iets langere termijn. Doordat studenten die de brief in een gedragsenvelop ontvangen relatief vaker hun lesgeld in een keer betalen, is het bedrag dat zij aan lesgeld betalen gedurende de looptijd van het gedragsexperiment hoger dan bij studenten die de brief in de reguliere envelop ontvangen. Het kan interessant zijn beide enveloppen nogmaals te testen door de helft van de studenten de brief in de reguliere envelop te sturen en de andere helft de brief in een gedragsenvelop.

7.3 Overige adviezen

Vereenvoudig berichtgeving

Uit onze analyse kwam naar voren dat studenten de berichten van DUO niet altijd goed begrijpen. We hebben daarom bij het ontwerpen van onze gedragsinterventies het taalgebruik zo makkelijk mogelijk gemaakt. Ook verwerken studenten de informatie van DUO perifeer. Dat wil zeggen dat zij weinig aandacht schenken aan de tekst en argumentatie, maar meer op perifere cues zoals onderwerpregel, kopjes, pictogrammen en plaatjes. Het is daarom zinvol om gebruik te maken van deze perifere cues en belangrijke zaken opvallend te maken. Ook het vereenvoudigen van tekst en het maken van overzichtelijke stappenplannen helpt bij de leesbaarheid van berichten.

Maak het toegankelijk voor mobiele telefoon

Uit onze analyse kwam naar voren dat studenten hun (financiële) zaken het liefst op hun mobiele telefoon regelen. Studenten moeten voor het regelen van hun lesgeldbetaling vaak inloggen op Mijn DUO. Dit lukt vaak minder goed op een mobiele telefoon. Het is zinvol om te onderzoeken op welke manier beter aangesloten kan worden op dit voorkeursmedium. Zoals we in Hoofdstuk 3 hebben uiteengezet, zou een DUO app uitkomst kunnen bieden hiervoor. Het is zinvol om de mogelijkheden hieromtrent te onderzoeken.

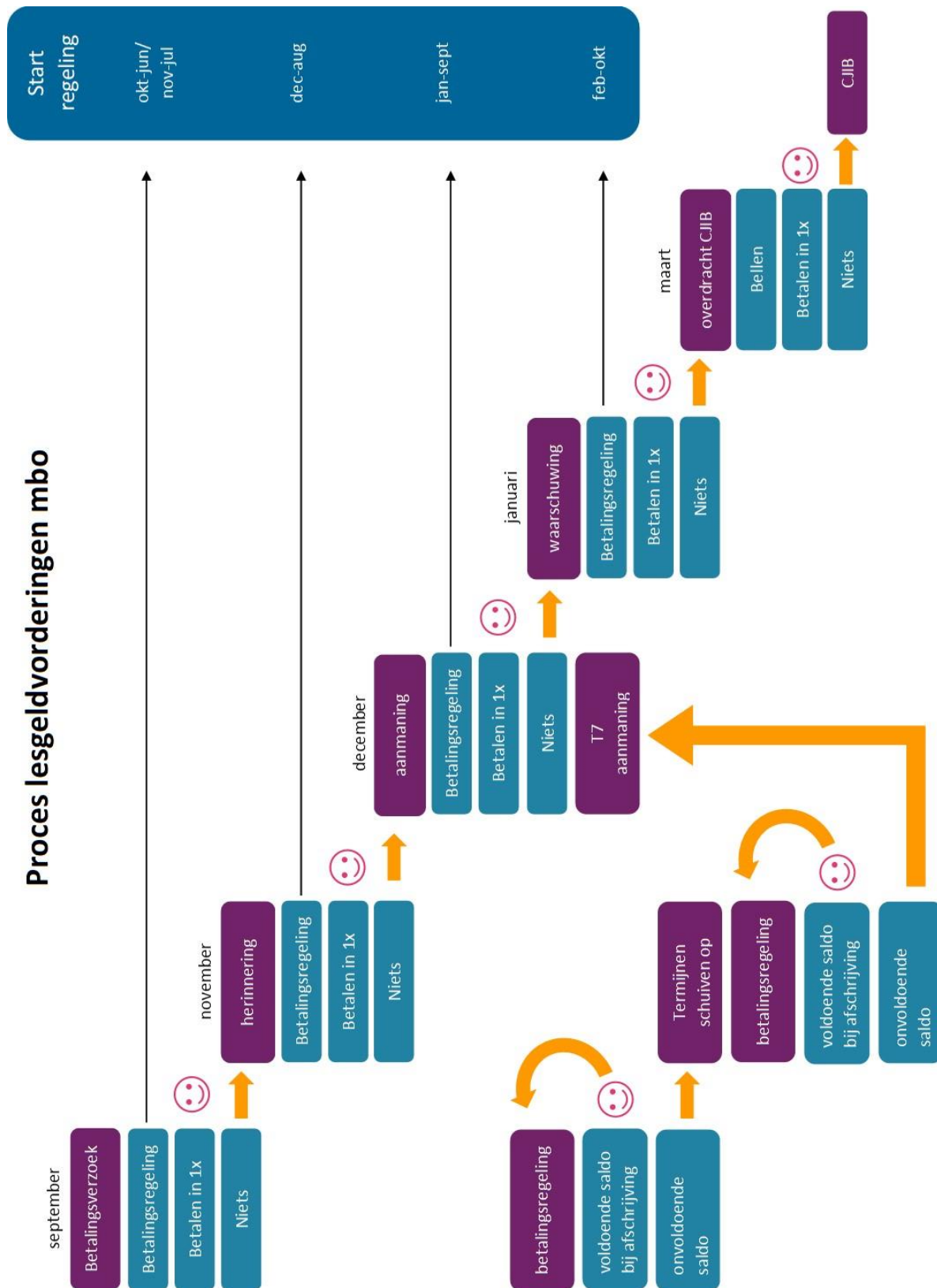
Verstuur eerder in het proces een brief per post

De meeste studenten hebben email als voorkeurskanaal voor post van DUO gekozen. Een deel van de studenten ontvangen of lezen deze mails echter niet. Uit onze analyse kwam naar voren dat studenten die hun post van DUO bij voorkeur via mail ontvangen, voor het eerst een brief via de post bij de aanmaning in december krijgen. Het is daarom zinvol om al eerder in het traject een brief per post te versturen, bijvoorbeeld de reguliere herinnering in november.

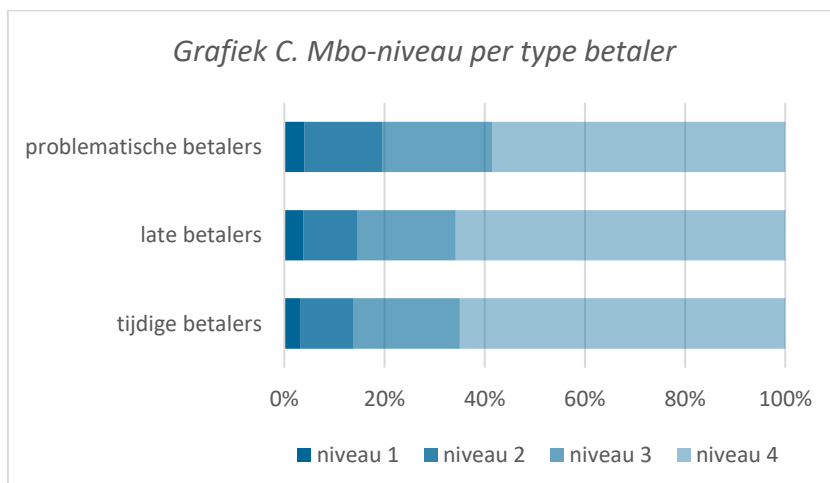
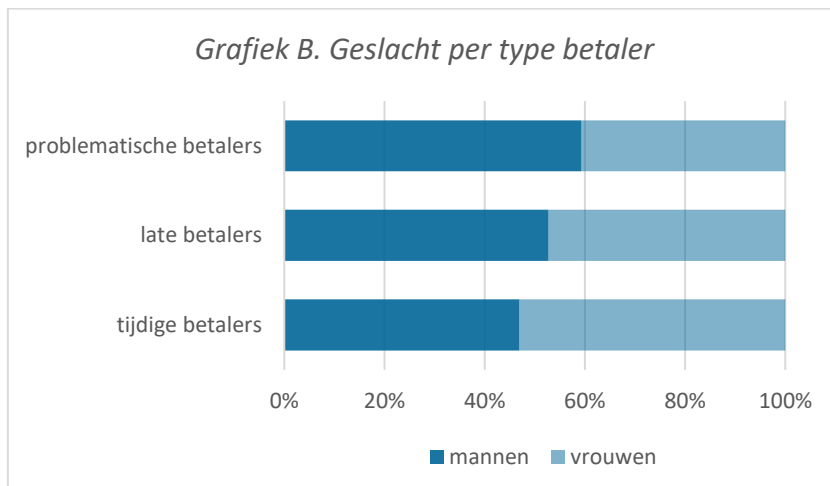
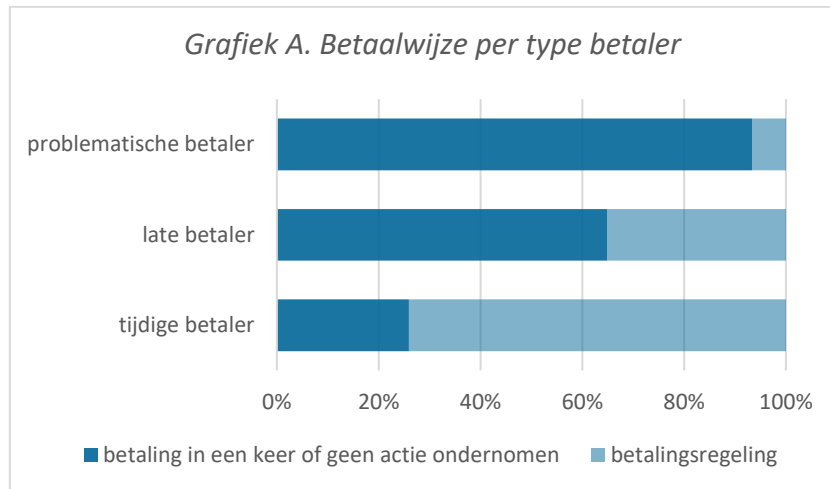
Geraadpleegde literatuur

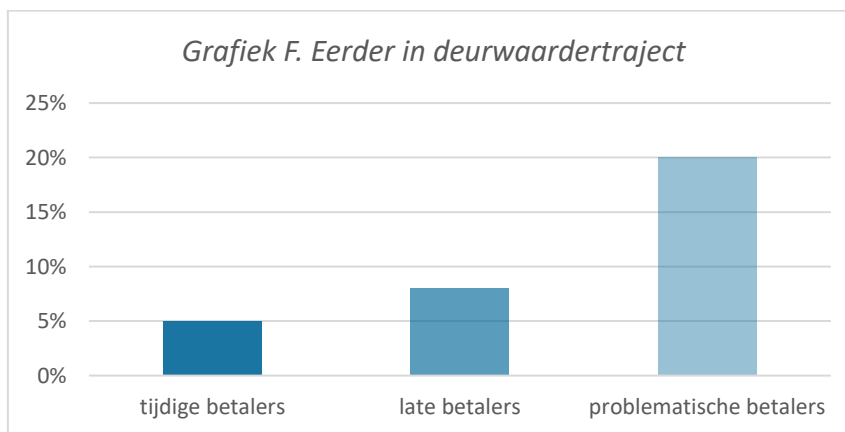
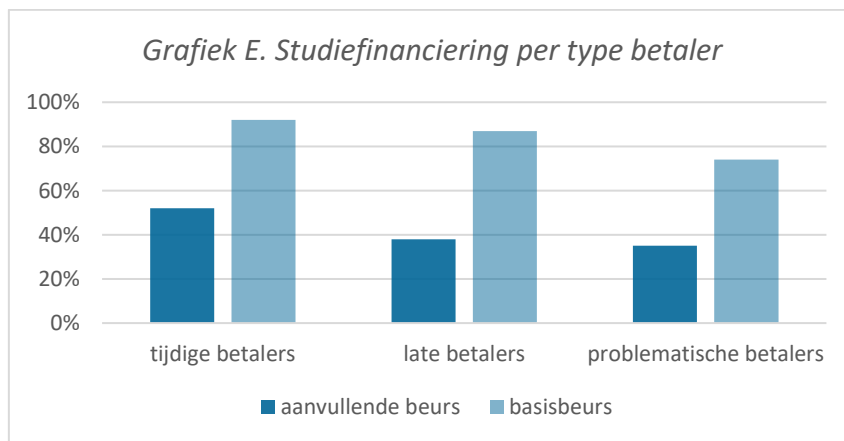
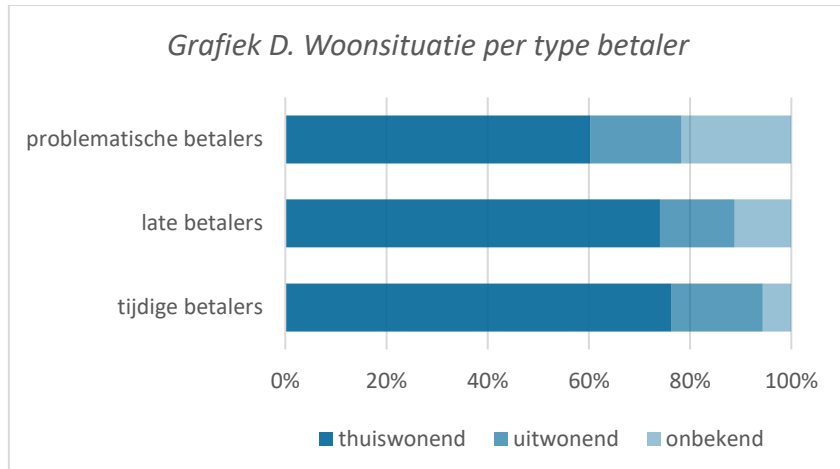
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Behavioural Insights Team UK. (2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. Geraadpleegd op: <https://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>
- Behavioural Insights Team UK. (2015). *Applying Behavioural Insights to Encourage Earlier Engagement from Borrowers in Mortgage Arrears*. Geraadpleegd op: <https://www.communities-ni.gov.uk/sites/default/files/publications/dsd/bit-report-may15.pdf>
- Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., & Reno, R. R. (1991). A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 24, pp. 201-234). Academic Press.
- Dearden, C., Goode, J., Whitfield, G., & Cox, L. (2010). *Credit and debt in low-income families*.
- Fischer, C. (1999). *Read this paper even later: Procrastination with time-inconsistent preferences* (No. 1318-2016-103437).
- Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. *American psychologist*, 54(7), 493.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1984). Choices, values, and frames. *American Psychologist*, 39(4), 341-50.
- Lea, S.E.G., Webley, P. & Levine, R.M. (1993). The economic psychology of consumer debt. *Journal of Economic Psychology*, 14, 85-119;
- Lea, S.E.G., Webley, P. & Walker, C.M. (1995). Psychological factors in consumer debt: Money management, economic socialization, and credit use. *Journal of Economic Psychology*, 16, 681-701
- 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), 42.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity*. New York: Henry Holt and Company, LLC.
- Olson, M. A., & Fazio, R. H. (2001). Implicit attitude formation through classical conditioning. *Psychological Science*, 12(5), 413-417.
- Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007). The constructive, destructive, and reconstructive power of social norms. *Psychological science*, 18(5), 429-434.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185(4157), 1124-1131.
- Van der Werf, M., Blanken, I., & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.

Bijlage 1. Proces lesgeldvorderingen mbo



Bijlage 2. Grafieken data-analyse betaalgedrag





Bijlage 3. Aankondigingsmail betalingsverzoek schooljaar 2018-2019



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Beste student,

De rekening voor het lesgeld van het schooljaar 2018-2019 is naar je onderweg. Ontvang jij je berichten digitaal, dan staat hij voor je klaar in Mijn DUO. Heb je gekozen voor post op papier, dan krijg je het betalingsverzoek binnenkort in je brievenbus. In deze e-mail hebben we alvast wat praktische informatie voor je op een rijtje gezet.

In 1 keer of in 9 termijnen

Het lesgeld is € 1.155. Je kunt ervoor kiezen om dat bedrag in 1 keer te betalen of in 9 termijnen. De precieze betaalgegevens vind je op de rekening. Wil je in termijnen betalen? Vraag dan zo snel mogelijk een betalingsregeling aan. Doe je dat **vóór 1 oktober**, dan wordt je eerste termijn rond 25 oktober geïncasseerd.

Een betalingsregeling aanvragen

Je vraagt een betalingsregeling het snelst online aan: log met je DigiD in op Mijn DUO, kies voor 'Lesgeld' en daarna voor 'Betaalwijze wijzigen'.

Heb je geen werkende DigiD? Geen probleem. Via digid.nl kun je je DigiD aanvragen of uitbreiden met de sms-controle. Binnen een paar dagen kun je dan alsnog inloggen op Mijn DUO en regel je alles voor je lesgeld en je financiering eenvoudig online.

[Inloggen op Mijn DUO](#)

Om je persoonsgegevens te beschermen, log je bij DUO in met je DigiD met sms-controle of via de [DigiD app](#).

Ga je niet meer naar school?

Heeft school je inmiddels uitgeschreven? Dan was dat nog niet door je school doorgegeven op het moment waarop de rekening is aangemaakt. Als je voor 1 oktober bent of wordt uitgeschreven, hoef je geen lesgeld te betalen. Je kunt de rekening dan negeren.

Meer info

Word je maar voor een paar maanden ingeschreven? Of wil iemand anders het lesgeld voor je betalen? Alle info over het betalen van lesgeld vind je op [onze website](#).

Met vriendelijke groet,

Directeur Onderwijsvolgers
Dienst Uitvoering Onderwijs

VOLG ONS




[MBO](#)



[@DUO
STUDENT](#)

Dit is een automatisch aangemaakt bericht. Een reactie op dit bericht wordt niet gelezen. Op zoek naar informatie? Kijk eens in [Vraag & Antwoord](#) of op [duo.nl](#). Wil je een nieuw e-mailadres doorgeven? Log dan in op [Mijn DUO](#). Je kunt daar ook je voorkeuren wijzigen.

Bijlage 4. Aangepaste aankondigingsmail betalingsverzoek DUO

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Beste student,

De lesgeldrekening voor het nieuwe schooljaar is naar je onderweg. Ontvang jij je berichten digitaal, dan staat hij voor je klaar in Mijn DUO. Heb je gekozen voor post op papier, dan krijg je het betalingsverzoek binnenkort in je brievenbus. In deze e-mail hebben we alvast wat praktische informatie voor je op een rijtje gezet.

Hoe wil jij je lesgeld betalen?

In 9 termijnen

- Log in met je DigiD op Mijn DUO, kies voor 'Lesgeld' en daarna 'betaalwijze wijzigen'. Geef aan dat je graag in termijnen wilt betalen.
- Doe dat **vóór 1 oktober 2019**. Je lesgeld wordt dan in 9 opeenvolgende termijnen van circa € 129,77 afgeschreven: de eerste keer rond 25 oktober. Zo heb jij je 9 termijnen straks mooi voor de zomervakantie betaald.
- Gaat iemand anders het lesgeld voor jou in 9 termijnen betalen? Gebruik dan [dit formulier](#).

← **Stappenplan**

← **Voorkeursdatum**

← **Reden voorkeursdatum**

In 1 keer

- Het lesgeld voor schooljaar 2019-2020 is € 1.168,-.
- Maak het **vóór 25 oktober 2019** over naar rekeningnummer NL45 INGB 0705 0019 03 tnv DUO in Groningen. Vermeld bij de omschrijving: <betalingskenmerk>
- Je vindt de betaalgegevens natuurlijk ook op het betalingsverzoek: log in met je DigiD op Mijn DUO, kies voor 'Mijn berichten' en open het betalingsverzoek. Je kunt deze gegevens ook gebruiken als iemand anders het lesgeld voor jou wil betalen.

← **Stappenplan**

[Inloggen op Mijn DUO](#)

Om je persoonsgegevens te beschermen, log je bij DUO in met je DigiD met sms-controle of via de [DigiD app](#). Heb je geen werkende DigiD? Geen probleem. Via [digid.nl](#) kun je je DigiD aanvragen of uitbreiden met de sms-controle. Binnen een paar dagen kun je dan alsnog inloggen op Mijn DUO en regel je alles voor je lesgeld en je financiering eenvoudig online.

Niet het hele jaar naar school?

Als je vóór 1 oktober bent of wordt uitgeschreven bij school, hoef je geen lesgeld te betalen. Je kunt de rekening dan negeren. Word je maar voor een paar maanden ingeschreven? Bekijk dan op [duo.nl/lesgeld](#) hoeveel jij moet betalen en of je misschien achteraf nog iets kunt terugkrijgen.

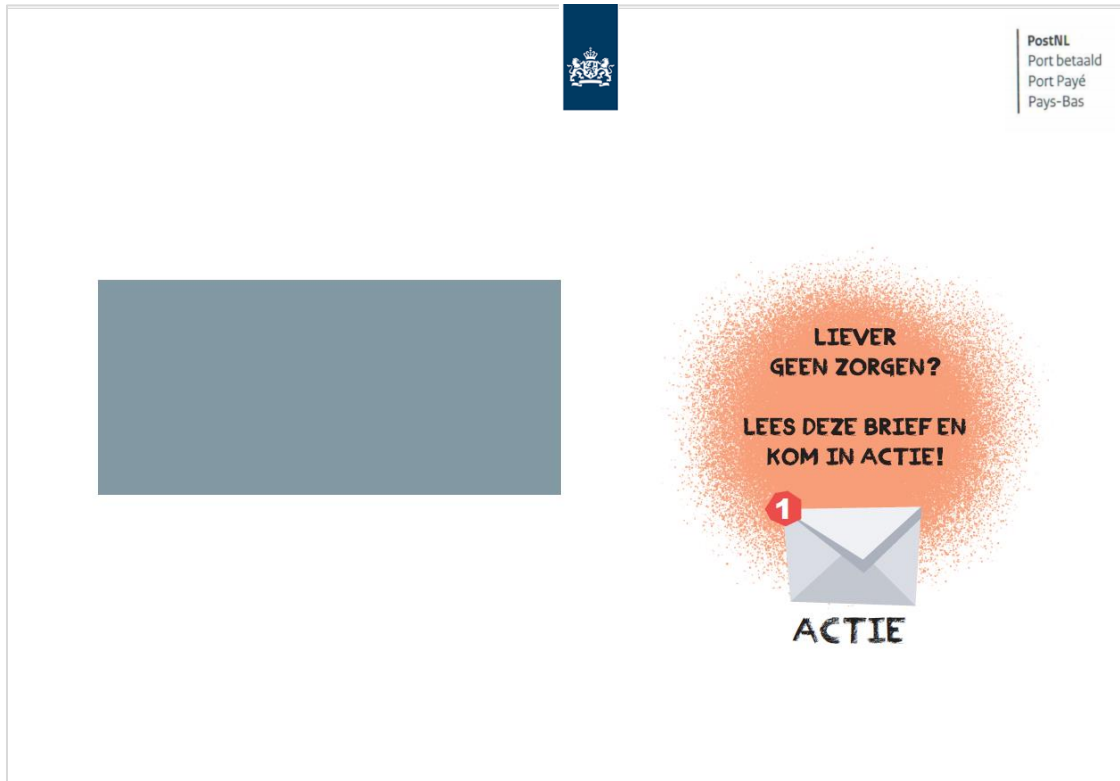
Je nog beter voorbereiden? Meld je aan voor ons [webinar over lesgeld](#) en kijk op 23 september live mee!

Met vriendelijke groet,

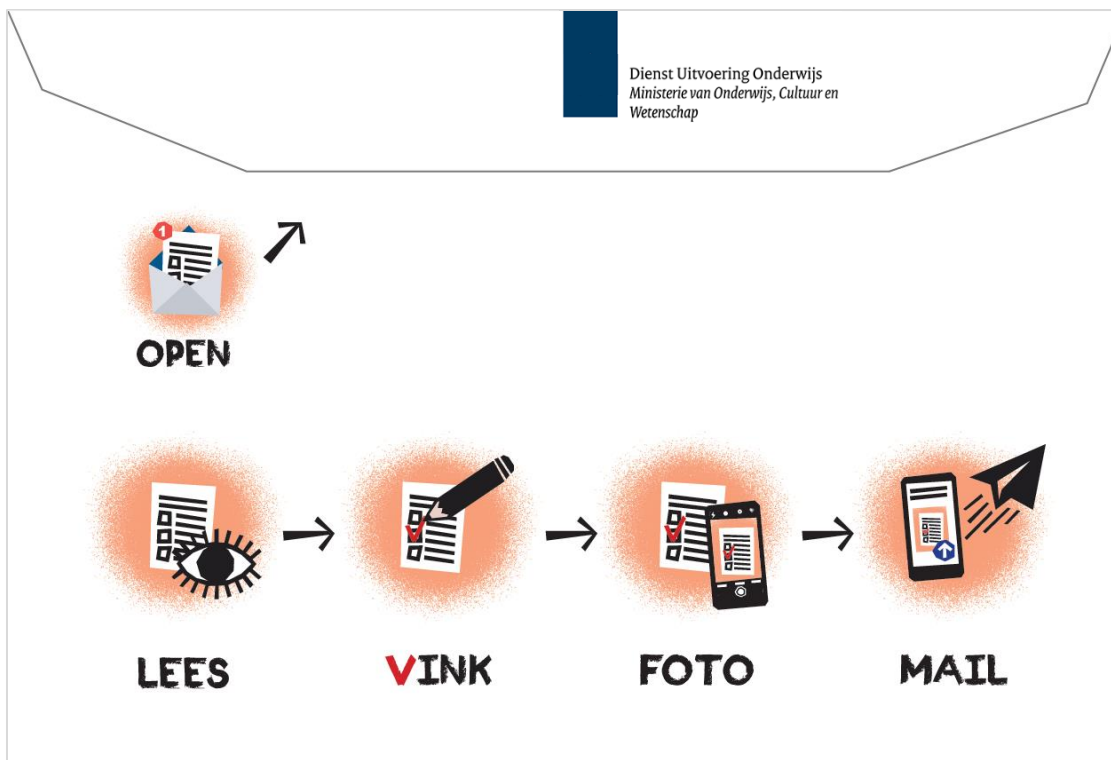
Directeur Onderwijsvolgers
Dienst Uitvoering Onderwijs

Bijlage 5. Gedragsenvelop


Voorkant envelop



Achterkant envelop



Bijlage 6. Begeleidende mail



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Beste Karin,


Uit onze administratie blijkt dat je je lesgeld voor schooljaar 2019-2020 nog niet (volledig) hebt betaald. Als je geen actie onderneemt, moeten wij de vordering overgedragen aan het CJIB. Je moet dan je lesgeld plus extra kosten betalen aan het CJIB. We helpen je graag om dit te voorkomen met een voor jou passende betalingsregeling.

Open de brief in de bijlage en lees hoe je een betalingsregeling kiest voor een lager bedrag per maand. Kom nu in actie! Je krijgt van ons **een week** de tijd om een betalingsregeling te kiezen die bij je past.

Mail je keuze naar studieschuld@duo.nl.

Met vriendelijke groet,

M. Offerein
Manager Persoonsgericht Innen
E studieschuld@duo.nl



LIEVER
GEEN ZORGEN?
LEES DE BIJLAGE EN
KOM IN ACTIE!
1
ACTIE