



“Snap je?”

*Een analyse van
begripschecks in
hypotheekadviesgesprekken*

Masterscriptie Communicatiestudies

Universiteit Utrecht

A.M. Polman - 3402479

Eerste beoordelaar: T. Koole

Tweede beoordelaar: H.L.W. Pander Maat

Datum: 20 april 2012



Samenvatting

In deze masterscriptie is onderzoek verricht naar de wijze waarop wederzijds begrip tot stand komt in hypotheekadviesgesprekken. Hiervoor zijn video's en transcripten op conversatie analytische wijze geanalyseerd. Om tot de volgende vraagstelling te komen is gebruik gemaakt van de zogenaamde *grounded theory*:

Welke typen begripschecks worden in hypotheekadviesgesprekken gebruikt?

Voor de beantwoording van deze vraag zijn zes ABN AMRO gesprekken onderzocht. De belangrijkste resultaten zullen nu worden genoemd. Er zijn drie typen begripschecks waargenomen, namelijk contingente versus contextuele, begripschecks die een claim prefereren en begripschecks die een demonstratie prefereren en tot slot zijn er begripschecks die een organisatorische functie als topicafluiters vervullen.

Contingente begripschecks worden door de hypotheekadviseur geuit wanneer daar een aanleiding voor is in de interactie, zoals een pauze of non-verbale communicatie. Contextuele begripschecks worden geuit voor het inventariseren van voorkennis of naar aanleiding van het institutionele doel van het gesprek (vooral informeren).

Daarnaast zijn er begripschecks die de voorkeur hebben voor een claim, zoals 'Ja?' en 'Snap je dat?'. En er zijn begripschecks die de voorkeur hebben voor een demonstratie, maar niet als zodanig worden behandeld. Op de vraag 'Kennen jullie het belastingstelsel?' reageren klanten met een claim in plaats van een demonstratie. Dit is nog niet eerder waargenomen in conversatie analytisch onderzoek.

Tot slot dienen begripschecks ook als topicafluiters. Zij vervullen een organisatorische functie tijdens de hypotheekadviesgesprekken doordat de checks voorstellen zijn om onderwerpen af te sluiten.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Theorie	5
2.1 Wat zijn begripschecks?	5
2.2 Begripschecks in medische gesprekken.....	6
2.3 Begripschecks in onderwijs	7
2.4 Herstelwerk.....	8
3. Methode	10
3.1 Conversatie analyse	10
3.2 Data.....	10
3.3 Werkwijze.....	11
4. Resultaten.....	12
4.1 Contingente en contextuele begripschecks.....	12
4.2 Uitnodigen tot het claimen of demonstreren van begrip	14
4.3 Begripschecks als topicafsluiters.....	18
4.4 Nagesprekken	20
5. Conclusie.....	22
6. Discussie	24
7. Literatuur.....	25
Bijlage I: Transcriptconventies	277

1. Inleiding

Je staat op het punt de grootste aankoop te doen van je leven: je eerste woning. Uiteraard weet je precies welke hypotheek je wilt nemen en hoe je de lening gaat terugbetalen. Of toch niet? Uit onderzoek blijkt dat huizenkopers en huizenbezitters weinig kennis hebben van hypotheeken (Pander Maat, 2011). De vele mogelijkheden, hypotheekvormen, aanbieders en moeilijke termen maken de aankoop van een eerste woning complex. De complexiteit van financiële documenten is sinds enkele jaren onderwerp van onderzoek. Door de Universiteit Utrecht wordt bijvoorbeeld het beslissingsproces van klanten onderzocht bij financiële documenten (Lentz e.a.). Ook de documenten die klanten te lezen krijgen bij de aanschaf van een hypotheek worden door de Universiteit Utrecht onder de loep genomen. Vorig jaar heb ik voor mijn bachelorscriptie onderzocht of het expliciet maken van inferenties in de hypotheekofferte van de ABN AMRO bijdraagt aan een meer begrijpelijke offerte (Polman, 2011). Voor deze masterscriptie wilde ik onderzoeken hoe in hypotheekadviesgesprekken bij de ABN AMRO wederzijds begrip door de hypotheekadviseur wordt bewerkstelligd. Net als in de hypotheekdocumenten moet de informatie die tijdens hypotheekadviesgesprekken wordt gegeven begrijpelijk en duidelijk zijn voor klanten.

Veel huizenkopers laten zich informeren door een hypotheekadviseur. Een gesprek met een hypotheekadviseur is één van de uitgelezen mogelijkheden om kennis te vormen over hypotheeken en alles wat daarbij komt kijken. Ook biedt een gesprek met een hypotheekadviseur klanten de mogelijkheid om vragen te stellen. De moeilijkheidsgraad van hypotheekinformatie is hoog en daardoor is het belangrijk dat de informatie begrijpelijk is voor elke potentiële huizenkoper en huizenbezitter. In de richtlijnen van de Autoriteit Financiële Markten staat dat een goede adviseur altijd moet controleren of uitleg wordt begrepen en een goede adviseur beantwoordt alle vragen die er zijn (www.afm.nl). In dit onderzoek wordt op conversatie analytische wijze onderzocht op welke manier begrip wordt gecheckt tijdens een hypotheekadviesgesprek.

Een begripscheck is meestal te herkennen als een vraag waarmee de spreker begrip wil vaststellen bij zijn gesprekspartner, zie het onderstaande voorbeeld. De adviseur vraagt naar de kennis over verschillende hypotheekvormen (regel 1) en checkt het antwoord dat de klanten hebben gegeven (regel 17). Voor het analyseren van de begripschecks gebruik ik video's en transcripten van zes adviesgesprekken. Vaak zal blijken dat er een spanning bestaat tussen wat klanten aan de hypotheekadviseur vertellen en wat zij werkelijk begrijpen.

Voorbeeld van een begripscheck (23 juni; A = adviseur; K = klant)

- 1→ A Zijn jullie al wel bekend met de verschillende
2 hypotheekvormen als een ↑lineaire hypotheek,
3 annuïteitenhypotheek, spaarhypotheek, beleggingshypotheek,
4 levenhypotheek, .hh aflossingsvrije hypotheek?
5 K1 [Ja=
6 [>K2
7 K2 =[Ja

8 [>K1
9 K1 [een ↑beetje.
10 [>K2
11 K1 [Of hele[maal?
12 [>K2
13 K2 [Ja n beetje
14 [>K1
15 K1 [Ja
16 [>K2
17→ A Ja?
18 K2 [Op basis van wat je net ver↑telt .
19 [> kijkt naar scherm
20 A *lacht*
21 K1 [°Nou ja ne::h°
22 [>K2
23 K2 [He?
24 [>K1
25 K2 [We wisten het al een ↓beetje.
26 [>K1 knikt
27 K1 *knikt*

Eerder onderzoek naar begripschecks is voornamelijk verricht in twee verschillende institutionele contexten, namelijk medische gesprekken en in het onderwijs. Net als het onderwijs, heeft een hypotheekadviesgesprek een hoog informatief gehalte. Echter, bij een adviesgesprek is het uiteindelijke doel niet alleen informeren maar ook verkopen.

De opbouw van dit verslag is als volgt: in het theoretisch kader wordt onderzoek uit de andere twee contexten beschreven. Het theoretisch kader wordt gevolgd door de methode waarin uitgelegd wordt hoe het onderzoek is uitgevoerd. De resultaten laten de bevindingen van de analyses zien en in de conclusie wordt er een terugkoppeling gemaakt naar de beschreven literatuur. Tot slot wordt in de discussie de praktische relevantie van dit onderzoek besproken.

2. Theorie

2.1 Wat zijn begripschecks?

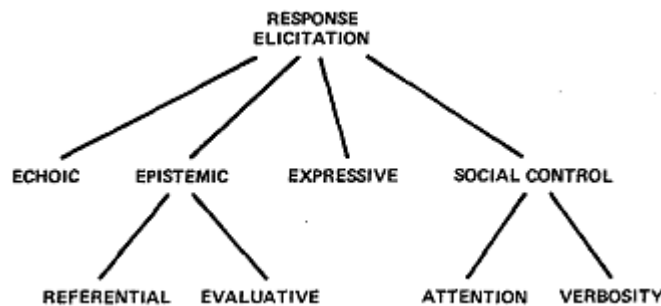
Het checken van begrip gebeurt vaak op een vragende wijze. Als iemand een vraag stelt initieert hij daarmee een handeling en verwacht hij ook een antwoord op de vraag. De reeks van uitingen die hiermee gepaard gaan worden ‘sequenties’ genoemd (Mazeland, 2003, p. 74). De minimale vorm van een sequenties is het aangrenzende paar. Het eerste deel van een aangrenzend paar is bijvoorbeeld de vraag en het tweede deel van het aangrenzend paar is het antwoord (Mazeland, 2003, p. 74). Als het tweede paardeel bij de handeling ‘vragen’ een bedankje is, komt dit niet overeen met het eerste paardeel. De twee uitingen moeten elkaar dus aanvullen. Schegloff noemt dit de conditionele relevantie. Daarmee wordt bedoeld dat het eerste paardeel een ‘normatieve sociale structuur’ neerlegt: er wordt een verwachting geschept waaraan voldaan moet worden door de gesprekspartner (Mazeland, 2003, p. 86). In het voorbeeld dat in de inleiding is te zien wordt een vraag gesteld waar de klanten in regel 5 tot 16 op antwoorden. Het eerste paardeel is de vraag en het tweede paardeel is in regel 5 en 16 te lezen.

Bij aangrenzende paren is er een voorkeur voor een bepaald tweede paardeel, dit wordt preferentieorganisatie genoemd. Zo wordt het beantwoorden van een vraag geprefereerd boven het niet beantwoorden van een vraag. Er is dus een voorkeur voor tweede paardelen die de eerste paardelen succesvol maken, dit wordt projectsucces genoemd (Mazeland, 2003, p. 94). In dezelfde lijn ligt de voorkeur voor overeenstemming: een tweede paardeel dat in overeenstemming is met de positieve of negatieve richting van het eerste paardeel wordt meer geprefereerd dan een tweede paardeel dat niet in overeenstemming is met het eerste paardeel (Mazeland, 2003, p. 97). Een bijzondere handeling waarbij ook een voorkeur is voor projectsucces, is het vertellen van nieuws. Hierbij is het belangrijk dat de gesprekspartner het nieuws registreert. Dit kan met een zogenaamde nieuwsbevestiging, zoals ‘oh’ (Mazeland, 2003, p. 100). Bij hypotheekadviesgesprekken krijgen klanten ook veel nieuws over zich heen, dus het zal niet verwonderlijk zijn als er veel nieuwsbevestigingen waargenomen zullen worden.

Voor het vaststellen van de functie van begripschecks kan worden gekeken naar Kearsley (1976). Hij wilde in zijn onderzoek een taxonomie ontwikkelen voor de functies die vragen kunnen hebben. Hij heeft zich hier alleen gericht op vragen die voortkomen uit gesproken taal. Zijn doel was om een theoretisch raamwerk te ontwikkelen waarop empirische studies zich konden baseren (p. 356). In figuur 1 is de taxonomie te zien. De verschillende categorieën die hij heeft bedacht sluiten elkaar niet uit, want een vraag kan meerdere functies tegelijk vervullen (p. 360). Begripschecks lijken het meest overeen te komen met *echoic-* en *evaluative questions*. *Echoic questions* zijn vragen die om de herhaling van een uiting vragen of vragen om een bevestiging dat een uiting is begrepen zoals hij was bedoeld (‘Snap je?’). *Epistemic questions* zijn vragen die als doel hebben het verkrijgen van informatie. Kearsley (1976) heeft deze categorie onderverdeeld in *referential-* en *evaluative questions*. Met referentieel bedoelt hij vragen die voor contextuele informatie zorgen en evaluatieve vragen zijn bedoeld om de kennis van de gesprekspartner vast te stellen (‘Ken je...’) (p. 360-363).

Chaudron (1988), die zich richtte op T2-onderwijs (het leren van een ‘tweede taal’), omschrijft de functie van een begripscheck als het achterhalen of een uiting is ontvangen zoals hij is bedoeld. Ook stelt hij dat begripschecks een positief antwoord veronderstellen (p. 131). Dit komt overeen met de voorkeur voor projectsucces die in de vorige paragraaf is beschreven. Het zou dus kunnen voorkomen dat een hypotheekadviseur aan een klant vraagt of hij/zij de uitleg heeft begrepen en dit wordt bevestigd in het tweede paardeel vanwege de normatieve verwachting die het eerste paardeel draagt. Verder spreekt Mazeland (2003) over begripschecks als een anderinitiëring van herstel (zie paragraaf 2.4). Een begripscheck lokaliseert een herstelaanleiding en kan aanwijzingen bevatten over de aard van het begripsprobleem (p. 160). Tot slot zijn Long en Sato (1983) begripschecks vaak tegengekomen in de vorm van *tag questions*, complete herhalingen van de vorige uiting en vragen zoals *do you understand?*, en *alright?*.

Figuur 1: Taxonomie van de functies van vragen (Kearsley, 1976)



2.2 Begripschecks in medische gesprekken

Farrel et al. (2009) onderzochten begripschecks bij arts-patiëntgesprekken (patiënten stelden vragen over een bepaalde screening). Zij wilden een methode ontwikkelen voor het analyseren van begripschecks die artsen gebruiken. Hiervoor baseren ze zich niet op conversatie analyse, maar noemen hun methode *explicit-criteria abstraction*, afgeleid van verschillende richtlijnen voor art-patiëntcommunicatie. De vier typen begripschecks die zij hebben waargenomen tijdens het analyseren van 86 transcripten van arts-patiëntgesprekken zijn ingedeeld op basis van de vragende vorm. Alleen bij de vragen die niet direct in een hokje in te delen zijn, wordt gekeken naar de respons van de patiënten. De begripschecks worden door Farrel et al. (2009) *assessments of understanding questions (AU)*, genoemd. De AU's die Farrel et al. (2009) vaststelde, zijn: *teach-back* (patiënten in eigen woorden laten vertellen wat zij hebben begrepen), *open-ended* (open vragen), *close-ended* (gesloten vragen) en *ok-questions* (zoals, 'Ja?') (p. 129). Het blijkt dat de meeste artsen de twee meest ineffectieve AU's gebruiken: *close-ended* en *ok-vragen* (p. 132). De arts zal bij deze vragen, die een kort antwoord prefereren, aan moeten nemen dat het antwoord van de patiënt klopt. Overigens blijkt uit het onderzoek niet of open vragen als open vragen door de patiënten worden behandeld. En dit geldt ook voor de gesloten vragen.

Watermeyer en Penn (2009) hebben met conversatie analyse onderzocht op welke wijze apothekers de gebruiksinstructies van medicijnen uitleggen aan HIV-patiënten in Zuid-Afrika. Het bleek dat de apothekers verschillende strategieën toepasten om erachter te komen of de patiënten de

instructie hebben begrepen (p. 207). De onderzoekers hebben deze strategieën in vier categorieën ingedeeld (p. 211). Ten eerste vragen apothekers om demonstraties van begrip door middel van vragen met ‘vertel’ en ‘laat zien’. De apothekers passen dit toe totdat het juiste begrip wordt gedemonstreerd. Ten tweede stellen ze specifieke vragen over het gebruik van de medicijnen. Ook proberen apothekers responses uit te lokken met behulp van *tags*. Tot slot monitoren zij ook begrip door goed te letten op de verbale en non-verbale responses. Voor het vaststellen van deze categorieën richtten Watermeyer en Penn (2009) zich vooral op de vorm van de begripschecks en niet op de responses van de patiënten.

Bij medische gesprekken blijken dus verschillende soorten checks gebruikt te worden om begrip vast te stellen. Bij het onderzoek van Watermeyer en Penn (2009) wordt er meer doorgevraagd en lijkt het demonstreren van begrip belangrijker dan bij Farrel et al. (2009). Dit zou te maken kunnen hebben met de consequenties die het niet begrijpen van de informatie met zich meedraagt. Het niet begrijpen van de hypotheek die men als klant afsluit, bleek grote gevolgen te hebben voor wat men nu ‘woekerpolissen’ noemt. Recente ontwikkelingen in de wereldeconomie hebben uitgewezen dat zogenaamde woekerpolissen dermate ingewikkeld bleken te zijn waardoor veel mensen en daarbij ook landelijke overheden in de financiële problemen zijn gekomen. Mijn onderzoek heeft als uitgangspunt dat het heel belangrijk is dat klanten hun hypotheekproduct begrijpen en hypotheekadviseurs zorgvuldig moeten achterhalen of hun klanten het begrijpen.

2.3 Begripschecks in onderwijs

Een andere context waarin begripschecks zijn onderzocht is het onderwijs. Veel van deze onderzoeken zijn verricht in het T2-onderwijs, waar leerlingen een ‘tweede taal’ wordt bijgebracht. Een onderzoeker die zich hier op richtte is Ye (2008). Hij onderzocht in een experiment wat het effect was van de Chinese begripscheck *dong hu dong* (letterlijk: begrijpen niet begrijpen, in het Nederlands betekent het ongeveer ‘begrijp je het of begrijp je het niet?’) (p. 147). De onderzoeker noemt dit soort begripschecks *A-not-A comprehension check questions* (p. 148). Ye (2008) vindt dat leraren niet compleet moeten vertrouwen op de antwoorden van *dong hu hong*, omdat het onbetrouwbare antwoorden kan uitlokken. Ook is het een probleem dat begripschecks plaatsvinden na lange uitingen, waardoor leerlingen niet weten waar de begripscheck op terugslaat (p. 151). Dit is ook interessant voor dit huidige onderzoek, want klanten worden tijdens een hypotheekadviesgesprek ook overladen met informatie waardoor wellicht niet duidelijk is waar een begripscheck op terugslaat. Er kan dan wel een begripscheck worden geuit, maar bij het tonen van begrip weet je niet precies wat er is begrepen. Begripschecks zijn dus geen garantie op het vaststellen van begrip bij de gesprekspartner, ook vanuit het perspectief preferentieorganisatie wat in par. 2.1 is besproken. Zo bestaat er een spanning tussen wat gesprekspartners aan elkaar laten zien en wat zij werkelijk begrijpen.

Sacks (1992) maakt onderscheid tussen claims en demonstraties bij het vaststellen van begrip. Claims zijn te herkennen als korte antwoorden zoals ‘Ja’ en ‘Nee’ en demonstraties geven bewijs voor de ‘Ja’ of ‘Nee’ (p. 253). Koole (2010) onderzocht in dit perspectief hoe *displays of understanding* en *displays of knowing* voorkomen in het onderwijs. Hij onderzocht interacties tussen docent en leerlingen tijdens wiskundelessen. Bij een *display of understanding* hebben leerlingen de voorkeur om een claim te uitten, zoals

‘Ja’ of ‘Oke’ (p. 184). Bij een *display of knowing* maakt een leerling een uiting in de vorm van een claim, maar demonstreert daarbij ook de kennis die hij/zij heeft, bijvoorbeeld ‘Ja, dat is dit ding he?’ (p. 198). Het bleek dat wanneer een leraar vertelt hoe een leerling verder moet, de leerling *displays of understanding* vertoont. Daarbij is er een voorkeur voor claims. Een enkele keer wordt kennis ook gedemonstreerd. Daarnaast worden ‘Ja/Nee’-vragen vaak beantwoord met een ‘Ja/Nee’ en een minimale reactie op een ‘Ja/Nee’-vraag is vaak voldoende (p. 197). Wanneer een leraar een *do you know*-vraag stelt lokt dit een claim en een demonstratie uit van voorkennis. Een leraar kan dus bewust omgaan met de soorten vragen die hij stelt en de soorten antwoorden die hij krijgt. De antwoorden die een demonstratie van voorkennis of opgedane kennis verschaffen, zijn voor een leraar zinnvoller voor het vaststellen van begrip bij een leerling dan het stellen van vragen die claims prefereren. Een hypotheekadviseur zou ook slim kunnen omgaan met het soort begripschecks die hij gebruikt zodat hij/zij beter vast kan stellen of een klant de uitleg heeft begrepen.

2.4 Herstelwerk

Wanneer communicatie vastloopt doordat er geen wederzijds begrip blijkt te zijn, werken de gesprekspartners aan herstel van de interactie. Hoe deze herstelwerkzaamheden worden georganiseerd, wordt in deze paragraaf besproken. De basisideeën over herstelwerk komen van Schegloff, Jefferson en Sacks (1977). Ik gebruik voor dit onderzoek vooral Mazeland (2003), omdat dit het meest recente en complete beeld geeft van herstelwerk.

Wanneer gaan sprekers over tot herstelwerkzaamheden? De aanleiding voor herstel beschrijft Mazeland (2003) heel ruim: alles wat voor gespreksdeelnemers een reden is om herstel te initiëren (p. 148). Gesprekspartners ‘monitoren’ zichzelf en elkaar voortdurend om de interactie in de gaten te houden en indien nodig bij te sturen (p. 174). Vanaf de beurt met de herstelaanleiding zijn er vijf ‘gelegenheden’ om herstel te initiëren (p. 151). De eerste drie gelegenheden zijn: herstel tegelijk met de herstelaanleiding, herstel tijdens de overgang of ‘transitieruimte’ van de beurt met de herstelaanleiding en herstel tijdens de volgende beurt (p. 151). Herstel tegelijk met de herstelaanleiding is eigenlijk een vorm van zelfherstel en vindt plaats op eigen initiatief. Ook in de transitieruimte zal de spreker zijn eigen uiting corrigeren. Door herstel tijdens de volgende beurt krijgt de actie een interactioneel karakter, want het herstel wordt geïnitieerd door een andere spreker (p. 155). Mazeland (2003) onderscheidt vier typen anderinitiëringen: probleemsigalerende anderinitiëringen (zoals *hè?, wat?*), lokaliserende anderinitiëringen (zoals gedeeltelijke herhalingen), oplossing voorstellende anderinitiëringen (begripsverificaties), en probleemkwalificerende anderinitiëringen (zoals probleemanalyses). Begripschecks worden door Mazeland (2003) dus ook als een vorm van herstel gezien. Deze vorm wordt door Mazeland (2003) omschreven als: “een initiëring die de herstelaanleiding precies lokaliseert, of die ook aanwijzingen bevat om de aard van het probleem te kunnen bepalen” (p. 160).

Zoals hiervoor al kort is besproken zijn er dus vier typen van herstel: zelfherstel op eigen initiatief, zelfherstel op initiatief van de gesprekspartner, anderherstel op eigen initiatief en anderherstel op initiatief van de ander. Bij zelfherstel op eigen initiatief gebeurt de initiëring en herstel door dezelfde spreker binnen dezelfde beurt (Mazeland, 2003, p. 150). Wanneer de gesprekspartner voor de herstelaanleiding zorgt kan er ook zelfherstel plaatsvinden op initiatief van de gesprekspartner. Het is ook mogelijk dat de

gesprekspartner de spreker herstelt op eigen initiatief en het is ook mogelijk dat de gesprekspartner de spreker herstelt op initiatief van de spreker.

Een onderzoek dat zich op herstelwerkzaamheden heeft gericht, is het onderzoek van Themistocleous et al. (2009). Zij wilden via conversatie analyse achterhalen hoe de structuur van *repair* gebruikt wordt door patiënten en psychiaters om hun taal begrijpelijk te maken voor elkaar (p. 168). Themistocleous et al. (2009) stelden dat de patiënten niet dagelijks praten over hun symptomen of klachten en dat de patiënten hierdoor hun gedachten niet goed onder woorden kunnen brengen. Dit verslechtert de communicatie aanzienlijk en hierdoor zal de psychiater de patiënt minder goed begrijpen. Blijkbaar heeft de hoeveelheid ervaring met het gespreksonderwerp effect op de mate van wederzijds begrip. De algemene conclusie van het onderzoek was dat patiënten de meeste inspanning verrichten om hun bijdrage begrijpelijk te maken en psychiaters leverden meer inspanning om misverstanden te herstellen (p. 174).

Een onderzoek in de context T2-onderwijs is uitgevoerd door Cho en Larke (2010). Cho en Larke (2010) wilden achterhalen welke typen en aantallen *repair strategies* voorkwamen bij het leren van Engels (p. 2). Ze onderscheidde negen verschillende *repair strategies*, waaronder begripschecks. 30% van alle strategieën waren begripschecks (p. 9). Net zoals Mazeland (2003) omschrijft, blijken begripschecks bij Cho en Larke (2010) het begripsprobleem meer specifiek te adresseren dan andere strategieën. Voor het bereiken van begrip, geeft de spreker zijn interpretatie van de problematische beurt. Begripschecks refereren ook naar de herstelinitiëringen van leerlingen waar ze bijvoorbeeld expliciet ‘Ik weet het niet’, of ‘Ik begrijp het niet’ zeggen.

Begripschecks zijn vooral onderzocht in medische gesprekken en het onderwijs. Door middel van dit onderzoek wordt er een start gemaakt met het analyseren van begripschecks in een nieuwe context: advies- en verkoopgesprekken. Uit dit theoretisch kader blijkt dat begripschecks onderhevig zijn aan de notie preferentieorganisatie. In dit onderzoek zal daarom onderzocht worden of de begripschecks die hypotheekadviseurs uiten ook een bepaalde normatieve verwachting wekking bij de klanten. De besproken onderzoekers wilden allen achterhalen op welke wijze efficiënter gecommuniceerd kan worden met als focus het realiseren van wederzijds begrip. In dit onderzoek zal worden geanalyseerd op welke manier begripsherstel wordt geïnitieerd en hoe klanten hierop reageren. Extra aandachtspunt is de hoeveelheid informatie die klanten ontvangen en het claimen of demonstreren van kennis.

3. Methode

3.1 Conversatie analyse

Dit onderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van conversatie analyse. Conversatie analyse is een onderzoeksrichting binnen de interactieanalyse, waarbij de onderzoekers betekenis geven aan wat gesprekspartners zeggen en doen (Mazeland, 2003, p. 12). Deze richting is ontstaan vanuit de etnomethodologie, waarin onder andere onderzocht wordt hoe mensen sociale situaties tot stand brengen (Mazeland, 2003, p. 12). De grondlegger van deze onderzoeksmethode is Harvey Sacks, zijn inzichten waren zeer vernieuwend. Dat kwam doordat hij op een bijzondere manier data verzamelde, namelijk met behulp van video-opnames. Deze video-opnames transcribeerde hij waardoor er schriftelijke analyses plaats konden vinden. Ook kon Sacks op een bijzondere wijze “verschijnsels isoleren en als interactioneel fenomeen beschrijven” (Mazeland, 2003, p. 14). In de conversatie analyse wordt dus vooral gekeken hoe gesprekspartners hun interactie organiseren, “hoe taal gebruikt wordt om handelingen tot stand te brengen in een bepaalde sociale setting”. (Mazeland, 1995, p. 65-66). Een onderzoeker zal voor een conversatie analytisch onderzoek eerst materiaal moeten verzamelen, zoals transcripten en video’s. Uit dit materiaal kiest een onderzoeker een fenomeen voor nadere bestudering die hij/zij eerst analyseert op basis van *common sense* en daarna zal hij/zij in het materiaal expliciet ‘bewijs’ moeten vinden voor zijn interpretatie van het materiaal.

De interactionele handelingen zullen niet via een psychologische of cognitieve benadering bestudeerd worden. Binnen de conversatie analyse vinden de onderzoekers dat er niet met zekerheid gezegd kan worden dat een handeling vanwege een bepaalde intentie plaatsvindt (Houtkoop en Koole, 2008, p. 66). Conversatie-analytische onderzoekers zullen opeenvolgende uitingen interpreteren en hierbij de waarschijnlijke intenties van de sprekers achterwege laten. Dit doen zij omdat bij het analyseren van transcripten de onderzoekers niet de gedachten van de gespreksdeelnemers kunnen lezen. Spreken over intenties en bedoelingen van uitingen is hierdoor subjectief. Gesprekspartners zelf zijn zich vaak niet bewust van de interactionele handelingen die zij uitvoeren (Houtkoop en Koole, 2008, p. 67). Om te bestuderen hoe gesprekspartners hun interactie organiseren zullen authentieke gesprekken geanalyseerd moeten worden.

3.2 Data

In dit huidige onderzoek is de data op een zeer natuurlijke manier verkregen, zoals Sacks het bedoelde. De data is verzameld door dr. Pander Maat en dr. Koole van de Universiteit Utrecht in het kader van onderzoek naar het communiceren van hypotheekinformatie. Met een videocamera zijn zes hypotheekadviesgesprekken opgenomen bij de ABN AMRO. Bij deze gesprekken waren één of twee klanten aanwezig en een hypotheekadviseur. Er hebben vier verschillende hypotheekadviseurs aan dit onderzoek deelgenomen.

De proefpersonen waren uiteraard op de hoogte van het onderzoek, maar tijdens drie gesprekken werd enkel aan het begin aan de videocamera gerefereerd. Enkele hypotheekadviseurs lijken bij het starten van onderzoek even afgeleid door de onderzoeker die de videocamera aan komt zetten, maar

zij geven aan te doen “(...) net alsof het een heel normaal gesprek is, dat is is uhh ook voor het onderzoek heel belangrijk (...)” of “net alsof die er niet is dus we gaan gewoon lekker in gesprek en dan eh zien we wel waar het schip strandt, of niet”. Enige Hawthorne-effecten (resultaten kunnen te wijten zijn aan de onderzoekssituatie) zijn op deze wijze zoveel mogelijk geminimaliseerd. Na ieder hypotheekadviesgesprek hadden de klanten en de adviseur een nagesprek met een van de onderzoekers. In dit nagesprek werden vragen gesteld zoals ‘Hoe vond je het gesprek?’. Deze nagesprekken worden ook in het onderzoek meegenomen.

De hypotheekgesprekken waren alleen qua tekst getranscribeerd. Delen van de transcripten die ik nodig heb gehad voor dit huidige onderzoek heb ik zorgvuldiger getranscribeerd, zodat ook prosodie, overlappingsen, pauzes en non-verbale handelingen terug te lezen zijn. Hiervoor zijn de programma's Audacity en Soundsciber gebruikt.

3.3 Werkwijze

Voor dit onderzoek maak ik gebruik van een inductieve en een deductieve werkwijze die samengevat kan worden als de ‘spiraalmethode’. De inductieve werkwijze bestaat uit het analyseren van de data zonder voor opgelegde categorieën. De deductieve werkwijze bestaat uit het analyseren van de data met als uitgangspunt de literatuur die is beschreven in het theoretisch kader. Deze werkwijze wordt ook wel *grounded theory* genoemd (Ten Have, 2004, p. 135). Ten Have (2004) bespreekt *grounded theory* zoals Glaser en Strauss (1967) die hebben bedoeld. Glaser en Strauss (1967) vonden het belangrijk om in eerste instantie data te bestuderen zonder daarvoor theorieën te gebruiken. Op deze manier kunnen onderzoekers met een open blik naar het te bestuderen materiaal kijken. Verschillen of overeenkomsten met literatuur kunnen daarna worden vastgesteld (Ten Have, 2004, p. 139). In dit huidige onderzoek is ook eerst met een open blik naar de video's en transcripten gekeken. Op basis van mijn communicatieve intuïtie zijn de begripschecks in de hypotheekgesprekken gecategoriseerd. Daarna is aan de hand van een literatuuronderzoek gezocht naar overeenkomsten en verschillen. Ook gaf het literatuuronderzoek aanleiding om opnieuw de data te analyseren. De onderzoeksvraag is hierdoor een aantal keer verder gespecificeerd. Vanwege deze werkwijze is na de laatste analyse de hoofdvraag van dit onderzoek geformuleerd. In het volgende hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de hoofdvraag:

Welke typen begripschecks worden in hypotheekadviesgesprekken gebruikt?

4. Resultaten

Uit de analyses is gebleken dat er drie typen begripschecks te onderscheiden zijn in de hypotheekadviesgesprekken. Ten eerste checken hypotheekadviseurs begrip wanneer er een interactionele aanleiding is, maar ook wanneer er geen interactionele aanleiding is. Ten tweede checken hypotheekadviseurs begrip om klanten uit te nodigen om begrip te claimen of te demonstreren. Ten derde blijken begripschecks in de geanalyseerde gesprekken een organisatorische functie te hebben. De checks worden bijvoorbeeld organisatorisch ingezet voor het afsluiten van onderwerpen. Deze drie typen begripschecks worden in dit hoofdstuk geïllustreerd aan de hand van transcriptvoorbeelden. Tot slot zullen ook de nagesprekken worden besproken in het licht van de gevonden resultaten.

4.1 Contingente en contextuele begripschecks

Hypotheekadviseurs checken begrip wanneer daar in de interactie een directe of een indirecte aanleiding voor is. Bij de contingente begripschecks is de aanleiding voor de check te vinden of ligt de aanleiding wat verder terug in de interactie. Deze aanleidingen geven de gesprekspartners de mogelijkheid tot herstelwerkzaamheden wanneer blijkt dat er geen wederzijds begrip is (Mazeland, 2003). Zie fragment 1 waarin de adviseur de werking van de belasting uitlegt aan de klant.

Fragment 1: 20-05 (A = adviseur; K = klant)

1	A	En als je meer belasting betaalt
2		dan krijg je dus meer ↑terug.
3	K	°oh°
4→	A	>Snap je dat? <
5	K	°Ja°

Fragment 2 27-06 (A = adviseur; K = klant)

1	A	°E::hm°
2		(2.0)
3		>zijn ze zijn, ja het ‘t zijn wel impertinente vragen,<
4		>maar zij- zijn ze ver↑mogend je ouders, of niet? <
5	K1	Redelijk.
6		<i>knikt</i>
7	A	°Oke=°
8	K1	=Ja.=
9	A	=°Oke°
10		Moet ik <u>aannemen</u> ,

- 11 He? dat is eu:h, hoef ik ook niet aan te tonen
12 Maar HET GEEFT WEL EVEN VOOR MIJN BEELD,
13 VIND IK DAT WEL BELANGRIJK,
14 VAN KUNNEN ouders dat ook ↑blijven betalen in de
toekomst.
15 [° Nou goed dat moet ik dan maar van je aannemen dat dat°
16 K1 [*knikt*
17 A ° dat dat zo is. °
18 (1.0)
19 Goed, e::hm inkomenstoets.
20 (6.0)
21 K2 *lacht*
22 (4.0)
23 A Moet je erom lachen?

In fragment 1 reageert de klant met een zachte ‘oh’ op de uitleg van de adviseur. De adviseur beantwoordt deze uiting met de begripscheck ‘Snap je dat?’. Op deze begripscheck reageert de klant met een ‘Ja’, waardoor zij zegt de uitleg te begrijpen. De directe aanleiding voor deze contingente begripscheck is de ‘oh’ in regel 3. In fragment 2 moet de klant lachen tijdens de uitleg van de adviseur. Dit non-verbale gedrag is een direct aanleiding voor de adviseur om zijn begrip over de uitleg te checken. De adviseur was geschrokken van de hoogte van de studieschuld die de klanten hebben en hij vindt de situatie ernstig, blijkt uit het nagesprek.

In de analyses zijn naast contingente begripschecks ook contextuele begripschecks waargenomen. Dit zijn checks die die zich richten op het institutionele doel dat de gesprekspartners hebben of het inventariseren van voorkennis. Gesprekspartners werken samen naar een doel toe en zij kunnen op zichzelf ook een doel nastreven dat afwijkt van het gezamenlijke doel (Seedhouse, 2004, p. 96). Zo kunnen klanten een ander doel hebben dan de adviseur. Door contextuele begripschecks krijgt een buitenstaander een idee van de gespreksdoelen die de gesprekspartners hebben. Deze begripschecks worden dus niet geuit naar aanleiding van een interactionele gebeurtenis. In fragment 3 is een dergelijk type te zien. In dit fragment checkt de adviseur of de klanten de werking van de hypotheekrenteaf trek kennen. Aan dit soort begripschecks gaat geen interactionele aanleiding vooraf.

Fragment 3: 20-06/1 (A = adviseur; K = klant)

- 1 A EN de nettomaandlast die hierbij hoort (1.0) eigenlijk moet
2 je dan ook even goed naar bruto maandlast uhh kijken,
3 Maar na aftrek van uhh uhm rente kom je op 1280 euro uit
4 K2 Oke.
5 K1 Hm.
6 K2 Op een rente van vier 85

- 7→ A Ja. Jullie weten ook hoe die aftrek tot stand komt?
8 (2.5)
9 K1 Uhm=

In regel 1 tot en met 3 is een deel van de uitleg te lezen. Hier reageren klant 1 en klant 2 op met ‘Hm’ en ‘Oke’. Klant 2 reageert in regel 6 ook met ‘Op een rente van vier 85’, wat wordt bevestigd door de adviseur in regel 7. In regel 7 uit de adviseur een begripscheck vanwege de context en niet vanwege de voorafgaande interactie. In fragment 4 is nog een voorbeeld te zien van een contextuele begripscheck.

Fragment 4: 27-06/2 (A = adviseur; K = klant)

- 1 A In de volksmond noem je dit ook wel een
 ↑standaardhypotheek,
2 een ↑tophypotheek of een extra ↑tophypotheek.
3 K °Hm, okee. °
4 A .hh Nationale Hypotheekgarantie, ik weet niet of je daarmee
 bekend bent?
5 (0.5)
6 A Nee?
7 K ↓°Nee°

De adviseur vertelt iets over de financiering van een hypotheek en hij wil in regel 4 checken of de klant de Nationale Hypotheekgarantie kent. Overigens uit de adviseur in regel 6 uit een contingente check vanwege de pauze in regel 5.

4.2 Uitnodigen tot het claimen of demonstreren van begrip

In de hypotheekgesprekken worden begripschecks door de adviseurs gebruikt om klanten uit te nodigen tot het claimen en demonstreren van begrip. Hierbij zijn de termen claimen en demonstreren afgeleid van de definitie van Sacks (1992) en Koole (2010). Een begripscheck kan een klant uitnodigen tot het maken van een claim, een voorbeeld hiervan is te zien in fragment 5. Net als in fragment 3 geeft de adviseur ook hier uitleg over de renteaftrekbaarheid.

Fragment 5: 23-06/1 (A = adviseur; K = klant)

- 1 A En het wordt niet meer gebruikt voor de aankoop,
2 [onderhoud of verbetering van de ↑woning
3 K1]Ja
4 *knikt*
5 K2 JA
6 *knikt*
7 (0.5)

8	A	Het is dus (.) box 3 geworden.
9		(1.0)
10→	A	Ja?
11		(1.0)
12	K2	°Oke°

Klant 1 en klant 2 reageren beiden met ‘Ja’ op de uitleg van de adviseur. Ook knikken ze daarbij. Nadat er geen reactie is gekomen (regel 9) op de uiting in regel 8 van de adviseur, checkt de adviseur begrip door middel van ‘Ja?’. De aanleiding van de begripschecks vindt direct voor de begripscheck plaats in de vorm van een pauze van één seconde. Koole (2010) karakteriseert een claim ook als een check die alleen wordt uitgevoerd naar aanleiding van de interactie. De begripscheck in regel 10 lokt een claim van begrip uit, namelijk ‘Oke’. Veel ‘Ja-vragen’ en ‘Snap je’ (zoals ‘Ja?’, ‘Oke?’, ‘Helder?’) prefereren een positieve claim, net als in fragment 1. Dit heeft te maken met de formulering van de begripscheck en de voorkeur voor projectsucces en voorkeur voor overeenstemming, zoals die is besproken in het theoretisch kader (Mazeland, 2003).

Een begripscheck die een claim prefereert wordt niet altijd beantwoord. Vaak hebben de klanten dan al begrip getoond door middel van een claim, voordat er begrip wordt gecheckt. Een voorbeeld van dit verschijnsel is in fragment 6 te zien. In regel 1 tot en met 7 paraphraseert de adviseur de intentie van de klanten om dit gesprek te voeren.

Fragment 6: 27-06 (A = adviseur; K = klant)

1	A	HYPOTHEKEN
2		JULLIE GAVEN AAN VAN WAT
3		WE WETEN EIGENLIJK BEST WEL WAT VAN HYPOTHEKEN
4		WE HEBBEN WAT BOEKJES GELEZEN,
5		WE HEBBEN WAT DINGETJES GEZIEN
6		[MAA::R (.) leg maar eens effe uit van hoe een hypotheek
7		[nou eigenlijk in mekaar zit.
8		[kijkt vragend naar K1 en K2
9	K2	Exact.
10	K1	<i>knikt</i>
11→	A	°Ja?°
12		(0.5)
13	A	°Oke.°

De adviseur vraagt om een reactie op zijn uiting in regel 1 t/m 7, doordat hij vragend naar de klanten kijkt. De parafraze van de adviseur wordt bevestigd door klant 2 in regel 9 en non-verbaal door klant 1. De adviseur checkt nogmaals of zijn parafraze klopt door in regel 11 ‘Ja?’ te vragen. Hier reageren de klanten niet op, terwijl ze daar wel de mogelijkheid voor hebben.

Uit de analyses blijkt dat er naast begripschecks die een claim prefereren, ook begripschecks zijn die een voorkeur hebben voor een demonstratie. De begripschecks die de voorkeur bezitten om kennis te demonstreren worden op drie verschillende manieren behandeld door de klanten. Ze beantwoorden de vraag niet, ze proberen kennis te demonstreren of reageren met een claim. In fragment 3 is de begripscheck in regel 7 een voorbeeld van een check die is uitgevoerd vanwege het contextuele belang, maar het is ook een voorbeeld waarbij de klanten de voorkeur hebben om begrip te demonstreren. Na een lange pauze (regel 8) reageert klant 1 met ‘Uhm’, waarna de adviseur de uitleg zelf gaat geven. Een voorbeeld waarbij de klant wel de mogelijkheid pakt om kennis te demonstreren is fragment 7.

Fragment 7: 20-05 (A = adviseur; K = klant)

1 A ik denk dat de executiewaarde ongeveer zal zijn
 2 *kijkt naar scherm*
 3 (3.0)
 4→ A .pt ken je de term executiewaarde?
 5 *wijst naar scherm*
 6 K nou [uh ja uh dat is als je failliet gaat zeg maar, [toch?
 7 A [nou:: [nou je moet
 8 het eigenlijk zo zien dat uh::,

In regel 4 checkt de adviseur of de klant de term executiewaarde kent en wijst hierbij naar het computerscherm. De klant waagt een poging om de term uit te leggen, maar de adviseur onderbreekt haar vrij snel, zie regel 7 en 8. De derde waargenomen reactie van klanten, is met een claim antwoorden op een begripscheck die de voorkeur heeft tot het demonstreren van kennis. Dit verschijnsel is nog niet eerder waargenomen in onderzoek naar het demonstreren en claimen van kennis, zoals in Koole (2010). Fragment 8 is een voorbeeld van een begripscheck die een demonstratie van kennis prefereert, vanwege de vorm van de vraag. Echter, door de klanten wordt de check behandeld als een begripscheck die een claim prefereert. .

Fragment 8: 27-06/1 (A = adviseur; K = klant)

1→ A >Kennen jullie het belastingstelsel? <
 2 (0.6)
 3 K1 [Ik wel
 4 K2 [Een beetje,
 5 (.)
 6 K2 Ja een beetje ik denk jij beter dan ik
 7 (2.0)
 8 A Heel kort.
 9 Box 1, 2 en 3 heb je.
 10

11 ((25 regels weggelaten: uitleg belastingstelsel))

In regel 1 checkt de adviseur begrip en lokt hij een demonstratie van kennis uit door te vragen ‘Kennen jullie het belastingstelsel?’. Deze vraag wordt gevolgd door een pauze, in regel 2, en op deze vraag wordt met een claim geantwoord in regel 3 tot en met 6. De begripscheck beslaat inhoudelijk zo veel informatie dat de klanten met een claim antwoorden in plaats van een demonstratie van kennis. Van de klanten kan niet verwacht worden dat zij uit gaan leggen hoe het belastingstelsel in elkaar zit. In de hypotheekgesprekken worden een aantal keer een paar verplichte vragen gesteld, hierbij komt hetzelfde verschijnsel voor. Zie fragment 9 voor een tweede voorbeeld.

Fragment 9: 20-06/1 (A = adviseur; K = klant)

1 → A *zijn* jullie bekend met de verschillende hypotheekvormen(.)
 2 *iedereen kijkt naar het scherm*
 3 A [lineair, annuïteiten, sparen, beleggen.
 4 [*> k1 en k2*
 5 (0.5)
 6 K1 .pt een beetje.
 7 *kijkt naar scherm*
 8 K2 ja↓
 9 *kijkt naar scherm*
 10 A °n beetje°. Kom ik zo nog even op terug.
 11 *klikt antwoord aan op scherm*

De klanten reageren op de begripscheck in regel 1 tot en met 4 met een claim, terwijl het geprefereerd is dat zij kennis demonstreren. De claims zijn te lezen in regel 6 en 8. De adviseur herhaalt het antwoord van klant 1. Net als in fragment 8 is in fragment 9 ook te zien dat na de check een pauze volgt (regel 5). Deze pauzes kunnen duiden op een voor de klant niet-geprefereerde respons, namelijk een demonstratie.

Het veelvuldig antwoorden met een claim, op zowel begripschecks die een claims prefereren en begripschecks die demonstraties prefereren, kan verklaard worden door twee redenen. Ten eerste ligt het aan de inhoud van de vraag, zoals we zagen in fragment 8 en 9. Ten tweede is de hoeveelheid informatie die klanten over zich heen krijgen zo groot dat het niet duidelijk is waar de begripscheck op terugslaat. Dit probleem nam Ye (2008) ook waar in zijn onderzoek. In fragment 10 is te zien dat de begripscheck in regel 25 niet duidelijk terug refereert naar een bepaald aspect van de uitleg, maar terugslaat op de gehele uitleg.

Fragment 10: 20-05 (A = adviseur; K = klant)

1
 2 ((8 regels weggelaten: uitleg maandlasten))
 3
 4 A [Dit is natuurlijk wel (.) een een weer↑spiegeling (.)

- 5 van jouw situatie.
6 [*Knikt en wijst naar scherm*
7 K *Knikt*
8 ↑Bruto weet je zeker dat je dat betalen moet,
9 [want dat komt de bank ge↑woon bij je innen namelijk
10 K [*knikt en lacht*
11 A Jouw netto is natuurlijk hoe jij je belasting (.) verrekent.
12 K °Hmja°
13 A En uhh dat kan natuurlijk best een ↑klein beetje afwijken.
14 WOZ-waarde hebben we ingevuld
15 <En daar hebben natuurlijk helemaal rekening
meegehouden>, exact uhh
16 Er spelen natuurlijk ook wat andere dingen een rol.
17 En bijvoorbeeld stel dat jij uhh uh .pt besluit
18 om toch meer te gaan werken
19 dan gaat je inkomen omhoog,
20 >dan gaat dit naar ↓beneden<
21 want dan ga je meer belasting be↑talen
22 En als je meer belasting betaalt
23 dan krijg je dus meer ↑terug.
24 K °Oh°
25 >Snap je dat? <
26 K °Ja°

De uitleg die de adviseur in regel 1 tot en met 23 geeft, lokt bij de klant de reactie ‘Oh’ uit. Deze uiting wordt heel zacht uitgesproken. De begripscheck ‘Snap je dat?’ in regel 25 volgt na de zachte ‘oh’ en krijgt als antwoord een zachte ‘Ja’. Het is hier niet duidelijk wat de klant precies snapt van de lange uitleg die de adviseur heeft gegeven en waar ‘Snap je dat?’ naar refereert.

4.3 Begripschecks als topicafluiters

Begripschecks worden door de hypotheekadviseurs niet alleen gebruikt om begrip te checken. Ze worden ook voor een heel andere interactionele gebeurtenis ingezet, namelijk het afsluiten van onderwerpen. Vragen als ‘Duidelijk tot zover?’ bakenen expliciet een onderwerp af. Boontje (2012) noemt deze begripschecks met een organisatorische functie ‘voorstellen’ om het onderwerp af te sluiten. Hierbij hebben klanten de mogelijkheid om op het voorstel in te gaan of het voorstel te weigeren. Zie fragment 11 voor de illustratie van een topicafluiters. In dit fragment is de adviseur de verschillende hypotheekvormen aan het bespreken.

Fragment 11: 23-06/1 (A = adviseur; K = klant)

- 1 A En naarmate de looptijd ↑vordert zullen ze gaan afnemen.
2 Maar die bruto maandlast begint heel hoog,
3 zo ook de netto maandlast
4 en dat loopt dus af gedurende de looptijd van de hypotheek.
5 (2.0)
6→ A Helder?
7 K2 Helder
8 A .hh ↑Bankspaarhypotheek (1.0) is een ander verhaal.

In regel 1 tot en met 5 zijn de laatste zinnen van de adviseur te lezen die hij besteedt aan de lineaire hypotheek. Hierna volgt een pauze, zie regel 5. Tijdens deze pauze reageren de klanten niet. In regel 6 uit de adviseur een begripscheck die kan zorgen voor de overgang naar een ander onderwerp, namelijk de bankspaarhypotheek. Topicafsluiters komen zowel met een contingente als met een contextuele aanleiding voor.

De topicafsluiters komen vaak driedelig voor (Mazeland, 2003) en ze zijn positief geformuleerd, zie fragment 11. De driedeligheid van de topicafsluiters bestaan uit een eerste paardeel waarin bijvoorbeeld een evaluatie van het onderwerp wordt gedaan door de adviseur. In het tweede paardeel reageert de klant met een voorkeur voor overeenstemming vanwege de geformuleerde richting en tot slot wordt het onderwerp afgesloten door de adviseur die het tweede paardeel bevestigt (Mazeland, 2003). In fragment 12 is regel 5 het eerste paardeel, regel 6 het tweede paardeel en regel 7 de bevestiging van het tweede paardeel waardoor het onderwerp is afgesloten. Deze driedelige sequenties zijn overigens vooral te vinden aan het einde van de hypotheekadviesgesprekken.

Fragment 12: 20-06/1 (A = adviseur; K = klant)

- 1 A nou d(h)at z(h)ou een definitie van tophypotheek kunnen zijn,
2 A >maar in de bankwereld is een tophypotheek
3 A een hypotheek die ↑hoger is dan de waarde van de woning.<
4 K2 °Ja°
5→ A Ja?
6 K1 >°Ja°<
7 A °Oke°.
8 A en ↑zo komt die rente tot stand.

Aparte topics die door de klanten worden geïnitieerd of expliciet genoemde begripsproblemen, worden door de adviseur door middel van een begripscheck weer afgesloten. In fragment 13 stelt klant 2 een vraag over een formule van de bankspaarhypotheek.

Fragment 13: 23-06/1 (A = adviseur; K = klant)

- 1 K2 Ik snap niet wat je zei met dat (1.0)

- 2 dat als de rente lager wordt dan [(.) °gaat t omhoog?°
- 3 A [hh
- 4 A als zo meteen dit product wordt afge↑sloten,
- 5 K2 Ja
- 6 A Dan zul je kiezen voor een bepaalde rentevaste periode.
- 7 K2 Ja.
- 8 Daar gaan we zo meteen naar kijken
- 9
- 10 ((14 regels weggelaten: uitleg renteperioden))
- 11
- 12 A Eigenlijk de werking dus van spaarhypothec,
13 is je rente ↑hoog, inleg wat ↓lager, is je rente wat lager,
14 moet die inleg weer omhoog.
15 En die kent eigenlijk een wisselwerking.
16 (1.0)
- 17→ A °Ja?°
- 18 K2 Ja
- 19 (1.0)
- 20 A Banksparen.
- 21 Maar ik (.) ga het zometeen allemaal (.) inzichtelijk maken voor jullie op papier.

De vraag die klant 2 in fragment 11 stelt krijgt een uitgebreide uitleg. Na de uitleg heeft de klant de mogelijkheid om te reageren. Dit is weergegeven in regel 16, met een pauze van één seconde. De klant neemt niet de mogelijkheid om te reageren op de uitleg. Na de pauze vraagt de adviseur ‘Ja?’ waarop klant 2, die de vraag in regel 1 en 2 initieerde, antwoordt met ‘Ja’. Deze begripscheck in regel 17 wordt ingezet als een topicafluitter, omdat de vraag van klant 2 en de pauze in regel 16 aanleidingen zijn in de interactie voor het uiten van de begripscheck. En het is een topicafluitter, omdat de adviseur het onderwerp banksparen wil afsluiten in regel 20.

4.4 Nagesprekken

In de nagesprekken komen een aantal verrassende zaken aan het licht. Zo blijken sommige adviseurs het opleidingsniveau van klanten een indicatie te vinden voor de mogelijke moeilijkheidsgraad van het gesprek. Terwijl andere adviseurs de ervaring hebben dat onafhankelijk van het opleidingsniveau van de klanten iedereen de informatie als moeilijk ervaart. Sommige adviseurs geven wel aan dat zij met enkele vragen proberen vast te stellen wat de basiskennis is van de klanten. Maar klanten zijn volgens hen terughoudend in de antwoorden op kennisvragen, omdat ze niet durven te zeggen dat zij iets weten. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het feit dat klanten begripschecks die een demonstratie prefereren niet als zodanig behandelen en dat adviseurs liever naar claims vragen.

Daarnaast blijken de adviseurs te letten op de non-verbale communicatie van de klanten. Zo wordt er bewust nagedacht over de passieve of actieve houding van de klanten en maken de adviseurs bewust oogcontact met een klant wanneer deze stil is. Wanneer een klant de informatie niet lijkt te volgen zal een adviseur niet vragen wat hij of zij ervan vindt. Een van de vier adviseurs geeft aan dit een te directe vraag te vinden.

Verder geven twee adviseurs aan dat zij eigenlijk wel meer informatie hadden kunnen geven over de verschillende hypotheekvormen. Maar tegelijkertijd realiseerden zij zich dat de gesprekken al lang duren en dat nog meer informatie niet wenselijk is.

Tot slot bleek de camera sommige adviseurs toch het gevoel te geven dat zij op hun vingers werden gekeken. Eén adviseur geeft aan dat hij het idee had dat de klanten ook wat passiever waren door de onderzoeksetting, en dat zij normaal meer vragen stelden.

5. Conclusie

Voor de aankoop van een woning zullen veel mensen op bezoek gaan bij een hypotheekadviseur. Dit is één van de communicatiemomenten vanuit een bank om klanten te informeren over de hypothecaire mogelijkheden. Het gesprek met een hypotheekadviseur stond in dit verslag centraal. In deze masterscriptie zijn namelijk zes ABN AMRO hypotheekadviesgesprekken geanalyseerd. Ik heb onderzocht op welke manier verschillende typen begripschecks gebruikt worden in een hypotheekadviesgesprek.

Ik heb laten zien dat contingente begripscheck worden uitgevoerd naar aanleiding van interactionele gebeurtenissen en contextuele begripschecks geen aanleiding vanuit de interactie hebben, maar zich richten op het institutionele doel dat de hypotheekadviseur heeft. Daarnaast zijn er begripschecks die een claim prefereren en begripschecks die qua vorm een demonstratie prefereren, maar niet als zodanig door de klanten worden behandeld. Tot slot is er een type begripscheck waargenomen waarbij de primaire functie het afsluiten van topics is, in plaats van het checken van begrip.

Daarnaast zijn er een aantal andere opvallende waarnemingen. Ten eerste is de uitleg van de adviseurs soms zo lang dat het niet duidelijk is waar een begripscheck op terugslaat. Hierdoor worden de antwoorden op checks onbetrouwbaar. Ye (2008) nam dit verschijnsel waar in het onderwijs, leerlingen moesten antwoord geven op de vraag “begrijp je het of begrijp je het niet?” terwijl niet duidelijk was wat zij precies allemaal moesten begrijpen. Dit lijkt ook op te gaan voor de klanten tijdens een hypotheekadviesgesprek. De lange uitleg die wordt gegeven door de adviseur heeft karakteristieken van een monoloog, waarbij achteraf aan de klanten wordt gevraagd of het is begrepen. Een eventueel begripsprobleem aan het begin van de monoloog kan dan allang zijn vergeten door de klant.

Naast de uitleg die heel lang kan zijn, kan ook een begripscheck inhoudelijk heel breed zijn. Dit komt meerdere malen voor in de gesprekken en het zorgt ervoor dat klanten begrip claimen in plaats van demonstreren. De begripschecks die een demonstratie van kennis prefereren, werden onder andere door de klant behandeld als een check die een claim prefereert. Dit fenomeen is nog niet eerder waargenomen in onderzoek naar het demonstreren en claimen van kennis, zoals in Koole (2010). Koole (2010) beargumenteerde dat leerlingen op een *do you know*-vraag een claim en een demonstratie van voorkennis of opgedane kennis uiten. In dit huidige onderzoek blijkt dat dit niet altijd het geval hoeft te zijn. Hierbij speelt het institutionele doel van het gesprek en de inhoud van de vraag een rol.

Het stellen van vragen die een voorkeur hebben voor demonstraties, kunnen in sommige settings onnatuurlijk overkomen. De open vragen die Farrel (2009) stelde zijn wellicht niet geschikt voor een medische setting. Ditzelfde geldt voor hypotheekadviesgesprekken. Wanneer adviseurs op de man af vragen of een klant bepaalde informatie in eigen woorden zou willen parafraseren, kan dit heel aanvallend overkomen. Ook in een nagesprek blijkt dat een adviseur een dergelijke aanpak te confronterend vindt voor de klant.

Het feit dat bijna alle begripschecks positief geformuleerd zijn, kan er aan bijdragen dat begripsproblemen niet worden gesignaleerd. Klanten zullen namelijk uitingen doen die worden verwacht vanwege de preferentieorganisatie (Mazeland, 2003). Er bestaat een normatieve verwachting dat er op een positief geformuleerde vraag een positief antwoord volgt. Binnen aangrenzende paren bestaat er voorkeur voor projectsucces en overeenstemming. Hierdoor antwoorden klanten op ‘Snap je

dat?’ eerder met ‘Ja’ dan met ‘Nee’. Aangeven dat er iets niet wordt begrepen wordt niet geprefereerd.

In overeenstemming met het onderzoek van Koole (2010) blijkt dat bij de ‘Ja/Nee-vragen’ de adviseur volstaat met een minimale reactie van de klant. Soms is een bijna onhoorbare ‘Ja’ al voldoende voor de adviseur om verder te gaan met het gesprek. Farrel (2009) ziet deze ‘Ja/Nee-vragen’ dan ook als het minst effectief. Hier sluit ik mij bij aan, want een hypotheekadviseur kan slechts aannemen dat de klant het werkelijk begrijpt. Verder is de hoeveelheid ‘Ja/Nee-vragen’ gemiddeld zeer hoog ten opzichte van de andere typen begripschecks die in de gesprekken worden geuit. Dit komt overeen met het onderzoek naar arts-patiëntgesprekken van Farrel (2009).

In het volgende hoofdstuk zal de praktische relevantie van deze masterscriptie voor hypotheekadviseurs beschreven worden.

6. Discussie

Persoonlijk heb ik het verschil in de mate van begrijpelijkheid per adviseur als groot ervaren. Waar de ene adviseur op een rustig tempo alle hypotheekvormen met geduld uitlegt, gaat de ander van de hak op de tak. Hierdoor lijkt het alsof klanten geluk moeten hebben om bij een ‘begrijpelijke adviseur’ op gesprek te mogen komen. Vanuit het commerciële oogpunt van de ABN AMRO is het belangrijk dat alle klanten in een bepaalde mate dezelfde duidelijke en begrijpelijke informatie te horen krijgen. Dit onderzoek is voor hypotheekadviseurs daarom direct praktisch relevant, omdat in kaart is gebracht op welke wijze adviseurs bijdragen aan het ontwikkelen van hypotheekkennis bij klanten. Wanneer adviseurs bewust zijn van het stellen van begripschecks en de gevolgen van de verschillende vormen, kunnen begripsproblemen bij de klanten sneller gesignaleerd worden.

Vanwege de gevonden resultaten kan worden nagedacht over het nut van het checken van begrip, aangezien het relatief weinig reacties uitlokt bij de klanten. De positieve formulering van de begripschecks zorgt ervoor dat klanten ook een positief antwoord geven, vanuit het perspectief van preferentieorganisatie. Het is niet effectief om de begripschecks negatief te formuleren (‘Snap je het niet?’, ‘Begrijp je het niet?’), vanwege de indirecte suggestie dat de klanten niet capabel zijn om het te begrijpen. Vaker begrip checken is wellicht ook niet gewenst, vanwege de extra tijd die de beantwoording zal kosten. In de nagesprekken gaven de adviseurs zelf ook al aan dat de ingeplande tijd vaak te kort is. Daarnaast moet in gedachten gehouden worden dat een hypotheekadviesgesprek één van de momenten is waarop een klant informatie krijgt over hypothecaire zaken. Na het gesprek kan er vaak nog telefonisch contact worden opgenomen en ontvangen zij pakketten met informatie. Wanneer een klant in het adviesgesprek niet aangeeft dat hij/zij iets niet begrijpt, zal er op een later moment nog ruimte zijn om de vraag te beantwoorden. Het checken van begrip hoeft dus niet direct nuttig te zijn, maar kan klanten aan het denken zetten en op een later moment zorgen voor begripsvorming.

7. Literatuur

- Boontje, E.C.H. (2012). Titel nog niet bekend. Masterscriptie Universiteit Utrecht
- Chaudron, (1988). *Second language classrooms: research on teaching and learning*. New York: Cambridge University Press.
- Cho, E. H., & Larke, P. J. (2010). Repair strategies usage of primary elementary ESL students: Implications for ESL teachers. *TESL-EJ: Teaching English as a Second Or Foreign Language*, 14(3), 1-18.
- Farrell, M., H., Kuruvilla, P., Eskra, K. L., Christopher, S. A., & Brienza, R. S. (2009). A method to quantify and compare clinicians' assessments of patient understanding during counseling of standardized patients. *Patient Education and Counseling*, 77(1), 128-135.
- Hellermann, J. (2008). *Social actions for classroom language learning*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie: hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho.
- Kearsley, G. P. (1976). Questions and question asking in verbal discourse: A cross-disciplinary review. *Journal of Psycholinguistic Research*, 5(4), 355-375.
- Koole, T. (2010). Displays of epistemic access. Student responses to teacher explanations, *Research on Language and Social Interaction*, vol. 43, issue 2, 183-209
- Long, M. H., & Sato, C. J. (1983). Classroom foreigner talk discourse: forms and functions of teachers' questions. In H.W. Seliger, & M.H. Long (Eds.), *Classroom oriented research in second language acquisition* (pp. 268 – 287). Rowley, MA: Newbury House.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: Coutinho.
- Pander Maat, H. (2011). *Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie: vier soorten praktijkstudies*. Reader mastercursus Taal, Communicatie en Organisatie.
- Penate, M., & Boylan, G. (2005). The effect of interactional adjustments on the overall comprehension of spoken texts: A case study. *JALT Journal*, 27(2), 187-207.
- Polman, A.M. (2011). *Inferenties in een hypotheekofferte: Een onderzoek naar het bevorderen van de begrijpelijkheid*. Bachelorscriptie Universiteit Utrecht.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., en Jefferson, G. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Linguistic Society of America*, 53 (2), 361-382.
- Ten Have, Paul (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London, England: Sage.

Themistocleous, M., McCabe, R., Rees, N., Hassan, I., Healey, P. G. T., & Priebe, S. (2009). Establishing mutual understanding in interaction: An analysis of conversational repair in psychiatric consultations. *Communication and Medicine*, 6(2), 165-176.

Watermeyer, J., & Penn, C. (2009). "Tell me so I know you understand": Pharmacists' verification of patients' comprehension of antiretroviral dosage instructions in a cross-cultural context. *Patient Education and Counseling*, 75(2), 205-213.

Ye, H. (2008). Dong bu dong?-A comprehension check question in CSL classroom discourse. *University of Washington Working Papers in Linguistics (UWWPL)*, 27, 147-156.

www.afm.nl

Bijlage I: Transcriptconventies

De gebruikte conventies zijn ontwikkeld door Jefferson en staan in Mazeland (2003): *Inleiding in de conversatie-analyse*:

- Elke beurt begint op een nieuwe regel
- Beurten worden relatief ten opzichte van elkaar gepositioneerd, hetzij door meting van een tussenliggende pauze, hetzij door markering van de plaats waarop overlap tussen beurten begint
- Prosodische productie-eigenschappen die interpretatief relevant lijken, worden zo mogelijk genoteerd

Gespreksorganisatorische relaties

(1,5) pauze: hetzij beurt intern, hetzij tussen beurten

(.) stilte korter dan (0.2) seconden

tekst=

=tekst2 er is geen waarneembare stilte tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker

sp[reker1

[spreker2 een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker op het punt waar het haakje staat

Prosodie

. dalend intonatieverloop

, licht stijgend intonatieverloop

? stijgende intonatie aan het eind van het betreffende uitingsdeel

! uitingsdeel geproduceerd met uitroepachtige prosodie

↑ Toonbeweging omhoog, voor duur van een lettergreep, of binnen lettergreep

↓ Toonbeweging omlaag

aksent de onderstreepte lettergreep of klank is geaccentueerd

re:kken de betreffende (mede)klinker is opvallend langer dan normaal voor deze spreker

LUID de gekapitaliseerde letters wordt relatief luid uitgesproken

afbre- de spreker houdt plotseling in, en breekt de productie van het woord af

°tekst° relatief zacht uitgesproken

>tekst< de tekst die volgt, wordt relatief sneller uitgesproken

<tekst> de tekst die volgt, wordt relatief langzamer uitgesproken

Geluidsproductie

.hh hoorbare ademing

lacht karakterisering van non-verbale uiting

Transcriptieproblemen

() spreker zegt iets dat de transcribent niet kan verstaan