

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 935

Vragen van het lid **Van der Molen** (CDA) aan de Minister voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *het bericht «Gratis lenen bij DUO»* (ingezonden 10 november 2020).

Antwoord van Minister **Van Engelshoven** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 27 november 2020).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Gratis lenen bij DUO» op de Instagrampagina van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Een bericht met de tekst «Gratis lenen bij DUO» heeft niet op de Instagrampagina van DUO gestaan. Ik ben wel bekend met het bericht van DUO op Instagram van vrijdag 6 november, waarin zij aangeven dat het rentepercentage voor 2021 is vastgesteld op 0%.

#### Vraag 2

Bent u het met de mening eens dat DUO in het oorspronkelijke bericht geld lenen promoveert? Vindt u dit ook onwenselijk?

#### Antwoord 2

In het eerdere bericht van DUO stond de tekst «Misschien is dit een goed moment om nog eens goed te bekijken hoeveel studiefinanciering je nodig hebt. Bereken het hier: [duo.nl/rekenhulp](https://duo.nl/rekenhulp).». Deze tekst is na enkele uren aangepast naar «Weet wat je leent! Wat je naast je basis- en aanvullende beurs leent, moet je altijd terugbetalen. Met de rekenhulp op [duo.nl/rekenhulp](https://duo.nl/rekenhulp) kun je berekenen wat je nodig hebt en zie wat je na je studie gaat aflossen.».

Ik ben van mening dat de originele tekst ongelukkig is gekozen, maar geld lenen niet promoot. Om verwarring over de intentie weg te nemen, heeft DUO zelf dus direct actie ondernomen en de teksten vrijdag al aangepast.

<sup>1</sup> Instagrampagina Dienst Uitvoering Onderwijs, <https://www.instagram.com/duostudent/>

### Vraag 3

Kunt u aangeven op welke plekken studenten die geld (willen gaan) lenen bij DUO gewezen worden op het gegeven dat geld lenen geld kost? Kunt u daarbij tevens aangeven op welke wijze studenten hierop geattendeerd worden?

### Antwoord 3

Studenten worden op verschillende plekken en momenten gewezen op het feit dat zij een lening aangaan en dat dit geld kost. Zo is hier op verschillende plekken op de website van DUO informatie over te vinden, waaronder bij het formulier om de lening aan te vragen. Hierin staat aangegeven dat de lening moet worden terugbetaald en dat er rente wordt berekend over de lening, vanaf de eerste maand na uitbetaling. Daarnaast wordt er jaarlijks een bericht gestuurd naar alle studenten met informatie over hun studiefinanciering. DUO kijkt daarnaast continu naar mogelijkheden om studenten bewuster te maken over wat lenen betekent. Hiervoor doen zij ook verschillende onderzoeken en experimenten. Zo loopt er een proef met specifieke mails aan studenten met een lening om hen te stimuleren naar hun eigen leengedrag te kijken. Naar aanleiding van een eerder experiment is ook het invullen van het leenbedrag gewijzigd. Waar hier eerst automatisch het maximumbedrag stond, staat hier nu niets voor ingevuld.

DUO kijkt daarnaast ook samen met haar Jongerenraad waar in communicatie meer aandacht voor zou kunnen zijn. Door de Jongerenraad is geadviseerd om meer aandacht te besteden aan de rentepercentages en de impact van die rentepercentages. Eerdere soortgelijke berichten over dit onderwerp zijn aan de Jongerenraad getoond en kregen positieve feedback.

### Vraag 4

Bent u bereid om via de social media kanalen op korte termijn aandacht te besteden aan hoe studenten verantwoord geld kunnen lenen en wat de gevolgen van een studieschuld zijn, bijvoorbeeld ook door (oud-)studenten aan het woord te laten?

### Antwoord 4

DUO communiceert veelvuldig via onder andere haar sociale media kanalen. Zoals hiervoor benoemd is DUO voortdurend bezig om studenten bewuster te maken over wat lenen betekent. Dit doen zij ook door communicatie uitingen richting (oud) studenten continue te wijzigen. Deze wijzigingen zijn gebaseerd op klantsignalen en klantonderzoek, zoals het nudge onderzoek naar bewust lenen waar u eerder over bent geïnformeerd<sup>2</sup>. Deze wijzigingen worden in alle communicatiekanalen aangepast, waaronder op sociale media. Voor dit onderwerp heeft DUO tevens een specifieke werkgroep ingericht. Deze werkgroep kijkt onder andere naar aanpassingen van de website, toevoegen van kennischecks in Mijn DUO en het delen van ervaringen van (oud) studenten.

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 24 724, nr. 167