“Misschien toch nog even over de budgethypotheek…”

Een conversatieanalytisch onderzoek naar gespreksopbouw en agenda-afstemming in hypotheekadviesgesprekken

Masterscriptie Communicatiestudies
E.C.H. Boontje

Universiteit Utrecht

“Misschien toch nog even over de budgethypotheek…”

Een conversatieanalytisch onderzoek naar gespreksopbouw en agenda-afstemming in hypotheekadviesgesprekken

Masterscriptie Communicatiestudies
Faculteit Geesteswetenschappen
Universiteit Utrecht

Door: Eva Boontje
Studentnummer: 3355403

Eerste begeleider: Henk Pander Maat
Tweede begeleider: Tom Koole

Collegejaar 2011-2012
11 juli 2012

Samenvatting

In dit onderzoek is op conversatieanalytische wijze gekeken naar gespreksopbouw en agenda-afstemming in hypotheekadviesgesprekken. In dit onderzoek staan twee onderzoeksvragen centraal:

- Wat is de globale gespreksopbouw van hypotheekoffertegesprekken en welke activiteiten komen in de gesprekken voor?
- Op welke wijze wordt de gespreksagenda met de klant afgestemd in hypotheekoffertegesprekken?

Aan de hand van een corpus van drie offertegesprekken, opgenomen bij ABN AMRO kantoren in de periode van mei en juni 2011, is een antwoord op deze onderzoeksvragen verkregen.

Offertegesprekken blijken een standaardstructuur en opbouw te hebben. Dit komt met name door een computerprogramma dat als leidraad gedurende het gesprek wordt gehanteerd. Een offertegesprek bestaat uit vier fases: een openingsfase, een inventarisatiefase, een offertefase en een afsluitingsfase. Binnen deze fases bespreekt elke adviseur dezelfde onderdelen. Voornamelijk gegevens over de klant en het inkomen, gegevens over het huis en de vragenlijst van Wft zijn topics die in elk gesprek aan de orde komen. Afhankelijk van de situatie van de klant en de interactionele context, komt er naast de onderdelen van de standaardstructuur, ook andere informatie aan de orde.

Qua gespreksactiviteiten blijkt dat adviseurs weinig expliciet adviseren. Om deze reden kan er ook geen 'adviesfase' worden aangewezen in de gesprekken, iets wat Pander Maat et al. (2011) na hun verkennende analyse wel hebben gedaan. Hypotheekadviseurs geven impliciet advies door opties aan klanten voor te leggen en hier uitleg over te geven. Hierdoor komen zogenaamde uitlegintermezzo's voor. Deze komen in elke fase voor. Hierin geven adviseurs uitleg over bijvoorbeeld bepaalde aflossingsvormen of typen hypotheek. De gespreksactiviteit die hierbij hoort is 'geven van feiten door Adviseur'. Andere gespreksactiviteiten die kunnen voorkomen zijn: 'vragen om feiten door Adviseur', 'vragen om feiten door Klant' en 'geven van feiten door Klant'. Naast gespreksactiviteiten, komen er ook informatieverwerkingsactiviteiten voor. Dit zijn bijvoorbeeld berekeningen die door de adviseur worden gemaakt. Omdat het behandelen van activiteiten de voornaamste bezigheid is in hypotheekadviesgesprekken, hanteer ik in deze scriptie het begrip 'activiteit' in plaats van het begrip 'topic'. Wanneer het begrip 'topic' wel wordt aangehaald, bedoel ik hiermee het onderwerp van het gesprek.

Uit de eerste analyse bleek dat een offertegesprek een concrete gespreksagenda heeft. Adviseurs behandelen activiteiten van de gespreksagenda voornamelijk 'ruw'. Hierbij geven ze geen aankondiging of afsluiting van de activiteit, maar behandelen ze de activiteit zonder dit af te stemmen met de klant. Op sommige momenten geeft de adviseur wel inzicht in de gespreksagenda. Dit kan hij op twee manieren doen: Een activiteit voorstellen of een activiteit ter kennisgeving meedelen. Deze twee manieren hebben betrekking op de initiatie en de afsluiting van activiteiten. Naast deze twee manieren, komen er ook andere afstemmingsfenomenen voor in de gesprekken. Dit zijn bijvoorbeeld niet-inhoudelijke structuursignalen.

Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat offertegesprekken redelijk voorspelbaar zijn, maar dat de houding en mate van voorbereiding van de klant van invloed

is op het verloop van het gesprek. Het is de taak van de adviseur om hier op in te spelen en de structuur en inhoud van het gesprek hier op af te stemmen.

Inhoudsopgave

Samenvatting ... 3

1 Inleiding ... 6

1.1 Aanleiding ... 6

2 Theoretische achtergrond ... 8

2.1 Topicorganisatie in informele gesprekken ... 8

2.2 Institutionele gesprekken en *agenda setting* ... 10

2.3 Topicorganisatie in institutionele gesprekken ... 12

3 Probleemstelling ... 14

4 Methode ... 16

4.1 Onderzoeksmateriaal ... 16

4.2 Werkwijze ... 17

5 Globale gespreksopbouw en activiteiten ... 19

5.1 Globale gespreksopbouw ... 19

5.2 Activiteiten ... 24

6 Agenda-afstemming ... 27

6.1 Activiteit voorbereiden door A ... 29

6.1.1 Direct volgende activiteit voorbereiden ... 29

6.1.2 Later uit te voeren activiteit voorbereiden ... 33

6.1.3 Agenda uit meerdere activiteiten of globaler gespreksonderdeel voorbereiden ... 36

6.1.4 Niet- inhoudelijk structuursignaal ... 38

6.2 Activiteit afsluiten door A ... 39

6.2.1 Zojuist afgeronde activiteit afsluiten ... 40

6.2.2 Hele gesprek afsluiten ... 42

6.2.3 Niet-inhoudelijk afsluiten ... 43

6.3 Overig ... 44

6.3.1 Lopende activiteit formuleren ... 44

7 Conclusie ... 46

8 Discussie ... 48

9 Literatuur ... 50

Bijlagen ... 52

1 Inleiding

De grootste en belangrijkste financiële besteding in een mensenleven is de aankoop van een huis. Om deze reden willen mensen zich optimaal laten informeren over de keuze van een passende hypotheek. Heldere hypotheekvoorlichting is daarom van groot belang. Niet alleen op internet bestaan veel advieswebsites van verschillende (onafhankelijke) instanties, ook banken besteden veel aandacht aan de kwaliteit van hun hypotheekvoorlichting. Brochures en informatiepakketten moeten zo leesbaar mogelijk zijn voor de potentiële klant.

Uit verscheidene onderzoeken is echter naar voren gekomen dat de kwaliteit van hypotheekvoorlichting nog te wensen overlaat. Hypotheekinformatie wordt als lastig, ingewikkeld en niet transparant ervaren (Trendbox, 2007; Pander Maat et al., 2011). Grote lappen tekst, onbekende termen en een grote verscheidenheid aan onderwerpen maken dat de klant soms door de bomen het bos niet meer ziet (Pander Maat et al., 2011, p. 5). Vooral de begrijpelijkheid en de vindbaarheid van de juiste informatie wordt hierdoor belemmerd (Pander Maat et al., 2009). Om een oplossing voor dit probleem te vinden, is een hypotheekleeswijzer ontwikkeld voor het hypotheekinformatiepakket van de ABN AMRO bank. De ontwikkeling van een leeswijzer was onderdeel van een Masterscriptie over de herstructurering van hypotheekinformatiepakketten (De Boer, 2011). Echter, voordat deze leeswijzer geïmplementeerd kon worden, heeft de ABN AMRO bank haar schriftelijke hypotheekinformatie drastisch gewijzigd met als doel de informatie leesbaarder, transparanter en gebruiksvriendelijker te maken.

1.1 Aanleiding

Veel aandacht is dus al uitgegaan naar schriftelijke hypotheekinformatie. Echter, ook mondelinge voorlichting is bij de oriëntatie op een hypotheek belangrijk. Om tot een uiteindelijke keuze te komen voor een hypotheek, speelt een adviesgesprek waarschijnlijk een grotere rol dan schriftelijke informatie. Pander Maat et al. (2011) hebben daarom een verkennend onderzoek uitgevoerd naar het verloop van hypotheekgesprekken. Het voeren van een hypotheekadviesgesprek is volgens hen een lastige opgave. De voorkennis van de klant is vaak gering en onder bepaalde tijdsdruk moet de gehele financiële situatie van de klant in kaart worden gebracht. De adviseur heeft hierin een prominente rol. Het is immers zijn/haar taak en verplichting het vertrouwen van de klant te winnen en daarmee het gesprek goed te laten verlopen. Door verschillen tussen groepen consumenten, die zijn onderscheiden door AFM, is het voor een adviseur lastig een hypotheekgesprek optimaal te laten verlopen. Met name voor de zogenaamde *satisficers*, mensen die zich niet in financiële aangelegenheden willen verdiepen en zich vastklampen aan advisering van derden, is begrijpelijke hypotheekvoorlichting van groot belang. Door middel van onderzoek naar adviesgesprekken kan gekeken worden naar wat goed gaat en wat slecht gaat in deze gesprekken en welke oplossingen vanuit de praktijk zijn aan te dragen voor mogelijke problemen (p.5).

Omdat hypotheekvoorlichting een interessante casus is op het gebied van begrijpelijkheid- en leesbaarheidonderzoek, zijn er naar aanleiding van het verkennende

onderzoek van Pander Maat et al. (2011) vijf hypotheekadviesgesprekken opgenomen bij een ABN AMRO kantoor in Utrecht. In deze scriptie zullen drie van deze gesprekken, zogenaamde offertegesprekken, geanalyseerd worden op gespreksopbouw en agenda-afstemming. Omdat hypotheekinformatie zulke lastige materie is, is het van belang dat klant en adviseur op elkaar zijn afgestemd over de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek. Deze scriptie is tevens interessant omdat weinig onderzoekers zich op het terrein van gespreksopbouw en agenda-afstemming in institutionele gesprekken hebben begeven.

2 Theoretische achtergrond

Hypotheekadviesgesprekken kennen een vaste opbouw en structuur. Dit blijkt na verscheidene analyses van mijn onderzoeksmateriaal. In elk gesprek worden dezelfde onderwerpen behandeld. Hypotheekadviesgesprekken kennen hierdoor een zogenaamde gespreksagenda.

Echter, in dit type gesprek kan een gespreksagenda niet gedefinieerd worden als een opeenvolging van topics oftewel onderwerpen. Doordat een hypotheekadviesgesprek het karakter van een consultatiegesprek heeft, waarbij gegevens van de klant verzameld en verwerkt moeten worden om uiteindelijk een hypotheekadvies te vormen, worden er voornamelijk activiteiten in plaats van topics behandeld gedurende het hypotheekgesprek. Berekeningen maken en rapporteren is een activiteit die vaak voorkomt in het gesprek. Hierdoor komen topics op zich wel voor, maar deze worden vaak 'ingevuld' door een activiteit. In hoofdstuk 5 komt aan de orde welke typen activiteiten er voorkomen in de gesprekken.

In de literatuur wordt echter nauwelijks gesproken over opeenvolgingen van activiteiten of zogenaamde 'activiteitenagenda's'. In de conversatieanalyse is 'topic' een veelgebruikte term. Omdat het concept 'topic' en 'topicorganisatie' het best overeenkomt met de bevindingen van mijn onderzoek, bespreek ik in dit theoretisch kader literatuur over topics en gespreksagenda's in de klassieke vorm. In mijn scriptie echter, hanteer ik een andere definitie van deze begrippen. Het begrip 'topic' wordt in deze scriptie alleen nog gebruikt om het onderwerp van het gesprek of van een deel van het gesprek aan te geven.

Er is door de jaren heen weinig literatuur verschenen over topicorganisatie in conversaties. Er zijn een aantal toonaangevende werken op dit gebied, die telkens worden geraadpleegd wanneer het op topicmanagement in gesprekken aankomt. Vooral over topicorganisatie in combinatie met institutionele gesprekken, is weinig bekend binnen de conversatieanalyse. Voor Nederlandse begrippen is het boek van Harrie Mazeland (2008) een helder en duidelijk naslagwerk over fenomenen en verschijnselen binnen topicorganisatie. Mazeland verwerkt in zijn hoofdstuk over topicorganisatie alle toonaangevende stukken over dit onderwerp tot een helder overzicht. Het boek van Mazeland (2008) fungeert dan ook als rode draad voor de theorie bij dit onderzoek.

2.1 Topicorganisatie in informele gesprekken

Een topic in een gesprek is waar het gesprek over gaat. Een conversatie heeft daarom vaak meerdere topics. De eerste onderzoeken naar topicaliteit in gesprekken, richtten zich dan ook meestal op de inhoud van gesprekken. Echter, topicaliteit draait niet alleen om de inhoud van een gesprek, maar om het proces dat sprekers met elkaar uitvoeren om begrip te construeren (Maynard, 1980, p. 263). Gespreksdeelnemers maken aan elkaar duidelijk dat ze beiden *on-topic* zijn en zijn daarmee continu bezig met de vraag "*waarom dit nu hier?*" (Mazeland, 2008, p. 180).

De meeste gesprekken die wij voeren vinden plaats in een informele context. Een telefoongesprek met je beste vriend of vriendin over wat je afgelopen weekend hebt

gedaan of een gesprek met je partner zijn voorbeelden van informele gesprekken met alledaagse topics. De topics in dit soort gesprekken worden lokaal geregeld door de gespreksdeelnemers (Mazeland, 2008). Gespreksdeelnemers houden van beurt tot beurt rekening met het topic van het gesprek. Soms wordt er *on topic* gesproken, waarbij de gesprekdeelnemers beiden over hetzelfde topic spreken, maar er vinden ook topicveranderingen plaats in gesprekken (p.177).

Topicveranderingen komen in informele gesprekken op twee manieren voor: een stapsgewijze topicverandering *(stepwise topical movement)* en een afgebakende topicverandering *(boundaried topical movement)* topicverandering (Mazeland, 2008, p. 178). De typeringen van deze topicveranderingen zijn voor het eerst benoemd door Harvey Sacks (1992). Bij een stapsgewijze topicverandering vloeit het ene topic voort uit het andere topic terwijl de overgang van een topic bij een afgebakende topicovergang duidelijker wordt afgebakend, gemarkeerd en aangegeven (Mazeland, 2008, p. 178).

Stapsgewijze topicovergangen zijn vaak peilers van een goed gesprek. Topics vloeien voort uit voorgaande topics en er hoeft niet 'gezocht' te worden naar onderwerpen voor de voortgang van het gesprek. Stapsgewijze topicovergangen zijn vaak contextueel *getriggerd*. Het nieuwe gespreksonderwerp komt niet zomaar uit de lucht vallen, maar is *occasioned* door iets waar de gespreksdeelnemers het zojuist over gehad hebben (Mazeland, 2008, p. 182). Een andere manier waarop een topic contextueel *getriggerd* wordt is door het te presenteren als lid van dezelfde klasse als die waaruit het lopende topic komt. Deze vorm van *co-class membership* komt bijvoorbeeld voor als gespreksdeelnemers eerst spreken over voetbal en daarna het topic verschuiven door te spreken over tennis (p.186; Maynard, 1980, p. 271). Een derde manier waarop een topic stapsgewijs voortvloeit uit de context van het gesprek is door *skip connecting*. Bij *skip connecting* maakt een spreker een sprongsgewijze terugkoppeling met een beurt die verder terug ligt. Vaak was dit een beurt van de betreffende spreker zelf (Mazeland, 2008, p. 186). De betreffende spreker wil bij dit soort gevallen vaak zijn topic doorzetten of doordrukken, waardoor er *topic-competitie* tussen de gespreksdeelnemers ontstaat (p.186).

Een tweede vorm van topicverandering is de afgebakende topicverandering. Waar bij een stapsgewijze overgang het nieuwe topic vanuit de context van het gesprek wordt *getriggerd* en dus in de interactie tot dan toe past, daar past bij afgebakende topicveranderingen het nieuwe onderwerp niet in het gesprek tot dan toe. Maynard (1980) geeft in zijn artikel aan dat topicveranderingen oplossingen zijn voor het falen van *continuous talk*. Op basis van bevindingen van Button en Casey (1985) geeft Mazeland (2008) een aantal technieken voor het markeren van een nieuw topic in een gesprek. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen introductietechnieken waarbij de verteller van het nieuws het initiatief neemt en introductietechnieken waarbij de spreker de beoogde recipiënt *triggert* tot opening van een nieuw topic (Mazeland, 2008, p. 187). Wanneer een gespreksdeelnemer iets nieuws te vertellen heeft kan hij dit initiëren door eerst een samenvattend hoofdpunt mee te delen. De kern van het nieuws wordt hierbij al in de opening van het topic verteld. Bij dit soort topicsamenvattingen hangt het van de recipiënt af of het topic wordt uitgewerkt (p. 190). Een andere vorm waarbij de verteller van het nieuws een topic kan openen is door een topicaankondiging of vertelaankondiging te doen. Hierbij wordt niet de kern van het nieuws al prijs gegeven maar laat de spreker weten dat hij iets nieuws, interessants of relevants te vertellen heeft (p. 190). Introductietechnieken van

topics waarbij gespreksdeelnemers de informatiehouder proberen uit te lokken tot vertelling zijn topicsollicitaties en topicnominaties (p. 193). Een topicsollicitatie kan gedaan worden in de vorm van een uiting als *"heb je nog nieuws?".* Hierbij kan een gespreksdeelnemer zelf bepalen wat het volgende topic wordt. Bij topicnominaties wordt het domein van het topic aangegeven. Deze komen bijvoorbeeld voor in de vorm van *"hoe is het met…?"*. De spreker nodigt zijn/haar gesprekspartner hiermee uit om te vertellen over een bepaald onderwerp (p. 198).

Ook al past de uiting en het onderwerp van afgebakende topicveranderingen niet in het gesprek tot dan toe, topicveranderingen zijn geen willekeurige gebeurtenissen. Ze komen vaak voor op specifieke plaatsen of sequenties in een gesprek (Maynard, 1998, p. 264). Maynard (1980) heeft na analyse van een corpus van 22 informele gesprekken met twee gespreksdeelnemers geconcludeerd dat veel topicveranderingen in een gesprek voorkomen na een stilte tussen de twee gespreksdeelnemers (p.268). Wanneer een gespreksdeelnemer klaar is met een verhaal en het gesprek moet worden voortgezet, vindt er ook vaak een topicverandering plaats (p.269). Na deze zogenaamde *discourse units*, waarin vertellingen worden gedaan met een voorspelbare structuur en afsluiting, is een topicverandering noodzakelijk om het gesprek te laten voortduren (Mazeland, 2008, p. 216). Wanneer een recipiënt geen reactie meer geeft tijdens *topical talk* en zich een zogenaamde *absent solicit* voordoet, waarbij de recipiënt geen interesse meer toont in de voortgang van het gesprek, vindt er volgens Maynard's (1980) analyse ook een topicverandering plaats (p. 271). Maynard (1980) stelt dat nieuwe topics vaak beginnen met een vraag. Dit komt overeen met de topicnominaties die Mazeland (2008) noemt. Ook worden er bij de initiaties van nieuwe topics vaak mededelingen (topicsamenvatting) of uitnodigingen (topicsollicitatie) gedaan volgens de onderzoeker. Maynard (1980) concludeert dat het bij topicaliteit dus niet alleen om de inhoud van het gesprek gaat, maar vooral om de structuur van de conversatie. Niet alleen 'wat' er wordt gezegd is belangrijk bij de bestudering van topics in gesprekken, maar ook 'hoe' dit wordt gezegd.

Topics worden vaak afgesloten in de vorm van aangrenzende paren. Het eerste paardeel van een topicafsluiting is vaak een evaluatie van het topic, een samenvatting of herformulering van het topic. De recipiënt reageert op het eerste paardeel waardoor er sequentiële overeenstemming ontstaat. Dit is bevorderlijk voor de afsluiting van een topic. Topicafsluitende sequenties zijn daarom vaak driedelig. Pas als het tweede paardeel bevestigend is, dan kan het topic in het derde deel worden afgesloten (Mazeland, 2008, p. 208).

2.2 Institutionele gesprekken en *agenda setting*

Bij informele gesprekken worden de topics lokaal door de gespreksdeelnemers georganiseerd. Echter, veel gesprekken worden om bepaalde zakelijke redenen gevoerd. Net als in informele gesprekken, is er vaak een reden om met iemand contact op te nemen (*reason for talk)* en vaak zijn er een bepaald aantal onderwerpen die in een gesprek aan de orde moeten komen, wat bijvoorbeeld het geval is bij vergaderingen. Deze onderwerpen worden op basis van een vastgelegde agenda aan de orde gesteld, waarbij de voorzitter van een vergadering de topics initieert door simpelweg de agendapunten af te werken

(Mazeland, 2008, p.203). Ook in informele gesprekken kunnen de gespreksdeelnemers een soort informele agenda vormen. Hierin spreken gespreksdeelnemers af om het gesprek op een bepaalde manier te laten verlopen (p. 205). Dit kan een gespreksdeelnemer bijvoorbeeld doen met de uiting *"ik heb zo nog een paar vragen voor je"*. Hiermee geeft hij/zij aan dat in het verloop van het gesprek zijn/haar vragen aan de orde komen.

Gesprekken die voornamelijk plaatsvinden op basis van een agenda zijn institutionele gesprekken. In de conversatieanalyse is er op het gebied van institutionele gesprekken (*institutional talk)* veel onderzoek gedaan naar arts-patiëntgesprekken. *Institutional talk* wordt binnen de conversatieanalyse als aparte tak van studie beschouwd (Heritage, 2004). Het verschil tussen informele conversaties en institutionele conversaties ligt in het feit dat institutionele gesprekken vaak doelgerichte gesprekken zijn, gebonden aan de institutionele identiteiten die zich in het gesprek voordoen. Voorbeelden hiervan zijn arts-patient gesprekken en leraar-student gesprekken. Gespreksdeelnemers vervullen hierbij een bepaalde rol. Interactie krijgt vorm aan de hand van normen en regels die passen bij deze rollen. Door de institutionele context worden de gesprekken gevoerd binnen de kaders die horen bij de specifieke institutionele context (Heritage, 2004). Dit maakt dat institutionele gesprekken meer restricties kennen in vergelijking tot informele gesprekken (Ten Have, 2006). Institutionele gesprekken worden daarom vaak als asymmetrisch getypeerd. Ten Have (1991) benadrukt in zijn artikel de asymmetrie van arts-patientgesprekken. Zoals Heritage (2004) ook bepleit, is interactie in een institutionele setting onderhevig aan sociale dimensies en rollen van de interactanten. De rollen van dokter en patiënt verschillen, te vergelijken met 'leiders' en 'volgers'. Deze asymmetrie komt voort uit institutionele structuren, regels en bronnen. Gesprekken tussen artsen en patiënten hebben een conventionele organisatie. Er vinden een aantal activiteiten plaats in dit soort gesprekken. De asymmetrie komt vooral voort uit topics en taken. De gezondheid van de patiënt staat ter discussie en niet die van de dokter. Ook komen er in het gesprek een aantal 'taken' aan de orde, zoals het onderzoeken en analyseren van de patiënt. Verder komt de asymmetrie in deze gesprekken vooral voort uit het feit dat de dokter de gespreksleider is. De dokter initieert topics, maar het initiatief van het gesprek ligt bij de patiënt. Door dingen te vragen in het gesprek neemt de dokter het over. De patiënt geeft de dokter materiaal voor het stellen van vragen en initiëren van topics. Toch moet asymmetrie volgens Ten Have (1991) gezien worden als iets dat in de interactie tot stand wordt gebracht. Het is geen vast gegeven (Ten Have, 1991). De scheiding tussen institutionele gesprekken en informele gesprekken is soms arbitrair. Een gesprek tussen collega's vindt plaats binnen de institutionele context en identiteiten, maar collega's kunnen ook een informeel gesprek voeren waardoor ze overgaan tot 'sociale' praat. Hierdoor wordt de scheiding tussen *institutional talk* en *ordinary talk* vervaagd (Heritage, 2004, p. 107).

Omdat institutionele gesprekken onderhevig zijn aan conventies die horen bij de betreffende institutie, verlopen deze gesprekken vaak volgens een vaste structuur. Net als in informele gesprekken, waarbij een informele gespreksagenda gevolgd kan worden, verlopen institutionele gesprekken ook via een gespreksagenda, waarbij onderwerpen, typerend voor de institutie en het soort gesprek, aan de orde komen. Onderzoek naar gespreksagenda's in institutionele gesprekken, ook wel *agenda setting* genoemd, is voornamelijk gedaan op het gebied van medische gesprekken (Watson et al., 2009; Mauksch et al., 2008). Deze onderzoeken zijn echter niet op de conversatieanalytische manier uitgevoerd, maar bestaan

uit analyses van corpora met diverse onderzoeken naar arts-patiëntcommunicatie. Om communicatie tussen arts en patiënt zo effectief mogelijk te laten verlopen, blijkt *agenda setting* een belangrijke activiteit voor een arts. Wanneer een arts de gespreksagenda doorspreekt met de patiënt en dus transparant is over het verloop van het gesprek, leidt dit tot minder vragen van de patiënt achteraf en tot betere reproductie van de informatie die in het gesprek naar voren is gekomen (Watson et al., 2009; Mauksch et al., 2008). Bij medische gesprekken vindt *agenda setting* plaats aan het begin van het gesprek. De arts inventariseert de belangrijkste klachten en spreekt daarna het verloop van het gesprek door met de patiënt om het gesprek zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De kans dat de patiënt aan het einde van het gesprek nog komt met de uiting *"o ja, nog even dit.."*, wordt hiermee verkleind (Mauksch et al., 2008, p. 1391; Baker et al., 2005).

Een andere manier waarop een arts transparantie kan geven over het verloop van het gesprek, is door *topic tracking* (Mauksch et al., 2008, p. 1390). In een medisch gesprek komen veel onderwerpen aan de orde. Essentieel voor een goed verloop van het gesprek is dat beide gespreksdeelnemers *on topic* zijn. Wanneer het voor de patiënt niet duidelijk welk topic aan de orde is, ontstaat er verwarring over de interactie van dat moment. Er wordt dan geen rekening gehouden met de vraag *"Why that now?"* , die recipiënten zich in een gesprek bij elke beurt stellen (Sacks, 1992; Mazeland, 2008, p. 180). Een arts, in medische gesprekken vaak de leider van het gesprek, kan dit ondervangen door in het gesprek samenvattingen van het voorgaande te geven. Hiermee deelt hij met de patiënt wat er tot nu toe is besproken. Een andere manier van *topic tracking* is inzicht geven in het gespreksproces, *process transparancy* genoemd. Dit komt overeen met het bespreken van de gespreksagenda, de arts beschrijft hierbij namelijk het verloop van de interactie (Mauksch et al., 2008, p. 1390). Vooruitwijzingen, terugblikken en bespreken welke topics nog aan de orde komen, behoren tot deze activiteit. Een laatste manier van *topic tracking* wordt door Mauksch et al. (2008) aangegeven met *goal alignment*. De arts en de patiënt moeten overeenstemming bereiken over het doel en de focus van het gesprek. Wanneer de arts het doel van het gesprek afstemt op de patiënt, zal de interactie transparanter worden (p. 1390). Mauksch et al. (2008) concluderen dat *agenda setting* en inzicht geven in het verloop van het gesprek de belangrijkste 'activiteiten' zijn voor een arts om het gesprek te laten slagen (p. 1392).

2.3 Topicorganisatie in institutionele gesprekken

De asymmetrie in arts-patientgesprekken en vele andere institutionele gesprekken, brengt bepaalde conventies met zich mee. Zo is de arts de leider van het gesprek en initieert hij/zij de topics die in het gesprek aan de orde komen. Veel studies naar medische gesprekken zijn dan ook gefocust op de manier hoe artsen omgaan met deze 'macht' (Ainsworth, 1992). Ainsworth (1992) bepleit dat juist het afstemmingsproces tussen arts en patiënt zo interessant is om te onderzoeken. Om inzicht te krijgen in de manier waarop artsen topics initiëren en afbakenen en dit afstemmen op de patiënt, heeft zij topicovergangen in twaalf medische gesprekken geanalyseerd.

Topics in medische gesprekken worden meestal door de arts geïnitieerd door het stellen van een vraag. In termen van Mazeland (2008) komt dit overeen met een

topicnominatie. Beckman en Frankel (1984) concludeerden uit hun analyse dat wanneer patiënten topics initiëren aan de hand van een vraag, deze vaak wordt onderbroken door de arts. De arts neemt hierdoor het gesprek weer over (p.695). Dit geeft aan dat de arts de macht heeft over het gesprek. Bij hypotheekadviesgesprekken ligt deze macht bij de adviseur. Door de institutionele rol die de adviseur is toebedeeld, is het gesprek als het ware voorgestructureerd (Mazeland, 2008, p. 19). Het doel van het gesprek en de fasering waarin naar dat doel wordt toegewerkt, ligt bij institutionele gesprekken vast. De topicorganisatie in dit soort gesprekken is hierdoor ook voorspelbaar. Wie er op een bepaald moment aan de beurt is en wat er in die beurt wordt gedaan, ligt van te voren vast. Deze voorstructurering van beurten en topicorganisatie wordt pre-allocatie genoemd (p.19). Met name pre-allocatie maakt dat institutionele gesprekken volgens een vaste structuur verlopen.

Topics in institutionele gesprekken kunnen op verschillende manieren worden geïnitieerd. Vaak gebeurt dit eenzijdig, door met name de dominante recipiënt, maar soms gebeurt het initiëren en afsluiten van topics gezamenlijk. Een dergelijke topicafstemming, wordt *reciprocal* of *joint activity* genoemd (Ainsworth, 1992, p. 414; Bangerter et al., 2004). Wanneer dit soort gezamenlijke activiteiten in het gesprek plaatsvinden, worden topicinitiaties en –afsluitingen afgestemd op de recipiënt. Bangerter et al. (2004) hebben onderzoek gedaan naar het afstemmen van gezamenlijke activiteiten in Engelse telefoongesprekken. Zij kwamen tot de conclusie dat bepaalde *discourse markers* toonaangevend zijn bij de initiatie en afsluiting van topics en gesprekken. Vooral *'OK'* en *'all right'* worden gebruikt om topics te initiëren en af te sluiten. Wanneer een adviseur of een arts een topic zou initiëren of afsluiten, zou hij dit bijvoorbeeld kunnen doen met het woordje 'OK', alvorens hij verder gaat met de daadwerkelijke behandeling of afsluiting van het betreffende topic. Wanneer 'OK' middenin een sequentie wordt gebruikt, kondigt het vaak de afsluiting van de sequentie aan (p. 19). Deze verticale overgangen, zoals Bangerter et al. (2004) deze fenomenen benoemen, zijn bepalend voor het voorbereiden en afsluiten van *joint projects.*

Met een overzicht van de bevindingen van Bangerter et al. (2004) ben ik aan het eind gekomen van dit theoretische overzicht. In het volgende hoofdstuk komt de probleemstelling van deze scriptie aan bod. Na de bespreking van de onderzoeksvragen, bespreek ik de methode en werkwijze. In hoofdstuk 5 en 6, bespreek ik de resultaten. De twee onderzoeksvragen zullen hierin afzonderlijk aan het licht komen. Ik besluit mijn scriptie met een conclusie en een discussie.

3 Probleemstelling

Alvorens de onderzoeksvragen geformuleerd kunnen worden, is inzicht nodig in de analysemethode bij dit onderzoek. De methode die voor dit onderzoek is gebruikt is de conversatieanalyse. De conversatieanalyse is een onderzoeksmethode waarmee onderzoek naar interactie en conversatie kan worden gedaan. In het volgende hoofdstuk zal ik hier verder op ingaan. Anders dan bij experimenteel onderzoek, is de conversatieanalyse een cyclische onderzoeksmethode. De onderzoeksvraag kan niet vooraf worden geformuleerd. Naarmate het materiaal inzichtelijker wordt, komen er nieuwe fenomenen aan het licht komen die de focus en het doel van het onderzoek veranderen. Hierdoor moet het onderzoeksdoel continu worden bijgesteld. De onderzoeksvragen zijn dan ook tot stand gekomen na meerdere analyses van het materiaal. Hier ga ik het volgende hoofdstuk, onder de paragraaf 'werkwijze', dieper op in. Er zijn in deze scriptie twee hoofdanalyses te onderscheiden. De eerste analyse is gedaan om de algemene gespreksopbouw van de gesprekken nader te bekijken. Deze analyse is gedaan aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

- Wat is de globale gespreksopbouw van hypotheekoffertegesprekken en welke activiteiten komen in de gesprekken voor?

Omdat er in de gesprekken voornamelijk activiteiten in plaats van topics worden behandeld, analyseer ik bij de analyse van de gespreksopbouw ook welke typen activiteiten er voorkomen in de gesprekken.

Een tweede analyse is uitgevoerd om het materiaal gedetailleerder te bestuderen. Vanuit de literatuur blijkt dat in institutionele settings, in dit geval de adviseur de leiding en macht heeft over de organisatie van het gesprek. Omdat in hypotheekadviesgesprekken lastige materie wordt besproken, is het van belang dat de adviseur en klant *on topic* zijn. Het moet voor beide partijen duidelijk zijn welk onderwerp wordt behandeld. De adviseur maakt immers gebruik van een gespreksagenda, waardoor het voor de klant onduidelijk kan zijn welke activiteit wordt behandeld en in welke fase van het gesprek de recipiënten zich bevinden. Daarom doet de adviseur op sommige momenten in het gesprek aan agenda-afstemming. De adviseur gaat hier verder dan alleen grofweg een activiteit behandelen, maar geeft aan de klant aan waar hij mee bezig is. Hij doet een voorstel of mededeling voor de volgende activiteit of de adviseur geeft enige transparantie in de gespreksagenda. Deze tweede analyse zal besproken worden in hoofdstuk 6 en is gedaan aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

- Op welke wijze wordt de gespreksagenda met de klant afgestemd in hypotheekoffertegesprekken?

De definitie van gespreksagenda is hierbij anders dan de gebruikelijke definitie. Met gespreksagenda bedoel ik de opeenvolging van 'activiteiten'. Daar waar in de literatuur wordt gesproken over een opeenvolging van topics, hanteer ik in deze scriptie het concept 'gespreksagenda' als een opeenvolging van activiteiten. Dit omdat in hypotheekadviesgesprekken vaker activiteiten in plaats van topics worden behandeld. Voor

de beantwoording van deze hoofdvraag is gekeken naar fragmenten in drie offertegesprekken waarin de adviseur aan agenda-afstemming doet met de klant. Door gedetailleerde bestudering van het materiaal, zijn een aantal afstemmingstechnieken waargenomen. Deze bespreek ik in hoofdstuk 6.

4 Methode

De analysemethode die is gebruikt voor dit onderzoek is de conversatieanalyse. De conversatieanalyse (CA) is een onderzoeksrichting op het gebied van de interactieanalyse en onderzoekt principes van gespreksorganisatie waarmee deelnemers in een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen (Mazeland, 2008, p. 11). De grondlegger van de conversatieanalyse is de socioloog Harvey Sacks. Conversatieanalytici kijken naar wat er lokaal in een gesprek gebeurt. Hierbij worden intenties van sprekers buiten beschouwing gelaten. In de conversatieanalyse staat de studie naar beurtwisseling en sequentiële organisatie van gesprekken centraal (Ten Have, 2006, p. 17). De werkwijze van de conversatieanalyse kenmerkt zich door audio- of video-opnamen en transcripten. Door het maken van transcripten kan gedetailleerd naar verschijnselen in gesprekken, beurten en sequenties worden gekeken. Binnen CA bestaan daarom vaste transcriptconventies (p. 18). Hoewel conversatieanalyse voornamelijk bij informele gesprekken wordt toegepast, wint de bestudering van institutionele gesprekken en contexten steeds meer terrein. De manier waarop institutionele gesprekken verlopen, aan de hand van restricties en vaste patronen, wordt vaak vergeleken met de manier waarop informele gesprekken verlopen (p.20). Ook in deze scriptie is de conversatieanalyse toegepast op institutionele gesprekken. Zoals in het voorgaande hoofdstuk ook is besproken, is de conversatieanalyse exploratief van aard. Dat wil zeggen, de probleemstelling en de resultaten zijn het eindproduct van een cyclus van analyses van theorie en materiaal.

4.1 Onderzoeksmateriaal

Naar aanleiding van het verkennende onderzoeksrapport van Pander Maat et al. (2011), waarin de globale bestudering van één hypotheek voorlichtingsgesprek centraal staat, zijn er nog vijf hypotheekgesprekken opgenomen bij de ABN AMRO bank. Deze gesprekken vonden allemaal plaats in het ABN AMRO kantoor in Utrecht in de periode van mei tot en met juni 2011. Het eerste gesprek is opgenomen in mei 2011 in het ABN AMRO kantoor in IJsselstein. Dit gesprek vormde de basis voor het onderzoek van Pander Maat et al. (2011).

Van de in totaal zes opgenomen gesprekken, zijn drie gesprekken zogenaamde oriëntatiegesprekken. Bij dit soort gesprekken vraagt de klant zich af hoeveel er, op basis van zijn/haar inkomen, geleend kan worden voor de aanschaf van een huis. De adviseur neemt hierbij de financiële gegevens van de klant door en maakt naar aanleiding hiervan een berekening voor een hypotheeksom. De andere drie gesprekken zijn zogenaamde offertegesprekken, waarbij de klant al een huis heeft gekocht en hiervoor een financiering nodig heeft. Deze laatste categorie staat centraal in mijn scriptie.

Voor het beantwoorden van mijn onderzoeksvragen, heb ik een corpus van drie offertegesprekken geanalyseerd. Het corpus is niet door mijzelf verkregen. Van de gesprekken bestonden al video-opnames en ruwe transcripten. Deze ruwe transcripten heb ik gedetailleerder uitgewerkt aan de hand van de transcriptconventies van de conversatieanalyse. Deze conventies staan vermeld in Mazeland (2008) en heb ik opgenomen in bijlage V van deze scriptie.

In tabel 1 is een overzicht te zien van de algemene gegevens van de drie offertegesprekken uit het corpus. Het langste gesprek was het gesprek dat is gevoerd op 23 juni 2011. Het kortste gesprek is het gesprek van 20 juni 2011. Alle drie de gesprekken werden gevoerd met andere adviseurs.

Tabel 1: Algemene gegevens corpus offertegesprekken.

Datum gesprek	Tijdsduur	Aantal klanten	Locatie gesprek
20 mei 2011	01:19:00	1	IJsselstein
20 juni 2011	01:10:00	2	Utrecht
23 juni 2011	02:15:00	2	Utrecht

Ik heb gekozen voor het analyseren van offertegesprekken omdat deze gesprekken nagenoeg dezelfde structuur en opbouw hebben. Dit maakt de gesprekken interessant om te analyseren op het gebied van topicorganisatie en agenda-afstemming. Zeker omdat elk gesprek is gevoerd door een andere adviseur, is het interessant om te kijken op welke manier ze omgaan met de organisatie van het gesprek. Het verschil tussen de adviseurs is echter niet het hoofddoel van mijn onderzoek en zal daarom geen prominente plek innemen in de resultatensectie.

4.2 Werkwijze

Om een beeld te krijgen van de opbouw en structuur van de gesprekken, is allereerst voor elk gesprek een topicschema gemaakt. Door het maken van een topicschema met de benaming van het topic en eventuele bijbehorende subtopics is de globale gespreksopbouw van de gesprekken in kaart gebracht. De topicschema's geven daarom een overzicht van de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek. De topicschema's zijn te vinden in bijlage I t/m III.

De topics in de schema's zijn in de meeste gevallen aangegeven in vraagvorm. Vaak opent de adviseur een topic door middel van een vraag. In het schema is dan precieze vraag aangegeven als naam van het topic. Wanneer een topic niet in vraagvorm wordt geïnitieerd, maar op een andere manier, is de topicreferent in het schema opgenomen. Wanneer dit het geval is, is gekeken naar de strekking en de behandeling van het topic. Gaat het topic bijvoorbeeld voornamelijk over Nationale Hypotheek Garantie, maar is deze niet in vraagvorm geïnitieerd, dan wordt als naam van het topic 'NHG' aangehouden. De benaming van het topic is dan niet vooraf bepaald, door de vraag op te nemen als indicator voor het topic, maar is bepaald na bestudering van de behandeling van het topic. Ook de subtopics zijn op deze manier aangegeven.

Bij de tweede analyse van dit onderzoek is gedetailleerder naar het materiaal gekeken. Hypotheekadviseurs behandelen voornamelijk activiteiten in de gesprekken. Het beantwoorden van vragen, het geven van feiten en het maken en rapporteren van berekeningen zijn veel voorkomende activiteiten in het gesprek. Een belangrijke observatie hierbij is dat de adviseurs activiteiten 'ruw behandelen' waardoor er voor de klant weinig inzicht in de gespreksagenda ontstaat. Wanneer de adviseur een activiteit 'ruw behandelt'

geeft hij geen aankondiging of voorstel van de activiteit, maar gaat hij direct over op de behandeling of 'invulling' van de activiteit. Omdat ik het interessant vond om te kijken wanneer de adviseur dan wel verder gaat dan enkel en alleen een activiteit 'ruw' behandelen, heb ik fragmenten geselecteerd waarin de adviseur aan afstemming doet met de klant. Hiervoor zijn de transcripten nogmaals bestudeerd en zijn er aantekeningen gemaakt bij passages waarin de adviseur de klant betrekt bij de bepaling van de volgende uit te voeren activiteit. Voor de selectie van deze fragmenten is vooral gekeken naar bevestigende klantreacties op voorstellen of mededelingen van de adviseur. Onderhandelingen over activiteitenafsluitingen zijn ook meegenomen in deze analyse. Afsluitingen kunnen namelijk ook door de adviseur worden afgestemd met de klant. De resultaten van de twee hoofdanalyses worden besproken in hoofdstuk 5 en 6.

5 Globale gespreksopbouw en activiteiten

De eerste, voorbereidende, analyse van de offertegesprekken is gedaan aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

- Wat is de globale gespreksopbouw van hypotheekoffertegesprekken en welke activiteiten komen in de gesprekken voor?

5.1 Globale gespreksopbouw

In tabel 2 is een overzicht te zien van globale opbouw van de drie offertegesprekken. Het gesprek van 20 juni 2011 behandelt 152 topics. Het gesprek van 20 mei behandelt met 225 topics de meeste topics van de drie gesprekken. Het gesprek van 23 juni behandelt 203 topics in het gesprek. Tabel 2 is gedeeltelijk gebaseerd op de bevindingen van Pander Maat et al. (2011). De onderzoekers onderscheiden vier fases in de opbouw van een offertegesprek. Een openingsfase, een (wensen)inventarisatiefase, een adviesfase en een afsluitingsfase. Pander Maat et al. baseren deze fasering op een analyse van één gesprek. Uit de analyse van mijn corpus blijkt echter dat alle drie de offertegesprekken deze fase-indeling kennen. Ik heb hem echter wat gedetailleerder uitgewerkt door de vaste onderdelen binnen de fases te benoemen. Tevens heb ik 'adviesfase' vervangen voor 'offertefase' omdat dit de inhoud beter dekt. Er wordt namelijk nauwelijks expliciet advies gegeven in de gesprekken. Dit komt in paragraaf 5.2 aan de orde.

Alle vier de fases kennen typerende onderdelen. Hierdoor heeft een offertegesprek een vaste structuur. In tabel 2 zijn dit de onderdelen die niet-cursief zijn. Deze heb ik in een vaste volgorde gezet. De onderdelen die cursief en in een grijze kleur zijn weergeven, zijn onderdelen die maar in één of twee gesprekken voorkomen.

Pander Maat et al. (2011) geven aan dat de structuur van een offertegesprek niet lineair verloopt. In de topicschema's is dit terug te vinden. Het gesprek met de meest lineaire opbouw, is het gesprek van 20 juni 2011. De adviseur in dit gesprek is het meest trouw aan het computerprogramma. Deze wordt zorgvuldig afgewerkt, zonder dat wordt teruggegrepen op reeds afgesloten topics. Het gesprek met de minst lineaire opbouw is het gesprek van 23 juni. Dit komt voornamelijk doordat de mannelijke klant te laat komt, waardoor sommige topics opnieuw aan de orde worden gesteld om de klant bij te praten.

Tabel 2: Indeling gesprekken in fases.

Fase	Topicnummers gesprek 20 mei	Topicnummers gesprek 20 juni	Topicnummers gesprek 23 juni
• Openingsfase	1 t/m 4	1 t/m 2	1 t/m 2
Onderzoek	*-*	*2*	*-*
Afspraak	*2 t/m 3*	*1 t/m 2*	*-*
• Inventarisatiefase	4 t/m 111	3 t/m 64	3 t/m 120
Gang van zaken doornemen	-	*-*	*9*
Gegevens woning (financieringsbehoefte)	5 t/m 9	3 t/m 6	3 t/m 14
Algemene gegevens klant, woning en inkomen	*10 t/m 78*	*-*	*-*
Uitleg: Executiewaarde	*46 t/m 47*	*-*	*-*
Uitleg: NHG + rentevastperiode	58 t/m 75	8 t/m 14	3 t/m 27
Uitleg: aflossingsvormen	*61 t/m 65*	*-*	*30 t/m 52*
Voorkeur klant	66	8	53
Gang van zaken doornemen	*76 t/m 78*	*7*	*-*
Persoonlijke gegevens klant	79 t/m 91	15 t/m 24	87 t/m 99
Gegevens inkomen klant	92 t/m 97	25 t/m 42	54 t/m 86
Vragenlijst Wft	98 t/m 111	43 t/m 64	100 t/m 120
• Offertefase	113 t/m 210	64 t/m 135	121 t/m 190
Advies: Rentevastperiode	*-*	*-*	*121 t/m 126*
Kosten Koper + passeren	114 t/m 131	66 t/m 78	132 t/m 144
Funda	*-*	*-*	*145 t/m 149*
Onderzoek	*-*	*-*	*149*
Totale begroting + uitleg	132 t/m 198	79 t/m 130	150 t/m 191
Uitleg: Hypotheekvariant	*138 t/m 140*	*-*	*-*
Uitleg: Inlegdepot	*144 t/m 147*	*-*	*-*
Uitleg: Budgethypotheek	157 t/m 161	90 t/m 92	155 t/m 160
Uitleg: Lineaire hypotheek	*-*	*-*	*161 t/m 168*
Uitleg: Bankspaarhypotheek	151 t/m 156	103 t/m 104	170 t/m 174
Uitleg: Annuïteiten hypotheek	*-*	*-*	*175 t/m 177*
Uitleg: Berekening bouwdepot	*172 t/m 176*	*-*	*189 t/m 190*
Pensioenopbouw	*190 t/m 197*	*-*	*-*
• Afsluitingsfase	199 t/m 225	136 t/m 152	191 t/m 203
Nog vragen?	*199; 210*	*136 t/m 137; 149*	*-*
Mening klant over voorstel	*211*	*138*	*-*
Adviesrapport	*214 t/m 215*	*-*	*-*
Vervolggesprek	*-*	*147 t/m 148*	*183*
Onderzoek	225	151	202

Het eerste topic van de openingsfase van het gesprek gaat bij één van de drie gesprekken over de onderzoekssetting. Maynard (1980) vond dit ook in zijn analyse. Daarna wordt al vrij snel de reden van het gesprek besproken (*reason for talk).* Bij offertegesprekken is de reden voor het gesprek vaak hetzelfde. De klant(en) hebben een huis gekocht en willen hier graag een financiering voor hebben. De gesprekken gaan daarom als snel over in een vragenrondje over de woning. Dit topic wordt in alle drie de gesprekken geïnitieerd door de adviseur met de vraag *"wat heb je gekocht?"* of een verifiëring van feiten over wat er is gekocht. Het antwoord hierop noteert de adviseur op een kladblaadje, zodat hij dit later in de computer kan invoeren wanneer hij met de daadwerkelijke berekening gaat beginnen.

Na het inventariseren van gegevens over het huis, is het volgende vaste onderdeel in de offertegesprekken uitleg over Nationale Hypotheek Garantie (NHG) en de rentevastperiode. Hierin geeft de adviseur aan of de klant voor NHG in aanmerking komt en wat de voorwaarden van NHG zijn. Ook geven de adviseurs binnen dit onderdeel uitleg over verschillende rentevastperiodes. De adviseurs van 20 mei en 23 juni gaan iets verder in hun uitleg binnen de inventarisatiefase en geven ook uitleg over mogelijke aflossingsvormen. Het volgende vaste onderdeel binnen de inventarisatiefase is de vraag naar de voorkeur en wensen van de klant. Blijkbaar is deze vraag een vereiste bij hypotheekgesprekken, omdat de vraag in elk gesprek aan de orde komt. De adviseur van het gesprek van 20 juni stelt deze vraag eerder dan de andere twee adviseurs. Twee adviseurs geven vervolgens aan wat de structuur en het verloop van het gesprek zal worden. De adviseur van het gesprek van 20 juni doet dit echter eerder dan de adviseur van het gesprek op 20 mei.

Na het inventariseren van gegevens van het huis, gaan de adviseurs over op het inventariseren van persoonlijke gegevens van de klant. Naam, adres, telefoonnummer en burgerlijke staat zijn gegevens die worden verzameld door de adviseur. Doordat de gegevens in de computer worden ingevoerd en het computerprogramma aangeeft welke gegevens er nodig zijn, is dit een standaardprocedure met een vaste opbouw. Bij alle drie de gesprekken initieert de adviseur deze topics en bepaalt de adviseur de structuur en indeling ervan. Afhankelijk van de adviseur wordt ook de vraag of de klant bij ABN AMRO wil komen bankieren in dit gedeelte aan de orde gesteld. Wanneer de klanten dit doen, profiteren zij van extra kortingen op de afsluitprovisie. Door dit in een vroeg stadium van het gesprek te vragen, kan de adviseur hier rekening mee houden bij de uiteindelijke berekening van de hypotheeksom. Na de persoonlijke gegevens, komen de inkomensgegevens van de klant aan de orde. Hiermee kan de adviseur berekenen wat de klant(en) kan lenen en aan hypotheeklast kan dragen. Ook dit wordt aan de hand van het computerprogramma doorgenomen, waardoor de vragen en de volgorde ervan voor alle drie de gesprekken hetzelfde zijn.

Na het inventariseren van gegevens over het huis en de klant, komt de verplichte vragenlijst van de Wet op het financieel toezicht aan de orde. Deze vragenlijst moet van AFM verplicht worden langsgelopen in offertegesprekken. Bij alle drie de gesprekken heeft deze vragenlijst een prominente plaats in het gesprek. De ene adviseur loopt dit lijstje echter vrij vlot door terwijl de andere adviseur de vragenlijst gebruikt als leidraad voor het geven van advies en informatie over de hypotheek. Hiermee kan hij ook inventariseren wat de klant al weet over het onderwerp en wat nog niet. In fragment 1, 2 en 3 is te zien hoe de vragenlijst in de gesprekken wordt geïntroduceerd. In alle gesprekken wordt duidelijk

gemaakt dat de adviseur genoodzaakt is de vragenlijst af te nemen. De ene adviseur benadrukt echter meer de verplichting ervan dan de andere. Na een korte introductie van het doel en de opbouw van de vragenlijst, gaan de adviseurs van 20 juni en 23 juni gelijk over tot de eerste vraag. Omdat de adviseur al eerder in het gesprek heeft gevraagd of de klanten al een hypothecaire lening hebben lopen, meldt hij dat hij deze vraag kan wegklikken omdat hij het antwoord daarop al weet. De adviseur van het gesprek van 20 mei gebruikt de introductie van de vragenlijst als opstap om uit te weiden over het uiteindelijke advies dat hij zal geven aan de klant en in welke vorm zij dit onder ogen krijgt. Beide adviseurs geven aan dat de vragenlijst nuttig is om door te lopen omdat de wensen van de klant hierdoor duidelijk worden.

Fragment 1: Introductie verplichte vragenlijst Wft van gesprek 20-06-2011.

1	A	Oke. (0.7)
2	A	.pt HET VRAGENLIJSTJE VOORDAT WIJ [UHH:::
3	K1	[oke
4	A	Formeel advies mogen geven °moeten we een vragenlijstje met jullie doornemen°. En ik denk dat het ook NUttig is. Er worden een paar dingen aangestipt waarop we later , in een later stadium pas heel erg op gaan inzoomen. Ik denk dat voor ons het voornaamste nu is wat voor financieringsvorm past bij jullie en' welke risico's wil je in principe lo- eh lopen.
5	K1	((KNIKT)) ja
6	A	.hh UHM: (.) ° nou, de eerste vraag kan ik meteen wegklikken↓°. HEEFT u momenteel een hypothecaire financiering lopen↑?

Fragment 2: Introductie verplichte vragenlijst Wft van gesprek 20-05-2011.

		((Adviseur kijkt beeldscherm computer))
1	A	Dit zijn uh:: VRAGEN >korte vragen< die wij stellen° in het kader °van de wet Financieel- F- Financieel TOEzicht
2	K	((Knikt))
3	A	Dat zijn we Wettelijk verplicht ↑Om te kijken van wat vind jij belangrijk↑ en:: wat voor advisering zetten wij daar tegenover↓ uhh:: Overigens hebben ze een heel goed doel
4	K	((Knikt))
5	A	En uh:: Het is zo dat ik dit gesprek met jou DOE, ik geef jou ook zeg maar ook alle handvaten om een keuze te maken↑
6	A	Daarnaast zal ik jou ACHTERAF nog een document sturen °om ° EXACT de adviezen nog een keer uitschrijven
7	K	((Knikt)) °oke°
8	A	Uhh:: En daar staan deze vragen ook in verwerkt↓
9	K	°hm°
10	A	Uiteindelijk z-z-zullen alle adviezen die wij geven↑ hier op aangepast worden↓
11	A	((knikt)) Dit zijn eigenlijk- In feite (.) ook jouw uitgangspunten
12	K	((knikt)) °ja°
13	A	(0.3)
14	A	.hh De eerste vraag is of je al eens een financiering hebt gehad?

Fragment 3: Introductie verplichte vragenlijst Wft van gesprek 23-06-2011.

1	A	°Jouw bruto inkomen op jaarbasis° eenendertigduizend (.) driehonderdzesennegentig euro op jaarbasis↑ (0.5)
2	A	Oke (0.6) .hh °Nou° (.) dan ga ik jullie een aantal vragen stellen in het kader van de wet financieel TOEzicht zijn wat korte vragen Mochten er dingen- onduidelijkheden zijn geef het even aan dan staan we er even- langer bij stil
3	K	((K1 + K2 Knikken))
4	A	Heeft u momenteel al een hypotheek LOpen of deze in het verleden geHAD?

Omdat de opbouw van offertegesprekken niet lineair is, bestaat er geen 'adviesfase'. Naast het feit dat adviseurs bijna nooit expliciet advies geven, maar opties voorleggen en uitleggen aan de klant, geven de adviseurs hun advies ook niet in een bepaalde fase. Adviseurs 'adviseren' gedurende het hele gesprek. Binnen elke fase zit een zogenaamd 'uitlegintermezzo' wat wil zeggen dat er een 'advies' of 'uitleg' topic wordt geschoven tussen vaste onderdelen in. Sommige intermezzo's zijn vaststaand en komen in elk gesprek voor. Dit zijn bijvoorbeeld uitlegintermezzo's over NHG, budgethypotheek en bankspaarhypotheek (tabel 2). Afhankelijk van de adviseur, wordt ook over andere onderwerpen uitleg gegeven. Dit komt in de offertefase vaak voor, de derde fase in offertegesprekken. Deze start na afronding van de Wft vragenlijst. In de offertefase maakt de adviseur de daadwerkelijke hypotheekbegroting en de berekening van de maandlasten voor de klant. Doordat sommige adviseurs de berekening in verschillende vormen laat zien, wordt binnen dit onderdeel veel uitleg oftewel impliciet advies gegeven. In feite geeft de adviseur feiten over de verschillende hypotheekvormen en laat hierbij zien wat de maandlasten worden wanneer de klant de betreffende hypotheekvorm hanteert. Dit is terug te zien in de topicschema's.

De afsluitingsfase wordt bij twee van de drie gesprekken door de adviseur geïnitieerd met de vraag of alles duidelijk is en of de klant nog vragen heeft. Deze twee adviseurs vragen ook naar de mening van de klant over het gegeven voorstel. Een vast onderdeel binnen de afsluitingsfase is het 'onderzoek' topic. Hierin bedankt de adviseurs de klanten voor hun medewerking en begrip voor de opname van het gesprek.

5.2 Activiteiten

De topicschema's geven de gespreksagenda en globale gespreksopbouw van de gesprekken weer. In de schema's is tevens aangegeven welke activiteiten in de gesprekken plaatsvinden. In de offertegesprekken komen de volgende typen activiteiten voor:

Gespreksactiviteiten

- Vragen om feiten door Adviseur
- Vragen om feiten door Klant
- Vragen om voorkeuren door Adviseur
- Vragen om voorkeuren door Klant
- Geven van feiten door Adviseur
- Geven van feiten door Klant
- Geven van adviezen door Adviseur
- Small Talk
- Rapporteren van computerberekeningen

Informatieverwerkingsactiviteiten

- Invoeren van gegevens in computer
- Kladblaadje beschrijven / tekenen
- Rekenen op rekenmachine / computer
- Uitprinten

In hypotheekoffertegesprekken komen gespreks- en informatieverwerkingsactiviteiten voor. De gespreksactiviteiten in de gesprekken bestaan voornamelijk uit het vragen en geven van feiten door zowel klant als adviseur. Vaak zijn er twee complementaire gespreksactiviteiten per topic. Wanneer bijvoorbeeld de klant vraagt naar feiten over een bepaald onderwerp, beantwoordt de adviseur deze activiteit door het geven van feiten over het betreffende onderwerp. Dit is andersom ook het geval. Een topic wordt dus vaak ingevuld in de vorm van aangrenzende paren.

Opvallend is dat het geven van advies door de adviseurs vaak in de vorm van het geven van feiten wordt gedaan. De adviseurs geven bijna nooit expliciet advies, maar geven als het ware opties voor keuzes die de klant kan maken. Deze opties lichten de adviseurs toe door de werking ervan uit te leggen. De adviseurs sommen hierbij alleen enkele feiten op, die door de klant kunnen worden geïnterpreteerd als advies. Deze uitlegintermezzo's zijn in tabel 2 duidelijk weergegeven. Een voorbeeld van een dergelijke impliciete advisering is te zien in fragment 5.

Fragment 5: Wat houdt Nationale Hypotheek Garantie in?

1	A	Dus: dan zeg je ↑eigenlijk al: (.) onder nationale hypotheek garantie↓
2	K1	JA ((Knikt))
3	A	Ja?
4	K1	Ja Ja Ik zou niet we- ja (.) [ik zou de nadelen
5	A	[Je zou niet weten waarom niet.
6	K1	Nee waarom niet nee

7 A Nah het VERSCHIL is uh:: uh:: als je een financiering sluit onder nationale hypotheek garantie is het nu nog Zo dat er::: uhh uhh TOCH andere eisen aan die lening worden gesteld↓
8 K2 ja
9 A Bij NHG↑ nationale hypotheek garantie↓ moet je de:: MAG je maximaal de helft van de koopsom aflossingsvrij↑ dus moet je het meerdere van je hypotheek aflossen↓ Sluit je buiten NHG dan is het nu zo dat je bijna de gehele financiering aflossingsVRIJ mag↓
10 K2 oke
11 A Dat KAN soms wel gunstige invloed hebben op de uh:: MAANDlasten↓
12 K1 Ja
13 A .hh betekent wel dat je een hogere rente gaat betalen↓
14 A En:: als je het even heel (.) kort door de bocht beredeneert is het natuurlijk altijd fijner om je geld in een aflossing te stoppen die zich later uitbetaalt dan dat je aan een hogere rente betaalt↑
15 K2 ja

In regel 4 geeft de klant aan dat hij niet zou weten waarom hij niet voor een hypotheekvorm met Nationale Hypotheek Garantie zou kiezen. De adviseur vat dit op als een uitnodiging tot het geven van 'advies' over Nationale Hypotheek Garantie. De adviseur start daarom bij 7 een uiteenzetting over de voor- en nadelen van een lening onder Nationale Hypotheek Garantie. Dit doet de adviseur door 'het geven van feiten' over een dergelijke hypotheekvorm. In alle offertegesprekken geeft de adviseur op dergelijke wijze 'advies'. Het geven van advies gebeurt daarom niet expliciet, maar in de vorm van een opsomming van feiten over verschillende opties aan hypotheekvormen.

Af en toe geven de adviseurs wel expliciet advies. Dit komt echter weinig voor. Wanneer een adviseur wel expliciet advies geeft, legt hij niet alleen een bepaalde optie voor aan de klant, maar geeft hij hier ook een waardeoordeel over. Hiermee geeft hij aan wat voor de klant de beste keuze is. Hierdoor adviseert hij expliciet over het betreffende onderdeel. Dit gebeurt bijvoorbeeld in regel 14 van fragment 5. Ook in het gesprek van 23 juni komt dit voor. In fragment 6 geeft de adviseur duidelijk aan wat de voordelen zijn als de klanten de rente tien jaar vast zouden zetten. Hierdoor geeft hij expliciet advies aan de klant.

Fragment 6: Expliciete advisering door adviseur gesprek 23-06.

1 ((Adviseur maakt berekening))
2 A (.) even kijken °keer twee procent gedeeld door twaalf° VAN vierhonderdvijfentwintig euro bRuto per maand↑
3 A Dat komt er dan in één keer MEER aan rente wat je dan moet betalen
4 A Dat is natuurlijk een Rrrisico
5 K2 Ja
6 A En wij bedoelen aan te geven van als je dan inderdaad gaat kiezen voor een wat langere rentevaste periode bijvoorbeeld die periode van tien jaar na tien jaar kan dit natuurlijk ook gaan voorvallen
7 A Maar je bent je in ieder geval wel bewust van wat die maandlasten gaan worden en je weet zo meteen je uitgaven en inkomenpatroon daar op af te stemmen↓
8 A [De komende 10 jaar↑
9 K1 [Ja Want als je NU-
10 A heb je gewoon één bepaald bedrag dat je dan KWIJT bent of in ieder geval even afhankelijk van annuïteit of lineair want dan kan het natuurlijk wijzigen per maand dat bedrag↓
11 A MAAR dan weet je wat je kwijt bent en dan kun je ook inderdaad je uitgaven inkomenpatroon daarop afstemmen.

12 A En niet dat je die SCHOMmelingen krijgt al binnen korte periodes en de komende tien jaar van als je inkomen inderdaad inflatie als je inkomen alleen maar toeneemt en je zorgt ervoor inderdaad voor een stukje wat je eventueel wil aflossen↑
13 K2 Ja ↓

Een belangrijke nevenactiviteit in de gesprekken is het invoeren van gegevens in de computer. Dit zijn zogenaamde informatieverwerkingsactiviteiten. Het doel van een offertegesprek is de maximale hypotheeksom met de bijbehorende maandlasten berekenen. Dit wordt gedaan aan de hand van een computerprogramma, waarin verschillende fases worden doorlopen. De adviseur vraagt aan de hand van dit computerprogramma gegevens aan de klant en voert deze in. Vaak kan de klant meekijken. Doordat de klant kan meekijken, brengt hij sommige gegevens uit zichzelf naar voren. Een voorbeeld hiervan is te zien in fragment 7.

Fragment 7: Datum van passeren koopakte.

1 A dat zal richting de achthonderd euro gaan↓ Dat is best oke .pt UHMM::::
2 K1 Twintig acht↑
3 A Ja ((Adviseur voert gegevens in))
4 K1 van dit jaar↓
5 A [°dus even kij-°
6 K1 [OF SORRY nee dat zeg ik verkeerd (.) ‘t is TIEN augustus↓
7 A TIEN augustus↑

In bovenstaand fragment neemt de adviseur een aantal gegevens door met de klant. Doordat de klant meeleest op het computerbeeldscherm, kan hij zien wat de volgende vraag is. Bij 2 geeft hij dan ook de datum van passeren aan, zonder dat de adviseur dit aan hem vraagt. De adviseur initieert aan het eind van regel 1 het nieuwe topic , maar in plaats van dat de adviseur de daadwerkelijke vraag stelt *“Wat is de datum van het passeren van de koopakte?”*, geeft de klant al het antwoord. Dit is het gevolg van de computer die als hulpmiddel en leidraad bij het gesprek wordt ingezet.

Het eerste deel van de analyse is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de structuur en de globale gespreksopbouw van hypotheek offertegesprekken. Hieruit kwam naar voren dat offertegesprekken globaal dezelfde structuur en topics kennen. In de gesprekken komen deze onderwerpen aan de orde. De adviseur heeft de vrijheid om bepaalde topics eerder of later dan gepland aan bod te laten komen, maar de grote lijn van de gesprekken ligt van te voren vast. Het gesprek van 23 juni wijkt af van de andere twee gesprekken. Dit komt voornamelijk door externe factoren. De mannelijke klant komt te laat, waardoor het gesprek erg uitloopt en de adviseur belangrijke agendapunten moet uitstellen. Hierdoor komt zowel het topic van de Wft vragenlijst als de daadwerkelijke begroting, erg laat aan de orde. Ook neemt de adviseur van 23 juni langer de tijd voor het uitleggen van bepaalde constructies. Zo geeft hij bijvoorbeeld aan wat de werking is van de drie aflossingsvormen die ABN AMRO aanbiedt, terwijl de andere twee adviseurs hier weinig aandacht aan besteden.

6 Agenda-afstemming

Een tweede analyse is uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de behandeling van gespreksagendapunten. De onderzoeksvraag hierbij is:

- Op welke wijze wordt de gespreksagenda met de klant afgestemd in hypotheekoffertegesprekken?

Net als in de meeste institutionele settings heeft de adviseur, vanwege conventies die horen bij zijn institutionele identiteit, de 'macht' over het openen en afsluiten van topics in een hypotheekoffertegesprek (Ainsworth, 1992). Wanneer de adviseur een topic initieert, doet hij dit meestal in de vorm van een vraag. De gespreksactiviteit die hierbij hoort is 'vragen naar feiten door A'. *"Wat heb je gekocht?"* en *"Wat is de koopsom"*, zijn erg specifieke aanduidingen van het nieuwe topic. De meeste topicveranderingen zijn dan ook afgebakend. In termen van Mazeland (2008) komt dit type topicverandering het meest in de buurt van een topicnominatie. Het domein van het topic wordt namelijk aangegeven. Toch worden in offertegesprekken de topics specifieker aangeduid, waardoor een topicnominatie als definitie voor dit type initiatie nog te ruim genomen is. Tevens is er geen ruimte voor onderhandeling, wat bij de techniek van topicnominatie in informele gesprekken wel het geval is.

In de hypotheekgesprekken worden voornamelijk activiteiten uitgevoerd. Vaak behandelt de adviseur een activiteit 'ruw'. Hij geeft dan geen aankondiging van de volgende activiteit en hij gaat niet met de klant in onderhandeling over de volgende activiteit. Voornamelijk in de inventarisatiefase, waarbij de klant gegevens van de woning en van de klant verzamelt, worden activiteiten 'ruw' behandeld.

Op sommige momenten in het gesprek stemt de adviseur zijn volgende agendapunt wel af met de klant. De adviseur geeft dan aan wat de volgende activiteit is in het gesprek. Na een topicanalyse van de drie offertegesprekken, is gebleken dat de adviseur verschillende technieken toepast om de gespreksagenda op de klant af te stemmen. Deze technieken zijn aan het licht gekomen door bestudering van fragmenten waarin de adviseur en de klant onderhandelen over het volgende agendapunt. Ook al zijn er drie verschillende adviseurs bestudeerd, uit analyse blijkt dat in alle drie de gesprekken de adviseur aan topicwerk en agenda-afstemming met de klant doet.

In figuur 1 is de classificatie te zien van de verschillende afstemmingstechnieken die voorkomen in de drie offertegesprekken. Omdat de adviseur de leidende rol in het gesprek heeft, initieert de adviseur activiteiten en sluit hij deze af. Wanneer de adviseur een activiteit initieert, doet hij meestal het eventuele voorbereidende werk hiervoor. Dat wil zeggen, de adviseur kondigt aan wat zijn volgende activiteit is of de adviseur geeft ter kennisgeving aan de klant mee wat het de volgende activiteit is. Wanneer hij geen voorbereidend werk doet voor een initiatie, behandelt hij de activiteit 'ruw'.

Verder vindt er in de gesprekken vaak een onderdeel plaats waarin de adviseurs meerdere aankondigingen in één beurt doen. De adviseurs nemen bij dergelijke sequenties een gedeelte van de gespreksagenda met de klant door. Niet alleen de adviseur, maar ook de klant initieert soms activiteiten. Vaak wordt dit gedaan wanneer de klant met een vraag

of een andere onduidelijkheid zit. Als reactie geeft de adviseur hierop vaak een aankondiging of voorstel van een activiteit. In de volgende paragraaf zal ik dieper ingaan op de afstemmingstechnieken uit Figuur 1.

Figuur 1: Classificatie afstemmingstechnieken voor agenda-afstemming. A = Adviseur; K = Klant.

Activiteit voorbereiden door A

- Direct volgende activiteit

- Voorstellen (1)
- Kennisgeven (2)

- Later uit te voeren activiteit

- Voorstellen (3)
- Kennisgeven (4)

- Agenda bestaande uit meerdere activiteiten of globaler gespreksonderdeel

- Voorstellen (5)
- Kennisgeven (6)

- Niet- inhoudelijk structuursignaal (7)

Activiteit afsluiten door A

- Zojuist afgeronde activiteit

- Voorstellen (8)
- Kennisgeven (9)

- Hele gesprek

- Voorstellen (10)
- Kennisgeven (11)

- Niet- inhoudelijk afsluiten (Bijvoorbeeld door *discourse markers* OK / Nou uhm)

Overig

- Lopende activiteit formuleren

In figuur 1 is onderscheid gemaakt tussen twee soorten activiteiten. Hiermee bedoel ik gespreksactiviteiten en informatieverwerkingsactiviteiten welke in hoofdstuk 5 zijn behandeld. Zo kan de adviseur bijvoorbeeld ter kennisgeving mededelen dat hij uitleg gaat geven over het topic Nationale Hypotheek Garantie. Dit valt onder de gespreksactiviteit 'geven van feiten door adviseur'. Binnen het topic 'Nationale Hypotheek Garantie' kan de adviseur echter ook een informatieverwerkingsactiviteit uitvoeren. Dit is bijvoorbeeld uitrekenen of de klant in aanmerking komt voor NHG. Op deze manier zijn activiteiten de concretiseringen van topics in het gesprek.

In tabel 3 en 4 in bijlage IV is een overzicht te zien van de voorkomende afstemmingstechnieken per gesprek. Deze tabellen geven aan dat het merendeel van de activiteiten, wanneer ze worden afgestemd met de klant, ter kennisgeving worden meegegeven. Weinig adviseurs doen een activiteitenvoorstel. Daarnaast laat het overzicht zien dat de meeste activiteiten niet worden afgestemd en daarmee 'ruw' worden uitgevoerd. Van de 580 topics in het corpus, worden maar 42 topics met de klant afgestemd. Hier ga ik in de volgende paragraaf dieper op in.

6.1 Activiteit voorbereiden door A

In Figuur 1 (1 t/m 11) is te zien dat wanneer een adviseur een activiteit voorbereidt of afsluit, dit altijd gebeurt in de vorm van een voorstel of een kennisgeving. Na analyse van de drie offertegesprekken is gebleken dat de adviseur altijd een nieuwe activiteit voorstelt of ter kennisgeving meegeeft aan de klant. De eerste manier waarop een adviseur een activiteit kan voorbereiden is door een voorstel te doen. In sommige gevallen is dit voorstel explicieter dan in andere gevallen. Het belangrijkste kenmerk van dit soort uitingen is dat de klant de mogelijkheid krijgt om met het activiteitenvoorstel in te stemmen. De adviseur bouwt hier ruimte voor in. Op deze manier gaat de adviseur met de klant in onderhandeling over de volgende activiteit. De meeste voorstellen worden door de adviseur gedaan in vraagvorm. Voorstellen in de vorm van *"Wil je… "*, *"Zouden jullie… "* en het voorzichtig formuleren van een activiteit komen vaak voor. Een tweede mogelijkheid waarmee de adviseur een activiteit kan inleiden is door de activiteit aan te kondigen. Hierbij is er geen ruimte voor instemming van de klant. De vorm van de uiting geeft hierbij aan dat het voor de adviseur vaststaat dat dit zijn volgende activiteit is. Hij deelt dit als het ware aan de klant mee ter kennisgeving. Deze afstemmingstechniek van de adviseur, komt in de drie offertegesprekken het meeste voor.

In de gesprekken komen vier fenomenen voor die worden voorbereid door de adviseur. De meest voorkomende activiteiten die worden afgestemd, zijn activiteiten die direct volgen op de afstemming of die staan gepland voor een later tijdstip om te bespreken. Ook nemen alle drie de adviseurs op een bepaald moment in het gesprek een gedeelte van de gespreksagenda met de klant door. In deze sequentie worden meerdere activiteiten aangekondigd of meegedeeld ter kennisgeving. Tot slot geven sommige adviseurs niet- inhoudelijke structuursignalen. Ik zal nu bespreken wat de fenomenen inhouden, ondersteund met fragmenten uit het corpus.

6.1.1 Direct volgende activiteit voorbereiden

De adviseur kan een voorstel of aankondiging doen voor een activiteit dat later staat gepland, maar de adviseur kan ook afstemmen met de klant wat zijn volgende te behandelen activiteit is. Zoals in de vorige paragraaf is besproken kan de adviseur een direct volgende activiteit voorstellen of ter kennisgeving meegeven aan de klant.

Voorstellen

Fragment 8 is een voorbeeld van een voorstel van een informatieverwerkingsactiviteit (1).

Fragment 8: Activiteitenvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K= Klant.

→	1	A	>Zouden jullie m nou< ook met↑vijf jaar willen zien↑?
	2	K2	Ja:: ((Onverstaanbaar))
	3	K1	uhh ja, ((Bijna onverstaanbaar)) °dat kunnen we wel doen°

In bovenstaand fragment gaat de adviseur in onderhandeling over het volgende punt van de gespreksagenda. De adviseur vraagt in regel 1 aan de klant of ze de berekening ook met vijf jaar rentevast willen zien, aangezien ze hem nu alleen nog met tien jaar rentevast hebben bekeken. Doordat hij hier een voorstel doet voor een berekening, is dit een voorstel voor een informatieverwerkingsactiviteit. Door te vragen *"Zouden jullie…"* geeft de adviseur een voorstel over de volgende activiteit in het gesprek. De klanten krijgen hier de ruimte om met het voorstel in te stemmen. Zowel de mannelijke als de vrouwelijke klant stemt hier dan ook mee in. Wanneer zij dit niet hadden gedaan, hadden zij de gespreksagenda kunnen veranderen. De adviseur stemt met zijn voorstel in regel 1 de gespreksagenda af op de klant.

Ook fragment 9 is een voorbeeld van een activiteitenvoorstel. De adviseur start dit voorstel al in regel 5, maar wordt onderbroken door de mannelijke klant die nog ingaat op zijn uiting van regel 3. In regel 8, wanneer de mannelijke klant is uitgesproken, begint de adviseur opnieuw met zijn voorstel. Door te vragen *"Wil je…"*, geeft hij aan de klant aan dat hij verwacht dat de klant met het voorstel instemt of het voorstel afwijst. De klant stemt met het voorstel in bij uiting 9. De adviseur gaat met deze sequentie in onderhandeling over het volgende agendapunt.

Fragment 9: Activiteitenvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	K1	En dat is dan (.) <nu hè?>
	2	A	Ja
	3	K1	>En die neemt dus af↓<
	4	A	Ja, die neemt af=
→	5	A	[=WIL JE NOG ZIEN-
	6	K1	[Nou goed
	7	K1	15 euro is dan ook niet zoveel °maar°
	8	A	Nee oke
→	9	A	WIL JE NOG ZIEN WAT ER EHH::: - wat je betaalt als jeee:::: ehm (.) >als je m echt< op de NHG richtlijn op het minimale gaat zetten↑? °Dat je daar een idee van hebt?°
	10	K2	ja (0.5)
	11	A	°Dan gaat die ook in een keer dalen°

Ook in het gesprek van 20 mei 2011 komt een activiteitenvoorstel op deze manier voor. De adviseur stelt in regel 1 van fragment 10 voor om de berekening te maken met een bouwdepot. De adviseur doet met deze uiting een voorstel voor een agendapunt dat hij direct behandelt. De activiteit 'uitrekenen' wordt in het voorstel expliciet genoemd, waardoor het een informatieverwerkingsactiviteit betreft. De klant vat uiting 1 in fragment 10 dan ook op als een voorstel en stemt hiermee in, in regel 2. De instemming van de klant in regel 2 is de meest expliciete vorm die voorkomt in de gesprekken. Vaak stemt de klant in met een enkele 'ja' of een knikkende hoofdbeweging. In fragment 10 echter, geeft de klant ook nog een toelichting bij haar instemming. Ze zegt namelijk dat ze dan ook eens kan zien wat de berekening met het bouwdepot inhoudt.

Fragment 10: Activiteitenvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

→ 1 A Zullen we nog eens zo'n ((onverstaanbaar)) uitrekenen met zo'n dePot↑
2 K JA °dan kan ik ook eens zien° ↑uh (.) wat dat INHOUDT

Fragment 11 is een fragment waarin de adviseur afwijkt van de gebruikelijke manier waarop voorstellen voor activiteiten plaatsvinden. In fragment 11 is de adviseur bezig met de berekening van de hypotheeksom. Één van de klanten heeft echter nog een studieschuld lopen bij DUO. De adviseur vraagt in regel 4 van dit fragment als het ware om toestemming om deze schuld mee te nemen in de berekening, zodat de berekening van de hypotheeksom afgestemd kan worden op de financiële situatie van de klant. De adviseur doet daarom niet een expliciet activiteitenvoorstel, maar vraagt meer om *toestemming* voor een informatieverwerkingsactiviteit.

Fragment 11: Vragen om toestemming door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

1 A >Maargoed< het is dus wel een AFlossing die de komende VIJFtien jaar naast dat de hypotheek gaat lopen voor een periode van DERtig jaar natuurlijk wel blijft bestaan↓
2 K1 Ja[h
3 K2 [Ja
→ 4 A .hh Als ik m wel hierin heel even mag MEEnemen
5 K1 Ja °graag°
6 A Om voor jullie toch wel heel even inzichtelijk te maken wat er dan gebeurt en wat dan zo meteen hè
7 K2 Ja
8 A Zo meteen het bedrag is dat je KAN dragen aan hypotheek .hh >volgens de norm< gaan we even uit van dat ie is zo meteen dus is honderdvierennegentig euro↑

Kennisgeven

Een fenomeen dat vaker voorkomt dan een voorstel, is de mededeling of kennisgeving van een activiteit (2). De adviseur geeft dan een direct volgende activiteit ter kennisgeving mee aan de klant. De uiting is hierbij zo vormgegeven, dat er ruimte is voor instemming van de klant. Vaak geeft de klant wel een soort van instemming op deze uitingen. Dit zijn geen instemmende uitingen als 'ja' en 'OK', maar meer bevestigingen van de aankondiging. Deze bevestigingen komen meer in de buurt van een luistersignaal dan van een instemming. Een voorbeeld waarbij de adviseur een activiteit ter kennisgeving meedeelt aan de klant, is te zien in fragment 12. De klant geeft als reactie op de kennisgeving een bevestigende 'ja'. Deze 'ja' is hierbij niet bedoeld als instemming, maar als bevestiging van de aankondiging.

Fragment 12: Kennisgeving van activiteit door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

→ 1 A .hh >en> NU gaan we kijken wat DIT (.) gaat betekenen °in° je >maandlasten< ↓
2 K ((Knikt)) ja
((Adviseur maakt berekening))

Vaak geeft de klant een bevestiging van een aankondiging of kennisgeving van een direct volgende activiteit, maar soms neemt de klant de activiteit daadwerkelijk ter kennisgeving aan en geeft daarom geen reactie op de aankondiging. Fragment 13 is hiervan een voorbeeld. De adviseur geeft in regel 1 aan dat hij nu eerst wat gegevens aan de klant gaat vragen, een gespreksactiviteit. De klant geeft hier geen reactie op en de adviseur gaat gelijk verder met de behandeling van de zojuist aangekondigde activiteit. Zijn volgende uiting is

dan ook een verificatie van de voorletter van de klant. Dit is dit een topic dat wordt ingevuld met de gespreksactiviteit ‘verifiëren van feiten door A’.

Fragment 13: Kennisgeving van gespreksactiviteit door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

→	1	A	°Ja?° (0.3) Ik doe eerst even nog wat gegevens (.) van jou ↑vragen
	2	A	Jouw voorletter is een G?

Fragment 14: Kennisgeving van activiteit door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	A	Je kan het wel meenemen↓ Je kan het meeNEMEN↑, en wat OOK belangrijk is om te weten is dat op het moment dat je gaat verhuizen en de rente is lager en het is voordeliger om dan op dat moment een nieuwe rente te nemen↑ (.) hoef je geen boete bij ons te betalen↓
	2	K2	°oke° ((onverstaanbaar)).
	3	A	Dat is ook niet overal zo (0.3)
	4	A	.hh Oke. Dus tussen 5 en 10 jaar dan is met name ook afhankelijk van wat komt daar uiteindelijk[netto per maand uitrollen, want daar zit wel verschil tussen. (.)
	5	K2	[ja
	6	A	Je koopt veel zekerheid met tien jaar
	7	K1	((knikt)) ((A draait computerscherm))
→	8	A	, maarja.(0.2) UHM:. (0.4) Laten we even beginnen met 10 jaar
	9	K2	Ik zie het niet
	10	A	JA IK GA HEM ZO DRAAIEN, dat we m allemaal kunnen zien (0.5) Bankieren jullie bij ons?

In fragment 14 doet de adviseur een mededeling van een informatieverwerkingsactiviteit. In regel 8 geeft de adviseur ter kennisgeving aan dat hij met de berekening van de hypotheeksom gaat beginnen en deze laat hij eerst zien met een rentevastperiode van tien jaar. De adviseur kondigt met deze uiting een informatieverwerkingsactiviteit aan. Deze initiëring is niet als onderhandeling bedoeld, omdat de adviseur in zijn uiting geen ruimte geeft voor instemming. De klant vat de uiting dan ook niet op als een waarmee ze moeten instemmen. De gespreksdeelnemers gaan vrijwel direct door met de concretisering van het topic en kijken alle drie naar het computerscherm.

Vaak worden activiteiten ter kennisgeving meegegeven als reactie op een initiatie van een klant. Een goed voorbeeld hiervan is te zien fragment 15.

Fragment 15: Kennisgeving van activiteit door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	K2	JA ° [oke°
	2	A	[°ja°
	3	A	J:a?
	4	K2	Ja MAAR dit snap ik niet↑((Wijst iets aan op kladblaadje van adviseur))
→	5	A	.hh Nee >dat is- < daar kom ik nu op ((Lacht))
	6	K2	Oke ((Lacht))
→	7	A	Die executiewaarde↑ (.) strakjes >ga- < zal de bank inderdaad gaan kijken daarom vroeg ik het net al eventjes voor het PASSEREN ↑ .hh zo meteen als je gaat passeren op één NOvember tweeduizendelf we zouden zo meteen voor ÉÉn augustus een hypotheekofferte aan gaan vragen↓ dan zitten we nog met de oude ↓regelgeving

Bovenstaand fragment bevat een initiatie van de klant. In regel 4 wijst de klant op het kladblaadje en geeft aan dat zij een bepaalde term niet snapt. De adviseur geeft vervolgens aangeeft dat hij dit nu gaat behandelen. Hierbij hoort de gespreksactiviteit ‘geven van feiten door A’. De adviseur laat hiermee blijken dat dit de volgende activiteit van de

gespreksagenda is. De klant geeft hierop een bevestiging in regel 6. De adviseur gaat in regel 7 gelijk over tot de behandeling van de aangekondigde activiteit.

De adviseur kan er ook voor kiezen om een activiteit dat later op de gespreksagenda staat, direct te behandelen. De adviseur haalt een activiteit dan naar voren omdat de klant deze initieert naar aanleiding van vragen en onduidelijkheden. De klant verandert hiermee de gespreksagenda. Dit komt een keer voor in het gesprek van 20 juni 2011.

Fragment 16: Agenda veranderend gedrag door klant. A = Adviseur; K = Klant.

1	K1	((Klant wijst naar computerscherm)) En dat? >Budgetvariant↑? =
2	A	=[Wat >Wat wat< >wordt daarmee bedoeld?
3	A	[Ja- ik doe ik doe - ik lo[op- JA:: >anders loop ik ze nu even gewoon met [jullie °door°
4	K1	[oke [Da's goed

In bovenstaand fragment initieert de klant het topic. Doordat de klant meeleest met het beeldscherm van de computer, wordt hij geattendeerd op iets wat voor hem onduidelijk is. Hij wijst naar het beeldscherm en vraagt wat er met 'budgetvariant' wordt bedoeld. De klant en de adviseur beginnen door elkaar te praten over de onderhandeling van het topic. De adviseur geeft namelijk in eerste instantie aan dat hij later op dit onderwerp terugkomt. De klant bevestigt dit in regel 3. De adviseur geeft hiermee aan dat de berekening in de 'budgetvariant' een activiteit is die later gepland staat op de gespreksagenda. De adviseur bedenkt zich echter en besluit het topic wel gelijk te behandelen, omdat daar blijkbaar behoefte aan is bij de klant. De interactionele context vraagt hierom. Ook dit bevestigt de klant, wat te zien is in regel 4. Het topic wordt behandeld met de gespreksactiviteit 'geven van feiten door A'.

Niet alleen direct te behandelen activiteiten worden voorgesteld en ter kennis gegeven, ook activiteiten die later op de gespreksagenda staan worden voorbereid op deze manier. Dit bespreek ik in de volgende paragraaf.

6.1.2 Later uit te voeren activiteit voorbereiden

Wanneer de adviseur een activiteit aankondigt die later op de gespreksagenda staat, doet hij dit vaak met uitingen als *"hier kom ik later op terug"* of *"dit komt zo meteen aan de orde"*. De adviseur geeft dan aan dat een bepaalde activiteit op de gespreksagenda staat, maar gepland is voor een latere fase in het gesprek. Bij activiteiten die door de klant worden geïnitieerd, geeft de adviseur vaak inzicht in de gespreksagenda door te zeggen wanneer hij de activiteit wel gaat behandelen.

Voorstellen

Voorstellen voor activiteiten die later gepland staan op de gespreksagenda komen niet voor in het corpus (3). Wanneer de adviseur een activiteit voorbereidt die later te behandelen is, stelt hij deze nauwelijks voor aan de klant. De adviseur gaat over deze activiteiten dus niet in onderhandeling met de klant.

Kennisgeven

Vaker wordt een later te behandelen activiteit ter kennisgeving meegegeven aan de klant (4). De adviseur gaat dan niet in onderhandeling over het volgende agendapunt en geeft in

zijn uiting geen ruimte voor instemming. Een voorbeeld waarin een later te behandelen activiteit ter kennisgeving wordt medegedeeld aan de klant, is te zien in fragment 17

Fragment 17: Activiteitenvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	A	Als zometEEN:: >dit product< wordt AFgesloten↑
	2	K2	Ja
	3	A	dan zal >je kiezen< voor een bepaalde RENTEvaste periode↓
	4	K2	Ja
→	5	A	En daar gaan we zo meteen naar °kijken°↓ Stel voor dat je die rentevaste periode aangaat voor een periode van tien jaar↓

In regel 3 van bovenstaand fragment brengt de adviseur het onderwerp 'rentevastperiode' aan de orde. In regel 5 geeft de adviseur aan dat hij het topic 'rentevastperiode' zo meteen gaat bekijken. De adviseur geeft in dit fragment een later te behandelen activiteit ter kennisgeving mee aan de klant. De activiteit die hij hiermee aankondigt, is een informatieverwerkingsactiviteit.

Het komt in de drie offertegesprekken echter vaker voor dat de adviseur een aankondiging doet van een later te behandelen activiteit als respons op een initiatie van een klant. Net als bij aankondigingen van direct te behandelen activiteiten, komt dit fenomeen ook voor bij later te behandelen activiteiten. Een goed voorbeeld hiervan is fragment 18. De klant heeft in dit fragment een specifieke vraag aan de adviseur.

Fragment 18: Kennisgeving van activiteit na initiatie klant. A = Adviseur; K = Klant.

	1	K1	Nu:: uh::: 't tweede punt waar- wat ik me afvraag is- Je gaat nu elke keer uit van uh:: dertig jaar↑
	2	A	.pt [JA °ja ja°
	3	K1	[Van tweeduizendelf tot tweeduizendEENenveertig
	4	K1	UHM:: >als je bijvoorbeeld via internet even< zo'n uh:: staartje invult↑ als ik dertig JAAR vastzet DAN(.) .hh heb ik HOgere maandelijkse lasten dan als ik bijvoorbeeld VIJFTIEN JAAR [vastzet
	5	A	[Ja klopt
	6	A	>maar dan hebben we het< over een RENtevaste periode↓
	7	K1	ja
→	8	A	maar daar komen we zo meteen nog op ↑he [met het indelen van die uh hypotheek
	9	K1	[oke
	10	K1	Oke
	11	K2	°Oke°

In fragment 18 zit de klant met een onduidelijkheid. Hij heeft iets gelezen op internet en hij verwart dit met de rentevastperiode. De adviseur geeft dan ook in regel 6 aan dat de klant de rentevastperiode bedoelt in plaats van de looptijd van de hypotheek. In regel 8 geeft de adviseur vervolgens aan dat hij later terugkomt op het topic 'rentevastperiode'. Dit punt is later gepland op de gespreksagenda. De klanten stemmen hiermee in in regel 9, 10 en 11. De adviseur doet een aankondiging van activiteit die hij pas later in het gesprek zal uitvoeren. Hiermee geeft de adviseur transparantie over de gespreksagenda.

Klanten kunnen ook naar aanleiding van een gebeurtenis of uiting in de conversatie een initiatie doen. Vaak schiet de klant een vraag of onduidelijkheid te binnen, die gelijk geuit wordt. De klant doet dan een poging tot topicwijziging. De adviseur reageert hier op met een activiteitenaankondiging voor later in het gesprek. Op deze manier geeft de

adviseur duidelijkheid over de structuur van het gesprek en wellicht over de onduidelijkheden die de klant heeft. Een voorbeeld hiervan is fragment 19.

Fragment 19: Kennisgeving van activiteit na initiatie klant. A = Adviseur; K = Klant.

→	1	A	Ik ga jou heel eventjes meenemen↑ stappen we heel eventjes [hier uit
	2	K2	[HmHm
→	3	A	((Lacht)) Gaan we even naar 'n- uh:: ↑VOORbeeld TOE
	4		Zo meteen als je deze woning gaat aankopen↓ en je hebt daarvoor die financiering nodig tweehonderdvijfenvijfitgduizend euro↑ (.)
	5	K1	Vind ik wel hoog trouwens ↑heb jij dat bedacht?
	6	A	NOU °[tenminste°- ik-
	7	K2	[Nee dat hebben we samen bedacht
→	8	A	Ik kom daar zo op hoor
	9	K1	[Oke
	10	K2	[((Lacht))
→	11	A	[Daar kom ik zo meteen op
	12	A	.hh Woning A ↑ jullie eerste keer dat jullie een woning kopen in t jaar 2011↓ …

Regel 3 is een aankondiging van een activiteit die de adviseur direct behandelt. De klant snapt een bepaalde constructie niet en de adviseur geeft te kennen dat hij het aan de klant gaat voorleggen aan de hand van een voorbeeld. Regel 8 is een reactie op een vraag van een klant uit regel 5. De klant initieert hier een topic over de hoogte van de hypotheeksom. De klant vraagt aan zijn vriendin, klant 2, of zij de hoogte van de hypotheeksom heeft opgegeven. De adviseur gaat echter op de vraag in door aan te geven dat dit topic later gepland staat en dus pas straks aan de orde komt. Zowel in regel 8 als in regel 11 geeft de adviseur aan dat hij op de hoogte van dit bedrag terugkomt. Hiermee kondigt de adviseur een activiteit aan die hij later zal behandelen. De klant krijgt hierdoor inzicht in de gespreksagenda. In regel 9 stemt de klant in met de activiteitenaankondiging van de adviseur. In regel 9, 10 en 11 wordt door elkaar heen gepraat over de instemming, of beter gezegd de bevestiging, van de kennisgeving.

Ook fragment 20 is een voorbeeld van een fragment waarin de klant een topic aan de orde stelt. In fragment 20 initieert de klant een topic over de kosten van de overlijdensrisicoverzekering. De adviseur geeft in regel 2 aan dat hij deze kosten nog even gaat voorrekenen. Hiermee kondigt hij een informatieverwerkingsactiviteit aan. In dit fragment heeft de klant een agendapunt geïnitieerd. De klant vraagt als het ware wanneer de kosten van de overlijdensrisicoverzekering aan bod komen. De adviseur geeft aan dat hij deze nog even gaat voorrekenen. Hiermee kondigt hij aan dat hij dit agendapunt zo gaat behandelen. De klant neemt dit, zo lijkt het, ter kennisgeving aan. Echter, in regel 4 vraagt de klant of de overlijdensrisicoverzekering bij de ABN AMRO wordt afgesloten. Hiermee initieert ze op andere wijze de activiteit die in de wacht is gezet door de adviseur. Haar tweede poging is echter wel succesvol, want de adviseur geeft antwoord op haar vraag.

Fragment 20: Kennisgeving van activiteit na initiatie klant. A = Adviseur; K = Klant.

	1	K2	>En dan de< ovEE::::- lijdensrisic[o? °((onverstaanbaar))°
→	2	A	[↑Ja. Die °ga ik ook nog° even voorrekenen (.)
	3	A	Deze sla ik op, [°Dus als j-°
	4	K2	[↑DIE IS VAN DE ABN?
	5	A	JA, DIE is van de ABN-Amro verzekeringen↓. °Ja, we zijn geen tussenpersoon ehh°

De hiervoor besproken fragmenten bevatten allemaal voorbeelden van kennisgevingen van later te behandelen activiteiten in het gesprek. De adviseur van het gesprek van 20 mei 2011 echter, geeft één keer in zijn gesprek een aankondiging van de procedure ná het offertegesprek. Dit is een uitzondering op de regel. Vandaar dat dit fragment wordt besproken. Het betreffende fragment is fragment 21.

Fragment 21: Kennisgeving procedure na gesprek. A = Adviseur; K = Klant.

			((Adviseur kijkt op beeldscherm computer))
	1	A	Dit zijn uh:: VRAGEN >korte vragen< die wij stellen° in het kader °van de wet Financieel- F- Financieel TOEzicht
	2	K	((Knikt))
	3	A	Dat zijn we Wettelijk verplicht ↑Om te kijken van wat vind jij belangrijk↑ en:: wat voor advisering zetten wij daar tegenover↓ uhh:: Overigens hebben ze een heel goed doel
	4	K	((Knikt))
	5	A	En uh:: Het is zo dat ik dit gesprek met jou DOE, ik geef jou ook zeg maar ook alle handvaten om een keuze te maken↑
→	6	A	Daarnaast zal ik jou ACHTERAF nog een document sturen °om ° EXACT de adviezen nog een keer uitschrijven
	7	K	((Knikt)) °oke°
	8	A	Uhh:: En daar staan deze vragen ook in verwerkt↓
	9	K	°hm°
→	10	A	Uiteindelijk z-z-zullen alle adviezen die wij geven↑ hier op aangepast worden↓
	11	A	((knikt)) Dit zijn eigenlijk- In feite (.) ook jouw uitgangspunten
	12	K	((knikt)) °ja°
	13	A	(0.3)
→	14	A	.hh De eerste vraag is of je al eens een financiering hebt gehad?

De adviseur introduceert allereerst de vragenlijst van de Wft. Dit doet hij in de vorm van kennisgevingen en aankondigingen van direct te behandelen activiteiten. Belangrijker in deze context is regel 6 tot en met 10. Hier doet de adviseur geen aankondigingen van later te behandelen activiteiten, maar geeft de adviseur inzicht in de procedure na het gesprek. De adviseur geeft aan in welke vorm de klant de adviezen nog een keer door kan nemen en wat de positie van de vragenlijst van Wft daarin is. Alleen de adviseur van het gesprek van 20 mei 2011 neemt deze procedure door met de klant. In de andere twee gesprekken komt een dergelijke sequentie niet voor.

6.1.3 Agenda uit meerdere activiteiten of globaler gespreksonderdeel voorbereiden

Een ander fenomeen dat in alle drie de offertegesprekken voorkomt, is het doornemen van de gang van zaken van het gesprek. De adviseur neemt hierbij de gespreksagenda door met de klant. Dit kan zijn voor een globaler gespreksonderdeel of voor een groter gedeelte van de gespreksagenda. De adviseur kondigt hierbij meerdere activiteiten tegelijk aan, die later in het gesprek aan bod zullen komen. Dit is fenomeen 6 uit figuur 1.

Een voorbeeld van dit onderdeel is fragment 22. In dit fragment neemt de adviseur de gespreksagenda door met de klant. Hij geeft aan welke activiteiten hij aan bod laat komen. De klant stemt met deze activiteitenaankondigingen in door te knikken of te bevestigen met ‘ja’. In regel 15 doet de adviseur tot slot een direct volgende activiteitenaankondiging. Hij geeft aan dat hij wat gegevens aan de klant gaat vragen en vraagt vervolgens in regel 16 direct naar de voorletter van de klant. Na het doornemen van

de gespreksagenda, begint de adviseur dus gelijk met de geplande activiteit. Ook in fragment 23 neemt de adviseur de gespreksagenda door met de klant. Wat opvalt, is dat zowel in fragment 22 als in fragment 23 de adviseur het topic van de risico's, werkloosheidsrisico en overlijdensrisico aankondigt voor een later tijdstip. Ook de adviseur van het gesprek van 23 juni gaat na het doornemen van de gespreksagenda over op de volgende activiteit. Het doornemen van de gespreksagenda wordt bij twee van de drie gesprekken aan het eind van de inventarisatiefase gedaan (Tabel 2). Voornamelijk ter verduidelijking van de structuur van de offertefase, worden bepaalde topics aangekondigd en afgestemd met de klant. Deze fase beslaat het grootste gedeelte van het gesprek, vandaar dat er inzicht nodig is in de agenda hiervan.

Fragment 22: Doornemen van gespreksagenda door adviseur met klant.A = Adviseur; K = Klant.

→	1	A	.hh Ik ga- We gaan eerst even inzoomen op de hypotheek↑ =
	2	K	((Knikt))
→	3	A	= Wat zo meteen nog komt is eh:: (.) want NAAST het >overlijdensrisico< heb je ook >natuurlijk< nog het >arbeidsonge[schiktheids< risico↑
	4	K	[ja ((knikt))
→	5	A	En daar zullen we:: advies over geven van hoe we daar naar kijken en uh .hh wat voor adviezen we daarop geven.
	6	K	((Knikt))
→	7		We kijken toch ook nog even verder aan de hand van (.) jouw uh:: pensioenoverZICHT . Van uh:: hoe hoog wordt nou je pensioen?
	8		((Knikt))
	9	A	En wat kan je dan nog lenen op basis van je pensioen .hh Uh:: Als je dan een restschuld over Zou houden, kan je dat dan nog wel beTAlen↑
	10	K	°hmhm°
→	11	A	Uhh:: En we kijken nog even heel kort naar het werkloosheidsrisico. Dan pakken we eigenlijk alle risico's bij elkaar
	12		ja
	13		de hypotheek. En uhh:: Je krijgt dan een mooi overzicht van wat kost het nou werkelijk↓
	14		ja
→	15	A	°Ja?° (0.3) Ik doe eerst even nog wat gegevens (.) van jou ↑vragen
	16	A	Jouw voorletter is een G?

Fragment 23: Doornemen van gespreksagenda door adviseur met klant. A = Adviseur; K = Klant.

	1	K1	>En die< die:: hypoTHEEKgarantie daar moet je voor in AANmerking komen ↑ toch?
→	2	A	Jah jah Maar daar gaan we dus inderdaad zo meteen naar kijken op basis van Inkomen=
	3	K1	((Knikt))
→	4	A	= zo meteen op basis van Onderpand =
	5	K1	((Knikt))
	6	A	=.hh nou goed he we zien inderdaad al dat het op basis van onderpand GEEN proBLemen zal GEven want de nationale hypotheekgarantie .hh die gaat tot een KOOPsom van een beSTAANde woning tot maximaal driehonderdtwaalfduizend[vijfhonderd euro.
	7	K1	[Hm ((Knikt))
	8	A	.hh Dus daar zul je inderdaad gewoon netjes onder Vallen
→	9	A	>Alleen we kijken inderdaad zo meteen< naar het Inkomen of dat ook past inderdaad↓
	10	K1	((Knikt))
→	11	A	En uh:: >ik zal zo meteen ook inderdaad nog even< wat verder TOElichten .hh ook over de overlijdensriSIcoverzekering die verplicht is [bij de nationale hypotheekgarantie↓=

12 K1 [((Knikt)) ja ja
→ 13 A =Daar komen we zometeen verder in het advies komen we daar op
14 A .hh Maar de aflossingsvormen die er dus zijn↑ ANnuïteitenhypotheek in het begin betaal je dus het meesTE aan renTE en naarmate de looptijd vordert ga je steeds meer AFlosse↑ Als je daar nou in het begin al meteen heel veel fiscaal VOORdeel gaat genieten dan ga je gedurende de looptijd in de NETTO maandlasten steeds meer betalen aan de bank↓ Dat is t product uh:: annuïTEITenhypotheek↓

Het doornemen van de gespreksagenda of een globaler gespreksonderdeel gebeurt voornamelijk in de vorm van aankondigingen en kennisgevingen. Alleen de adviseur van het gesprek van 20 mei geeft een dergelijk onderdeel in de vorm van een voorstel.

Fragment 24: Doornemen van gespreksonderdeel door adviseur met klant. A = Adviseur; K = Klant.

1 A >°Nou° < Wat ik ga doen is eh:: in eerste instantie BEPALEN van WAT kun je maximaal
→ financieren↑. Ik denk dat dat de eerste insteek is.
2 K ((Knikt))
3 A .hh UHh:: Dan gaan we eerst een berekening maken van hoe zouden we dat financieren, en WAT zijn jouw wensen daarin↑.
4 K ((Knikt)) Ja
5 A En uhh::: wat zijn de maandlaste↑ [((lacht)) Want dat is [ook belangrijk
6 K [((lacht)) ja [ook belangrijk ja
7 A °Oke° (0.9)
8 A >Dan ga ik eens< (.) kijken wat maximaal te financieren is. Jouw inkomen dat iS...

De adviseur bespreekt in bovenstaand fragment een globaal onderdeel van de gespreksagenda met de klant. In regel 1 geeft de adviseur aan wat hij gaat doen. Dit doet hij in de vorm van een activiteitenaankondiging. Echter, de laatste uiting in regel 1 wordt hier vormgegeven als een voorstel. Doordat de adviseur zegt: *"Ik denk dat dat de eerste insteek is"*, geeft hij de uiting vorm als een voorstel waarmee de klant kan instemmen. Dit doet zij dan ook in regel 2 door te knikken. In regel 3 doet de adviseur ook een aankondiging. Echter, ook hiermee stemt de klant in. Deze kan opgevat worden als bevestiging van de aankondiging. In regel 8 doet de adviseur zijn laatste aankondiging van dit fragment en hiermee geeft hij aan dat hij nu gaat beginnen met de daadwerkelijke berekening van de hypotheeksom. Na deze aankondiging vraagt hij dan ook meteen naar het inkomen van de klant. Deze aankondiging is typisch als kennisgeving vormgegeven. Omdat de adviseur direct doorgaat met de behandeling van de aangekondigde activiteit, verwacht hij geen instemming met de aankondiging.

6.1.4 Niet- inhoudelijk structuursignaal

Naast activiteitenaankondigingen die gedaan worden door de adviseur, geeft de adviseur ook niet-inhoudelijke structuursignalen gedurende het gesprek (7). De adviseur denkt hierbij als het ware hardop. Voorbeelden hiervan zijn uitingen als *"misschien toch even eerst: ga je alleen wonen?"*. De vorm van de uiting geeft hierbij aan dat de adviseur een ander topic in gedachte heeft dan degene die hij behandelt. Het lijkt er op dat hij zich bedenkt omdat een ander topic beter op zijn plaats is binnen de huidige context. Dit geeft enig inzicht in de mentale gespreksagenda van de adviseur. Fragment 25 is een fragment waarin de adviseur in regel 1 in eerste instantie een ander topic initieert dan dat hij gaat behandelen. De adviseur wil in regel 1 verder gaan met uitleg en advies over 'een andere vorm'. Echter, hij

lijkt zich te bedenken en geeft aan dat hij het 'toch nog even over de budgethypotheek' wil hebben.

Fragment 25: Niet-inhoudelijk structuursignaal van adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

→	1	A	Een andere- V-o- >misschien toch °even° over de budgethypotheek↑< Bij ONS >is het zo< eigenlijk twee dingen ↑ (.) de offerte >of uh< de rente die wij AANbieden↑ die komt ook in de akte te staan↑ Stel, dat de rente daalt↓daalt hij niet mee↓
	2	K	Hmhm
	3	A	En DAARvoor krijg je ook een kwart procent korting
	4	K	((Knikt)) ja
	5	A	Uh: EN je moet binnen drie maanden °gepasseerd zijn° ↓
	6	A	Dat zijn eigenlijk de andere voorwaarden binnen de budgethypotheek ten opzichte van onze andere, onze reguliere (.)
	7	K	°hm°
	8	A	En waarom doen we dat↑ °ja°, om een aantrekkelijke offerte neer te leggen↓ hm?

Niet-inhoudelijke structuursignalen lijken typerend te zijn voor de stijl van een bepaalde adviseur. De adviseur van het gesprek van 20 mei gebruikt ze erg vaak, terwijl de adviseur van het gesprek van 20 juni bijna geen niet-inhoudelijke structuursignalen noemt. Ook de adviseur van 23 juni hanteert niet-inhoudelijke structuursignalen. In regel 1 van fragment 26 denkt de adviseur als het ware hardop en neemt voor zichzelf de activiteiten en agendapunten van het gesprek door.

Fragment 26: Niet-inhoudelijk structuursignaal van adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	A	.hh UHM:: >Wat we gewoon inderdaad< gaan DOEN (.) °even kijken°
→			< kosten koper > en zo meteen dus de bestaande woning
	2	A	.pt .hh UHM:: (.) .hh je zegt wel daarnet inderdaad je hebt eerder gesprekken geHAd zeg maar↑
	3	K2	Ja

6.2 Activiteit afsluiten door A

Ook het afsluiten van een activiteit of het gehele gesprek kan de adviseur met de klant afstemmen. De afsluiting van de activiteit of het gesprek gebeurt dan in overeenstemming met de klant. Dit gebeurt vaak op dezelfde manier als de inleiding van een activiteit. Een adviseur kan de afsluiting van activiteit of het gesprek voorstellen of ter kennisgeving mededelen aan de klant.

Meestal wordt een activiteit 'ruw' afgesloten zonder afstemming, wat het geval is bij de verschillende vragenlijsten en inventarisatierondes in de gesprekken. Wanneer de adviseur wel voorstelt om een activiteit af te sluiten doet hij dit vaak in een driedelige afsluitingssequentie, zoals al eerder is benoemd door Mazeland (2008). De adviseur vraagt hierbij dan of alles duidelijk is voor de klant. Zodra de klant aangeeft dat dit het geval is, kan de activiteit door de adviseur worden afgesloten. Een voorstel tot afsluiting wordt dan gedaan in de vorm van een begripscheck (Polman, 2012). Zodra het tweede paardeel bevestigend is, sluit de adviseur de activiteit af en gaat hij verder met de volgende activiteit. Op deze manier gaat de adviseur met de klant in onderhandeling over de afsluiting van de lopende activiteit.

Net als het aankondigen van een nieuwe activiteit, kan een adviseur de afsluiting van een activiteit ook aankondigen. De adviseur geeft dan ter kennisgeving mee dat een activiteit is afgesloten. De lopende activiteit is afgesloten en er wordt verder gegaan met het volgende punt van de gespreksagenda. Voorstellen voor afsluitingen komen vaker voor dan aankondigingen van afsluitingen.

In de gesprekken komen drie fenomenen voor die worden afgesloten door de adviseur. Naast het feit dat de adviseur de leiding heeft over het gesprek en daarom het gesprek afsluit, sluit de adviseur ook zojuist behandelde activiteiten af. Verder geeft de adviseur ook niet-inhoudelijke afsluiters. Dit zijn uitingen, typerend voor een adviseur, waarmee de adviseur impliciet aangeeft dat hij de activiteit heeft afgesloten en verder gaat met de volgende activiteit.

6.2.1 Zojuist afgeronde activiteit afsluiten

Voorstellen

Wanneer de adviseur expliciet een activiteit wil afronden, doet hij dit meestal in de vorm van een afsluitingsvoorstel aan de klant (8). Zoals hierboven is beschreven, heeft een afsluitingsvoorstel de functie van een begripscheck. Een voorbeeld hiervan is fragment 27.

Fragment 27: Afsluitingsvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	A	En naarmate de looptijd vordert zullen ze gaan AFnemen↓
			Maar die Bruto maandlast begint heel ↑hoog zowel ook de ↓netto maandlast en dat loopt dus af tijdens gedurende de looptijd van de hypotheek (.)
→			.pt ↑ Helder?
	2	K1	[°jah°
	3	K2	[Helder
	4	A	.hh BANKspaarhypotheek↑ is een ander verhaal↓
	5		.hh Hier zul je zien dat je dus in stapjes al tijdens de looptijd de lening gaat terugBRENGEN naar einddatum nul euro↓

De laatste uiting van regel 1 is een voorstel tot activiteitenafsluiting. De adviseur vraagt ‘helder?’ om te vragen of de voorgaande gespreksactiviteit ‘geven van feiten door A’, duidelijk is voor de klanten en of hier geen vragen meer over bestaan. Vervolgens stemmen de klanten hier beiden mee in door ‘ja’ en ‘helder’ te zeggen. Hiermee geven zij aan dat het duidelijk is. De adviseur krijgt hiermee toestemming door te gaan met het volgende punt van de gespreksagenda. Het volgende onderwerp is de bankspaarhypotheek

De adviseur kan ook explicieter begrip checken en voorstellen of hij de activiteit kan afsluiten. In fragment 28 vraagt de adviseur voordat hij inzicht geeft in de agenda, of er nog onduidelijkheden over de aflossingsvormen zijn voor de klant. Dit doet hij niet met een simpel ‘Helder?’ of ‘ja?’, maar hij vraagt daadwerkelijk naar onduidelijkheden over de aflossingsvormen die aan bod zijn geweest. De klant wordt hierbij uitgenodigd om begrip te tonen. Wanneer de klanten hier nog vragen bij hebben, moeten ze dat op dit moment aangeven omdat de adviseur straks over gaat tot het invullen van de hypotheek. Deze activiteit kondigt hij namelijk aan in regel 2. Doordat de klanten aangeven dat er geen onduidelijkheden zijn, kan het topic ‘aflossingsvormen’ worden afgesloten en kan de adviseur verder gaan met het volgende agendapunt. Onderstaand fragment bevat dus een voorstel tot het afsluiten van de lopende activiteit met daarbinnen een

activiteitenaankondiging. Deze informatieverkingsaankondiging dient als het ware ter argumentatie voor het voorstel tot afsluiten.

Fragment 28: Afsluitingsvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

→	1	A	Maar ZIJN er nog ↑onduidelijkheden bij een aflosvorm?=
→	2	A	=Of tenminste he >want< we komen zo meteen ook uit bij het INvullen van zo'n hypotheek↓dan kunnen we ook inderdaad he wat duidelijker op papIER krijgen HOE het er nu exact uitziet maar .hh
	3	K2	Nee d'r zijn nu geen concrete vrage[n↑
	4	K1	[nee

Vaak stemt een klant in met het afsluitingsvoorstel van de adviseur. Een klant kan echter ook niet akkoord gaan met het afsluitingsvoorstel van de adviseur. Het lopende onderwerp is dan nog niet afgerond volgens de klant omdat er nog vragen over bestaan. In fragment 29 doet de adviseur in regel 2 een afsluitingsvoorstel. Dit gebeurt wederom in de vorm van een begripscheck. Het topic is echter nog niet duidelijk voor de klant. De klant stemt daarom niet met het afsluitingsvoorstel in. De klant wil het lopende topic door laten gaan met de vraag 'nee, mag dat nog een keer?'. De klant vindt het voorgaande topic nog niet helder en stemt daarom niet in met het voorstel tot afsluiten. De adviseur gaat daarom verder met de gespreksactiviteit 'geven van feiten door A'.

Fragment 29: Afsluitingsvoorstel door adviseur. A = Adviseur; K = Klant.

	1	A	>Dus< per saldo betaal je dan dus nog niks↑ op het moment dat je bonnetjes gaat inleveren↑ dan ga je natuurlijk weer meer beTAlen↓(.)
→	2	A	Helder?
→	3	K2	Nee mag dat nog een keer?
	4	A	Als zo meteen de hypoTHeek tweehonderdvijfenvijftig euro bedraagt↑ dan komt er dus een verbouwing van achtduizend euro↓

Kennisgeven

De adviseur kan de afsluiting van een activiteit ook ter kennisgeving meedelen aan de klant. Dit is fenomeen 9 uit figuur 1. Dit fenomeen komt echter weinig voor. Alleen in het gesprek van 20 juni doet de adviseur een afsluitende kennisgeving. Fragment 30 is het betreffende fragment. Het eerste gedeelte van regel 1 van fragment 30 bestaat uit een afsluitende mededeling door de adviseur. De adviseur geeft ter kennisgeving aan dat het verplichte gedeelte bij dezen is afgesloten. Met de uiting *"Maar nu gaan we echt naar jullie huis kijken"*, start de adviseur direct de nieuwe activiteit informatieverwerkingsactiviteit.

Fragment 30: Aankondiging tot afsluiten. A = Adviseur; K = Klant.

→	1	A	°Nou dit was even eh het eerste verplichte gedeelte>° van De RISICO'S< (.) Beetje saai, maar nu gaan we echt naar jullie huis kijken↓.
	2	A	.hh 270.000(.) zou je het liefst ook nog 20.000 in willen verbouwen. DAT BOUWDEPOT staat naast de uhh: hypotheek, maar is wel onderdeel van de lening↓. Dus je leent 270 plus 20↑, en die 20 die betaalt uit op de dag van de overdracht en wordt in een potje gestopt in n ja, verkapte =
	3	K1	((KNIKT))
	4	A	=spaarrekening eigenlijk (.) .hh en de vergoeding die je daarover krijgt↑, die is even hoog als de rente die je betaalt over je hypotheek↓. Dat betekent dat je daar effectief↑ - uhh::: nog geen rente over betaalt↓.

6.2.2 Hele gesprek afsluiten

Omdat de adviseur de leiding over het gesprek heeft, is de adviseur degene die het gesprek afsluit. De afsluiting van het gesprek gebeurt bij alle gesprekken in de vorm van een voorstel (10). Geen enkele adviseur geeft ter kennisgeving mee dat het gesprek is afgelopen (11). Vaak vraagt de adviseur, al dan niet meerdere malen, of de klant nog met vragen zit. Wanneer dit niet het geval is, kan het gesprek worden afgesloten. Volgens Mazeland (2008) gebeurt de afsluiting van een informeel gesprek in een sequentie van drie paardelen. De afsluiting van de offertegesprekken wijkt echter af van de theorie van Mazeland (2008). Vaak is de afsluitende fase van het gesprek een lange fase waarin meerdere afsluitingsinitiaties voorkomen. In alle drie de gesprekken komen in de afsluitingsfase nog wat praktische zaken aan de orde. De procedure na het gesprek wordt doorgenomen en de adviseur kopieert nog wat papieren. Ook de gang van zaken rondom een vervolggesprek worden doorgenomen. Daarnaast wisselen de adviseur en klant contactgegevens uit en worden de openingstijden van het ABN AMRO kantoor besproken. De afsluiting van het gesprek betreft dus een fase waarin meerdere afsluitingssequenties voorkomen. Dit is voor alle drie de gesprekken het geval. Het gesprek van 23 juni heeft een afsluitingssequentie die het meest overeenkomt met de theorie van Mazeland (2008). Echter, deze sequentie bestaat uit meer dan drie delen. Dit zal ik toelichten aan de hand van een fragment.

Fragment 31: Voorstel tot afsluiten van gesprek. A = Adviseur; K = Klant.

	1	A	>Dat kan ook< DAT KAN EHH::: in bepaalde gevallen ook wel even op- (.) ja 's avonds, op donderdagavond misschien, of op zaterdag, °maar dat moeten we even kijken°
	2	K1	((Knikt)) [ja
	3	K2	[ja
→	4	A	((Knikt)) ja?
	5	K1	oke
→	6	A	oke
	7	K1	[helemaal goed
	8	K2	[°Nou° bedankt
	9	A	>Geen vragen verder?<

De adviseur initieert in uiting 4 van fragment 31 de afsluiting van het gesprek. Door *"ja?"* te zeggen op een vragende toon initieert hij hiermee het eerste paardeel van de afsluitende sequentie. Het tweede paardeel wordt vormgegeven door de mannelijke klant door in te stemmen met de stellingname van het eerste paardeel (Mazeland, 2008, p. 211). Het daadwerkelijke afsluitingsvoorstel wordt vervolgens gedaan met de "OK" in regel 6. Volgens Mazeland kan een gesprek of een topic, na de laatste bevestiging, worden afgesloten (p. 211). De afsluitingssequentie van het gesprek van 23 juni bestaat echter uit meer dan drie delen. Doordat de klanten in regel 7 en 8 nogmaals een akkoord en bevestiging geven, kan het gesprek niet worden afgesloten door de adviseur. Ook bedankt de vrouwelijke klant de adviseur in het laatste paardeel van de sequentie. Omdat de adviseur in uiting 9 nog een nieuw topic opent door te vragen of de klanten verder nog vragen hebben, wordt het gesprek niet afgesloten maar komt er nog een laatste topic aan de orde. Dit maakt de afsluitingssequentie van het gesprek afwijkend van de theorie van Mazeland (2008).

6.2.3 Niet-inhoudelijk afsluiten

Zoals in het onderzoek van Bangerter e.a. (2004) naar voren kwam, komen er in gesprekken bepaalde *discourse markers* voor die typerend zijn voor het coördineren van een gezamenlijke actie. Vaak geeft zo'n *discourse marker* de initiëring of afsluiting van een topic of gespreksfase aan. Vooral *'OK'* en *'all right'* zijn voorbeelden van dit soort niet-inhoudelijke markeringen die voorkomen in Engelse (telefoon)gesprekken. Ook in het corpus van offertegesprekken komen dit soort *discourse markers* voor. Natuurlijk heeft elke adviseur zijn eigen *markers* om aan te geven dat hij een uiting begint of eindigt, maar over het algemeen wordt de *discourse marker 'OK'* ook in de offertegesprekken gehanteerd. Vaak wordt 'OK' in combinatie met 'uhm' gebruikt om aan te geven dat de adviseur overgaat naar een nieuwe activiteit. Vooral de adviseur van het 20 juni doet dat als indicator voor een nieuwe activiteit. De adviseur van 20 mei gebruikt vaker 'OK' in isolatie. De adviseur van 23 juni hanteert dit type markering weinig tot niet in zijn offertegesprek. Het volgende (ingekorte) fragment laat zien hoe de *discourse marker* 'OK' wordt gebruikt ter afsluiting van een activiteit.

Fragment 32: Niet-inhoudelijk afsluiten met *discourse marker* 'OK' gesprek 20-05-2011.

	1	A	Wanneer is de oplevering van de woning?
	2	K	Drie augustus: ↓
→	3	A	.hh U:::h (0.3) Oké (.) >Ik ga even wat gegevens aan jou vragen↑<
	4	K	((KNIKT))

Met de 'OK' voorafgaand aan de activiteitenaankondiging sluit de adviseur het voorgaande topic. Fragment 33 is een voorbeeld van de combinatie 'OK uhm' die voornamelijk gebruikt wordt door de adviseur van het gesprek van 20 juni 2011. De 'OK' is voornamelijk bedoeld als bevestiging en akkoord op de uiting van de klant. Doordat er na 'uhm' een korte pauze valt, lijkt het of de adviseur deze *marker* gebruikt om tijd te creëren voor zichzelf waarin hij kan bedenken welke volgende activiteit hij behandelt. Dit stemt hij namelijk af op de informatie die hij krijgt van de klanten. Omdat de klanten al weten wat ze kunnen lenen, geeft de adviseur in regel 8 aan dat het hem handig lijkt eerst met de berekeningen te beginnen. Het lijkt erop dat hij dit bedacht heeft tijdens de *marker* 'uhm' in regel 1. 'OK' dient ter afsluiting van het voorgaande topic en ter inleiding van de het nieuwe topic. 'Uhm' is de concretisering van het afstemmingsproces van de adviseur.

Fragment 33: Niet-inhoudelijk afsluiten met *discourse marker* 'oke uhm' gesprek 20-06-2011.

	1	K1	>Uit een ander gesprek< kwam naar voren dat we het kunnen financieren (.) dus:: dan willen we dat ook gewoon↓
→	2	A	Ja. Oke. UHMM:::: (.) jullie hebben dus al laten voorrekenen dat je het kon lenen↑
	3	K2	ja
	4	K1	ja
	5	A	dus ja, normaal gesproken begin ik daarmee, m[aarja, als je het al weet
	6	K2	[Ja:: is goed
	7	A	dan uhh gedragscode toetsing
	8	K2	is al geweest ja
	9	A	Uhhm: komt wel later nog een keer naar voren, maar dan heb ik alles al ingevuld (.) .hh Ik denk, omdat jullie al wat verder in het proces zijn, >dat het wel handig is< als ik meteen al eh eh de berekeningen ook al ga maken zoals die later eh ook terugkomt in de offerte

10 K1 ((Knikt)) ja

De ‘OK’ in fragment 34 fungeert ter afsluiting van de voorgaande activiteit. De *marker* ‘OK’ heeft hierbij een afsluitende functie, zoals Bangerter e.a. (2004) ook aangeven in hun artikel. Na ‘OK’ volgt een lange pauze. Deze pauze gebruikt de adviseur om gegevens in te voeren in de computer. Wanneer hij doorklikt, is het volgende topic de verplichte vragenlijst van Wft.

Fragment 34: Niet-inhoudelijk afsluiten met *discourse marker* 'oke' gesprek 20-06-2011.

1 A E::ven kijken en jouw burgerservicenummer?
2 K1 Dat is 31 28 67 340↓
→ 4 A Oke. (0.7)
5 A .pt HET VRAGENLIJSTJE VOORDAT WIJ [UHH:::
6 K1 [oke
7 A Formeel advies mogen geven °moeten we een vragenlijstje met jullie doornemen° en ik denk dat het ook NUttig is er worden een paar dingen aangestipt waarop we later, in een later stadium pas heel erg op gaan inzoomen. Ik denk dat voor ons het voornaamste nu is wat voor financieringsvorm past bij jullie en' welke risico's wil je in principe lo- eh lopen.

De *discourse markers* hebben voornamelijk een *acknowledgement*-functie. Wanneer een adviseur deze markers gebruikt, wordt impliciet aangegeven dat de lopende activiteit is afgesloten en dat de adviseur overgaat naar de volgende activiteit. Bovenstaande fragmenten waren voorbeelden van deze *discourse markers*. Na analyse blijkt dat de volgende *markers*, vaak in combinatie, het meest voorkomen: Nou OK , OK nou, OK, OK uhm, uhm OK en uhm nou.

6.3 Overig

In de vorige paragrafen zijn technieken besproken waarmee de adviseur de voorbereiding en afsluiting van activiteiten afstemt met de klant. De adviseur geeft soms voorstellen voor het volgende agendapunt of de volgende activiteit en soms geeft hij de volgende activiteit ter kennisgeving mee aan de klant. Wanneer de interactionele context hiertoe uitnodigt, geeft de adviseur tijdens het gesprek aan met welke activiteit hij bezig is.

6.3.1 Lopende activiteit formuleren

In onderstaand fragment formuleert de adviseur de lopende activiteit. Dit komt één keer voor in het corpus.

Fragment 35: Lopende activiteit formuleren in gesprek 23-06-2011. A = Adviseur; K = Klant.

1 A Hartstikke goed ((Lacht))
→ 2 A Nee goed >dus< we waren inderdaad net al AANgekomen bij het uhh::: het INvullen zeg maar van de hypoTHEEK↑
3 A Wanneer je dus zo meteen inderdaad bij de NAtionale hypotheekgarantie …..

De context van fragment 35 is dat de mannelijke klant te laat binnenkomt. De vrouwelijke klant praat hem bij terwijl de adviseur een glaasje water voor beide klanten haalt. De adviseur geeft aan dat de vrouwelijke klant het goed heeft uitgelegd en geeft in regel 2 aan bij welk agendapunt ze al waren aangekomen. Hiermee geeft de adviseur als het ware aan bij welke activiteit ze zijn aangekomen en formuleert de lopende activiteit voor de klanten.

De kanttekening die hierbij moet worden geplaatst is dat dit soort passages alleen voorkomen als de context daarom vraagt. Wanneer de klant niet te laat was gekomen, en vanaf het begin van het gesprek aanwezig was geweest, had de adviseur de lopende activiteit niet hoeven aangeven. Deze was dan bekend geweest bij alle gespreksdeelnemers. Dit geeft aan dat bepaalde passages en uitingen alleen voorkomen wanneer de interactionele context daartoe uitnodigt.

7 Conclusie

Uit de analyses kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Allereerst dat offertegesprekken een vaste structuur kennen. Een offertegesprek bestaat globaal uit vier fases: een openingsfase, een inventarisatiefase, een offertefase en een afsluitingsfase. Elke fase kent vaste onderdelen. Voornamelijk in de inventarisatiefase en de offertefase heeft het computerprogramma, dat gehanteerd wordt gedurende een offertegesprek, een dominante plek. Hierdoor komen topics over het inventariseren van persoonlijke gegevens en gegevens over het huis altijd aan de orde in een offertegesprek. Ook de Wft vragenlijst komt in alle gesprekken uit het corpus aan de orde. In de offertefase zijn het topic over de kosten koper en het passeren van de koopakte vaste onderdelen. Ook wordt in deze fase de totale begroting doorgenomen en wordt door middel van uitleg invulling gegeven aan topics over de budgethypotheek en de bankspaarhypotheek. Deze activiteiten komen in alle drie de gesprekken voor en maken daarmee deel uit van de standaardstructuur van een offertegesprek.

De tweede conclusie die getrokken kan worden gaat over het fenomeen 'adviseren'. Hypotheekadviseurs geven weinig tot geen expliciet advies aan hun klanten. Om deze reden bestaat er ook geen 'adviesfase' in offertegesprekken, wat Pander Maat et al. (2011) wel hebben geconcludeerd na hun verkennende analyse. Hypotheekadviseurs geven impliciet advies door opties aan klanten voor te leggen en hier uitleg over te geven. Hierdoor komen zogenaamde uitlegintermezzo's voor. Deze kunnen in elke fase voorkomen. Gedurende de afwerking van de standaardstructuur van een offertegesprek kunnen tussendoor, afhankelijk van de adviseur en de klant, uitlegintermezzo's voorkomen. Sommige intermezzo's komen in alle drie de gesprekken voor. Bijvoorbeeld over de NHG en rentevastperiodes, de budgethypotheek en de bankspaarhypotheek. Afhankelijk van de vraag van de klant, wordt ook over andere topics uitleg gegeven. Het komt een paar keer in het corpus voor dat de adviseur wel expliciet advies geeft. Bijvoorbeeld bij het topic over de rentevastperiode. Hierbij geeft de adviseur een duidelijke positieve voorkeur voor de tien jaar rentevastperiode. De adviseur geeft hiermee expliciet advies aan de klant over dit onderwerp. De gespreksactiviteit die hierbij hoort is 'geven van feiten door adviseur'. Dit is tevens de meest voorkomende gespreksactiviteit in de drie offertegesprekken. Een topic wordt vaak ingevuld door middel van gespreksactiviteiten. Dit zijn bijvoorbeeld het geven of verifiëren van feiten door de adviseur aan de klant. Daarnaast komen ook informatieverwerkingsactiviteiten voor. Dit zijn bijvoorbeeld berekeningen op de computer of op een rekenmachine.

De derde conclusie betreft de gespreksagenda van de offertegesprekken en de afstemming daarvan met de klant. In deze scriptie is een andere definitie van gespreksagenda gehanteerd dan de definitie die in de literatuur wordt aangehaald. In deze scriptie wordt gespreksagenda gezien als de opeenvolging van activiteiten. Dit omdat topics, de gebruikelijke term voor onderwerpen binnen de conversatieanalyse, voorkomen in de vorm van activiteiten. Wanneer adviseurs de gespreksagenda met de klant doornemen, geven zij voornamelijk aan welke activiteiten aan de orde komen. Het begrip 'topic' geeft hierdoor alleen het onderwerp van het gesprek aan.

Uit analyses is gebleken dat adviseurs activiteiten voornamelijk 'ruw' behandelen. Hierbij geven ze geen aankondiging of afsluiting van de activiteit, maar behandelen ze de

activiteit zonder dit af te stemmen met de klant. Om te zorgen dat beide partijen *on topic* zijn en spreken over hetzelfde onderwerp, is het voor de adviseurs van belang de gespreksagenda wel af te stemmen met de klant. Dit doen zij dan ook op bepaalde momenten in het gesprek. Een adviseur kan op twee manieren inzicht geven in de gespreksagenda en een activiteit afstemmen met de klant: door een activiteit voor te stellen of door een activiteit ter kennisgeving mee te delen. Deze twee manieren worden ingezet wanneer de adviseur een direct volgende activiteit initieert of afsluit of een activiteit die voor later gepland staat initieert of afsluit. Een voorstel of kennisgeving wordt dus voornamelijk ingezet bij de initiëring of afsluiting van activiteiten. Naast afzonderlijke activiteiten die worden afgestemd met de klant, geeft een adviseur op enig moment inzicht in de gespreksagenda door een globaler gespreksonderdeel ter kennisgeving mee te delen aan de klant. Vaak wordt dit gedaan in de inventarisatiefase ter voorbereiding op de offertefase (Tabel 2). Naast het feit dat de adviseur af en toe de gespreksagenda afstemt met de klant, geeft de adviseur ook niet-inhoudelijke structuursignalen. Deze structuursignalen zijn niet-inhoudelijk vanwege het betekenisloze karakter. Adviseurs denken hierbij als het ware hardop en meimeren in zichzelf wat het volgende gespreksonderdeel wordt. Ook de afsluiting van activiteiten kan niet-inhoudelijk gebeuren. Hierbij worden dan *discourse markers* gebruikt. Voorbeelden hiervan van zijn: 'Nou ok' , 'ok nou', 'ok', 'ok uhm', 'uhm ok' en 'uhm nou'. Deze *discourse markers* hebben een *acknowledgement*-functie en geven impliciet aan dat de activiteit is afgefloten en dat de adviseur over gaat naar de behandeling van de volgende activiteit.

Samengevat blijkt uit de analyses dat hypotheekoffertegesprekken redelijk voorspelbaar zijn qua structuur en opbouw. Dit komt voornamelijk door het computerprogramma dat als leidraad in het gesprek wordt gehanteerd. Hierdoor bestaat een offertegesprek uit vaste fases en onderdelen. Onderdelen die naast de onderdelen van de standaardstructuur aan de orde komen, komen voornamelijk voor omdat de interactionele context hierom vraagt. Wanneer een klant iets onduidelijk vindt, kan hij/zij hiernaar vragen. Dit kan de gespreksagenda veranderen.

Adviseurs hebben echter weinig oog voor het type klant. De mate van voorbereiding van klanten en de houding van klanten kunnen ervoor zorgen dat er naast de standaardstructuur vraag is naar andere informatie. Wanneer een klant meerdere offertegesprekken heeft gehad bij andere banken, zal hij minder informatie willen over de aflossingsvormen en wil hij het liefst gelijk naar het kostenplaatje kijken. Dit geeft een ander offertegesprek dan wanneer een klant leek is en wel graag uitleg wil over aflossingsvormen. Ook hebben hypotheekadviesgesprekken in hun huidige vorm, naar mijn mening, niet het karakter van een 'advies' gesprek. De adviseur beweegt als het ware mee in de wensen van de klant. De adviseur geeft hierdoor nauwelijks aanbevelingen aan de klant, waardoor hypotheekadviesgesprekken niet het karakter van een consultatiegesprek hebben. De term 'adviseur' gaat daarom niet helemaal op. Adviseurs zouden meer moeten inspelen op wensen van de klant. Het is hierbij noodzakelijk een beeld van de klant te schetsen, alvorens het gesprek wordt gevoerd. Het adviesgesprek kan dan 'op maat' gemaakt worden. Het profiel van de klant moet duidelijker in kaart worden gebracht.

8 Discussie

Dit onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gespreksopbouw van hypotheekadviesgesprekken. Het verkennende rapport van Pander Maat et al. (2011) riep een aantal vragen op. Dit onderzoek is gedaan om een deel van die vragen te beantwoorden.

Een belangrijke bevinding in dit onderzoek is notie activiteit in plaats van topic. Na een aantal analyses bleek dat 'topic' niet de goede term is voor hetgeen in hypotheekgesprekken wordt behandeld. Omdat dit type gesprek het doel heeft advies te vormen naar aanleiding van de financiële situatie van de klant, worden er voornamelijk gegevens verzameld in de gesprekken. Het verzamelen van gegevens is een 'activiteit' waardoor het begrip 'topic' in deze context niet geschikt is. Om deze reden heb ik het begrip 'topic' grotendeels vervangen voor het begrip 'activiteit'. Er komen twee typen activiteiten voor: Gespreksactiviteiten en informatieverwerkingsactiviteiten. Af en toe heb ik het begrip topic wel gehanteerd om het onderwerp van het gesprek aan te geven.

Een andere bevinding in dit onderzoek is het concept 'activiteitenvoorbereiding'. Bij een activiteitenvoorbereiding wordt van te voren benoemd in welke vorm de activiteit wordt behandeld. Bijvoorbeeld in de vorm van een vraag of een berekening. Dit ben ik in de literatuur niet eerder tegengekomen.

De generaliseerbaarheid van de resultaten is beperkt. De gesprekken uit het corpus zijn allemaal opgenomen bij de ABN AMRO bank. Dit geeft de gesprekken specifieke eigenschappen. Zo is de budgethypotheek een vorm die alleen ABN AMRO kent. Het topic over de budgethypotheek heeft echter in alle drie de gesprekken een prominente plek. De werking van deze vorm wordt ook in elk gesprek uitgelegd. Daarnaast komen ook specifieke aanbiedingen en kortingen van ABN AMRO aan de orde in de gesprekken. Dit maakt de offertegesprekken anders dan offertegesprekken bij andere banken. Aangezien een offertegesprek een standaardstructuur heeft, zal dit wel generaliseerbaar zijn voor hypotheekgesprekken. Offertegesprekken bij andere banken zullen nagenoeg dezelfde vorm en activiteiten kennen. Dit zal weinig verschillen per bank.

De adviezen die voortkomen uit de resultaten van dit onderzoek zijn universeel en bruikbaar voor hypotheekadviseurs van alle banken. Ook voor gesprekken binnen andere institutionele settings zijn de resultaten van dit onderzoek nuttig. Bij institutionele gesprekken, wat lastige en complexe gesprekken kunnen zijn vanwege de gespreksmaterie, dient de institutionele macht, de adviseur in dit geval, de klant te begeleiden in de organisatie van het gesprek. Dit om te zorgen dat beide partijen *on topic* zijn en blijven, wat de begrijpelijkheid ten goede komt. Dit kan gedaan worden, zoals in de drie offertegesprekken ook al is gedaan, door de betreffende gespreksagenda af te stemmen met de klant. Uit de literatuur is gebleken dat *agenda setting* zorgt voor meer begrip bij de klant en minder vragen achteraf. Dit gegeven, samen met de resultaten van dit onderzoek, is een bruikbaar advies dat kan worden toegepast door hypotheekadviseurs.

Adviseurs adviseren de klant impliciet door het voorleggen van opties bij bepaalde hypotheekvormen. Dit is één van de resultaten uit mijn onderzoek. Voor vervolgonderzoek is het interessant om verder te gaan met het concept 'adviseren'. Dit is een interessant fenomeen om te onderzoeken. Waarom adviseren adviseurs zo weinig expliciet? Omdat

adviseurs voornamelijk impliciet ‘adviseren’ en hierbij alleen opties voorleggen aan de klant en deze toelichten, is het interessant om te onderzoeken hoe adviseurs deze opties presenteren. Presenteren ze deze als equivalent of geven ze toch een voorkeur voor één van de opties, waardoor het toch de richting uitgaat van advies. Dit is in een aantal fragmenten als enigszins naar voren gekomen, maar hier zou in vervolgonderzoek gedetailleerder naar gekeken kunnen worden.

Naast bruikbare adviezen voor hypotheekadviseurs die uit dit onderzoek zijn voortgekomen, is dit onderzoek ook om andere redenen van belang. Onderzoek naar gespreksopbouw en agenda-afstemming is een onderzoeksterrein binnen de conversatieanalyse waar de laatste jaren weinig onderzoek naar is gedaan. Zoals in het theoretisch kader naar voren kwam, worden voornamelijk toonaangevende, maar verouderde werken op dit gebied geraadpleegd. Met dit onderzoek hoop ik een zinvolle bijdrage te leveren aan dit onderzoeksterrein en de stilte rondom deze onderzoeksdiscipline te doorbreken.

9 Literatuur

Ainsworth, N. (1992). Topic Transitions in Physician-Patient Interviews: Power, Gender, and Discourse Change. *Language in Society*, 21, (3), 409-426.

Baker, L. H. (2005). "What Else?" Setting the Agenda for the Clinical Interview. *Annals of Internal Medicine*, 143, (10), 766-770.

Bangerter, A., Clark, H., Katz, A. (2004). Navigating Joint Projects in Telephone Conversations. *Discourse processes*, 37, (1), 1-23.

Beckman, H., Frankel, R. (1984). The effect of Physician Behavior on the Collection of Data. *Annals of Internal Medicine*, 101, (5), 692-696.

Brown, P., Levinson, S. (1987). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Button, G., Casey, N. (1985). Topic nomination and topic pursuit. *Human Studies*, 8, (1), 1-55.

Have, Ten, P. (1991). Talk and Institution: A Reconsideration of the "Asymmetry" of Doctor-Patient Interaction. In: in: Deirdre Boden & Don H. Zimmerman, (eds.) *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge: Polity Press: 138-63.

Have, Ten, P. (2006). Conversatieanalyse: orde in de details. *KWALON*, 32, (11), p. 23.

Heritage, J. (2004). Conversation analysis and institutional talk: Analyzing Distinctive Turn-Taking Systems. In: S.Cmejrková, J.Hoffmannová, O.Müllerová and J.Svetlá (1998) (eds.) *Proceedings of the 6th International Congresss of IADA (International Association for Dialog Analysis)*, Tubingen: Niemeyer, 3-17.

Mauksch, L., Dugdate, D., Dodson, S., Epstein, R. (2008). Relationship, Communication, and Efficiency in the Medical Encounter. Creating a clinical model from a literature review. *Archives of internal medicine*, 168, (3), 1387-1395.

Maynard, D. (1980). Placement of topic changes in conversation. *Semiotica*, 30, (3/4), 263-290.

Mazeland, H. (2008). *Inleiding in de conversatieanalyse.* Bussum: Coutinho.

Pander Maat, H., Koole, T., Vor, de, C. (2011). Verkennend onderzoek naar hypotheekadviesgesprekken bij ABN-Amro. Intern rapport. Geschreven in opdracht voor subsidieaanvraag. Niet gepubliceerd.

Polman, A. (2012). “Snap je?” Een analyse van begripschecks in hypotheekadviesgesprekken. *Masterscriptie Communicatiestudies*, Universiteit Utrecht.

Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation.* Vol. I/II. Edited by Gail Jefferson. Oxford: Backwel.

Watson, P., McKinstry, B. (2009). A systematic review of interventions to improve recall of medical advice in healthcare consultations. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 102, 235-243.

Bijlagen

Bijlage I: Topicschema van gesprek 20 mei 2011.
Bijlage II: Topicschema van gesprek 20 juni 2011.
Bijlage III: Topicschema van gesprek 23 juni 2011.
Bijlage IV Tabel 3 en 4: Overzicht afstemmingstechnieken per gesprek.
Bijlage V: Transcriptconventies

Bijlage I – Gesprek 20 mei 2011

Nummer Topic	Nummer uiting	Topic	Subtopic	Gespreksactiviteit	Andere activiteit/ informatieverwerkingsactiviteit
1.	1	Voorstellen		Geven van feiten door A	A geeft visitekaartje aan K
2.	3	Afspraak/ welke informatie heb ik van je		Geven van feiten door A	
3.	5		Weinig informatie doorgekregen	Geven van feiten door A	
4.	5		Woning gekocht	Geven van feiten door A	
5.	9	Waar heb je het gekocht?		Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
6.	14	Klopt het dat de woning 132.000 is?		Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
7.	18	Wat heb je gekocht?		Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
8.	22		In het centrum van Lopik?	Vragen naar feiten door A	
9.	28		Is het je eerste woning?	Vragen naar feiten door A	
10.	36	Je bankiert niet bij ABN AMRO?		Verifiëren van feiten door A	
11.	40	Ben je ook bij de Rabobank geweest voor een hypotheekgesprek?		Vragen naar feiten door A	
12.	46	Drie banken bezocht voor hypotheekgesprek		Geven van feiten door K	
13.	48		Waar ben je geweest?	Vragen naar feiten door A	
14.	52	Wanneer moet je beslissen?/Zitten er nog ontbindende voorwaarden in je koopovereenkomst		Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje

15.	58/60	Wanneer kun je je bankgarantie nemen?		Vragen naar feiten door A	
16.	66	Wanneer is de oplevering van de woning?		Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
17.	70	Gegevens vragen		Geven van feiten door A	
18.	72		Lijstje met benodigdheden	Verifiëren van feiten door A	
19.	74	Ga je alleen kopen?		Vragen naar feiten door A	
20.	78	Wat is je inkomen?		Vragen naar feiten door A	A maakt berekening op rekenmachine aan hand van loonstrook
21.	84	Heb je een vast dienstverband?		Vragen naar feiten door A	A maakt berekening op rekenmachine
22.	88	Wanneer ben je in dienst gekomen?		Vragen naar feiten door A	
23.	94	Wat doe jij voor werk?		Vragen naar feiten door A	
24.	98		Zit dat ook in PLAATS?	Vragen naar feiten door A/ Small Talk	
25.	102		Vind je het leuk?	Vragen naar feiten door A/ Small Talk	
26.	106	Heb je ook een pensioenoverzicht?		Vragen naar feiten door A	K geeft papieren aan A
27.	112	Heb je ook een koopakte bij je?		Vragen naar feiten door A	
28.	114		Heb je de koopakte al getekend?	Vragen naar feiten door A	
29.	120	Woon je nu in een huurwoning?		Vragen naar feiten door A	
30.	130	Wat is de datum van passeren volgens de koopovereenkomst?		Geven van feiten door A	A neemt koopakte door

31.	149	Hoeveel eigen geld heb je?		Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
32.	153		Wil je dat geld in de woning stoppen?	Vragen naar feiten door A	
33.	157		Hoeveel geld wil je in de woning stoppen?	Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
34.	161	Heb je ook nog een lening of andere verplichtingen?		Vragen naar feiten door A	
35.	169	Zou je willen overstappen naar ABN Amro?		Vragen naar feiten door A	
36.	173	Korting als je bij ABN gaat bankieren		Geven van feiten door A	
37.	184	Gang van zaken gesprek doornemen		Geven van feiten door A	
38.	190	Wat kun je maximaal financieren?		Geven van feiten door A	A start met gegevens invoeren in computer/start met berekening begroting
39.	190		Inkomen	Geven van feiten door A	Invoeren gegevens computer
40.	192		Geboortejaar	Verifiëren van feiten door A	Invoeren gegevens computer
41.	196		Verplichtingen	verifiëren van feiten door A	Invoeren gegevens computer
42.	196		Vrij beschikbaar vermogen	Geven van feiten door A	Invoeren gegevens computer
43.	198	Is de woning getaxeerd?		Verifiëren van feiten door A	Invoeren gegevens computer
44.	202	WOZ-waarde		Geven van feiten door K	
45.	208	Heeft dat appartement lang te koop gestaan?		Vragen naar feiten door A	
46.	214	Executiewaarde		Geven van feiten door A	

47.	214		Ken je de term executiewaarde?	Vragen naar feiten door A (zelf initiatief repair)	
48.				Geven van feiten door A	
49.					Invoeren van gegevens computer/A leest op beeldscherm wat volgende vraag is
50.	232	Je hebt geen consumptieve leningen?		Vragen naar feiten door A	
51.	238	Bedrag om te lenen/hypotheekbedrag		Geven van feiten door A/rapporteren van berekening	A laat bedrag op beeldscherm zien aan K
52.	248		Uitwerken	Geven van feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
53.	250	Wat heb je aan geld (hypotheek) nodig?		Geven van feiten door A	A laat K met kladblaadje meelezen
54.	260	Wat is een hypotheek?/hoe ga je het financieren?		Geven van feiten door A	
55.	266		Wat aan geld nodig	Geven van feiten door A	A laat bedrag op kladblaadje zien
56.	270	Welke vormen zijn er om dat geld te lenen		Geven van feiten/opties door A	A noteert gegevens op kladblaadje
57.			Voordelen bankspaarrekening	Geven van feiten door A	A gebruikt kladblaadje als hulpmiddel
58.	282	Nationale Hypotheek Garantie		Geven van feiten door A	A gebruikt kladblaadje als hulpmiddel
59.	282		Ken je NHG?	Vragen naar feiten door A	A gebruikt kladblaadje als hulpmiddel
60.	288		Welk gedeelte aflossingsvrij	Geven van feiten door A	A gebruikt kladblaadje als hulpmiddel
61.	294	Aflossen		Geven van feiten door A	
62.	296		Ken je de vormen?	Vragen naar feiten door A	

63.	296	Banksparen		Geven van opties door A	
64.	298		Voor- en nadelen banksparen	Geven van feiten door A	
65.	310		Hoeveel opbouwen?	Geven van feiten door A	
66.	314	Heb je zelf al nagedacht waar je je prettig bij voelt?		Vragen naar voorkeuren door A	
67.	324	Wat is voor jou een acceptabele hoogte van de maandlasten?		Vragen naar voorkeuren door A	A noteert gegevens op kladblaadje
68.	328		Netto?	Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
69.	332	Rente vastzetten		Geven van feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
70.	334		Heb je daar voorkeuren voor?	Vragen naar voorkeuren door A	A noteert gegevens op kladblaadje
71.	338		10 jaar	Geven van feiten door K	A noteert gegevens op kladblaadje
72.				Geven van feiten door A	
73.	350		Renteperiode knippen	Geven van optie door A	A gebruikt kladblaadje als hulpmiddel
74.	358	Hoeveel meeverzekeren volgens NHG?		Geven van feiten door A/rapporteren van berekening	
75.			Alleenstaand	Geven van advies door A	
76.	374	Gang van zaken over verdere verloop van gesprek/berekening		Geven van feiten door A	
77.	376		Pensioen	Geven van feiten door A	
78.	380		Risico’s	Geven van feiten door A	

79.	382	Gegevens			Invoeren van gegevens in computer
80.	382	Voorletter is G?		Verifiëren van gegevens door A	Invoeren van gegevens in computer
81.	386	XXX is het he?		Verifiëren van gegevens door A	Invoeren van gegevens in computer
82.	390	Heb je titels?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
83.	392	Wat is je huidige adres?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
84.	400	Wat is je postcode?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
85.	404	Wat is je geboortedatum?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
86.	408	Je 06 nummer is?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
87.	414		Heb je nog een vast telefoonnummer?	Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
88.	418	Wat is je e-mailadres?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
89.	425	Burgerlijke staat alleenstaand		Verifiëren van feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
90.	425		Ben je getrouwd geweest?	Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
91.	429		Heb je kinderen?	Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
92.	433	Vast dienstverband		Verifiëren van feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
93.	433		Werk je fulltime?	Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
94.	437	Wie is je werkgever?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
95.	447	Wat was de datum van indiensttreding?		Vragen naar feiten door A	Invoeren van gegevens in computer

96.	451	Bruto-inkomen		Verifiëren van feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
97.	453		Vakantiegeld	Geven van feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
98.	459	Introductie verplichte vragenlijst WFT		Geven van feiten door A	A laat K meelezen op computerscherm
99.	463		Hoe gaat dit in zijn werk? /gang van zaken omtrent advies aan hand van vragenlijst	Geven van feiten door A	
100.	467	Heb je al eens een financiering gehad?		Vragen naar feiten door A	A leest op beeldscherm wat volgende vraag is
101.	473	Ben je bekend met de verschillende hypotheekvormen?		Vragen naar feiten door A	A leest op beeldscherm wat volgende vraag is
102.	477	Gefinancierde geld is voor aankoop van een woning		Verifiëren van feiten door A	A leest op beeldscherm wat volgende vraag is
103.	479	Restschuld		Geven van feiten door A	
104.	485		Ben je bereid het risico van een restschuld te aanvaarden?	Vragen naar feiten door A	
105.	489	Wat zijn de uitgangspunten voor het einde van de looptijd?		Verifiëren van feiten door A	
106.	491		Percentage aflossing	Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
107.	493	Hoe ga je vermogen opbouwen?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
108.	495		sparen	Geven van voorkeur door K	Gegevens invoeren in computer
109.	501	Ken je het risico van inkomensterugval bij overlijden, werkloosheid,arbeidsongeschikt en pensioen?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
110.	507	Hoe lang wil je de rente vastzetten?		Vragen naar voorkeur door A	Gegevens invoeren in computer

111.	509	Snap je dat je hogere maandlasten krijgt als de rente stijgt?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
112.	517	Krediet bij Rabobank		Geven van feiten door A	A wijst bedrag aan op computer
113.	523	Bestaande woning		Verifiëren van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
114.	525	Ga je nog iets verbouwen aan de woning?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
115.	539	Kosten Koper			
116.	539		Taxatiekosten	Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
117.	543	Weet je de notariskosten al?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
118.	549		Transportakte	Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
119.	553		hypotheekakte	Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
120.	555	Afsluitprovisie		Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
121.	557	Aankoopmakelaar		Verifiëren van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
122.	563	Overdrachtsbelasting		Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
123.	563	Transportaktedatum		Verifiëren van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
124.	567	WOZ-waarde		Verifieren van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
125.	571	Wat is het onderpandadres?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
126.	583	Wat is de postcode		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
127.	587	Wat is het bouwjaar van de woning?		Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer

128.	591		Dat is nog vrij nieuw?	Verifiëren van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
129.	595	Waar zit die straat precies?		Vragen naar feiten door A / Small Talk	
130.				Geven van feiten door K	
131.	617		Zeg maar 'je'	Geven van voorkeur door A	
132.	635	Begroting		Geven van feiten door A	A wijst aan op scherm
133.	641	Heb je nog roerende zakende meegenomen in jouw koop?		Vragen naar feiten door A	A leest koopakte
134.	649	Doornemen begroting		Geven van feiten door A/rapporteren van gegevens	A wijst aan op computerscherm
135.	665	Wat als woning lager getaxeerd wordt?		Vragen naar feiten door K	
136.				Geven van feiten door A	
137.	697	Moet ik eerst offerte tekenen of eerst het taxatierapport?		Vragen naar feiten door K	
138.	705	Uitleg hypotheekvariant		Geven van feiten door A	A schrijft op kladblaadje
139.	713		Wijze van storten	Geven van feiten door A	
140.	729		Overlijden	Geven van advies door A	
141.	731	Bij berekeningen bij ander banken ook rekening gehouden met overlijden(risico)?		Vragen naar feiten door A	
142.	741	Op wat voor leensom kwam je uit?		Vragen naar feiten door A	
143.	749	Waar voel jij je het prettigst bij?		Vragen naar voorkeuren door A	

144.	751	Hoe meer geld verdienen als ik meer leen? (K snapt werking sparen niet)		Vragen naar feiten door K	
145.	764	Uitleg werking inlegdepot		Geven van feiten door A	A schrijft op kladblaadje
146.	774	Werking inlegdepot aan hand van berekening laten zien		Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
147.	780		Gang van zaken uitleggen	Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
148.	786	Rente 5,05%		Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
149.	788		Is dat veel voor jou?	Vragen naar feiten door A	Gegevens invoeren in computer
150.	794	Plafondrente		Geven van feiten door K	Gegevens invoeren in computer
151.	802	Berekening banksparen		Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
152.	810	Verschil tussen 5 en 10 jaar rente		Geven van feiten door A	A neemt folder door met K
153.					A maakt berekening op rekenmachine
154.	830		Moeilijke keus	Geven van feiten door A	
155.	854	spaarpremie		Geven van feiten door A	
156.	864		Welk bedrag van overzicht moet ik inleggen?	Vragen naar feiten door K	A neemt overzicht door met K
157.	884	Budgethypotheek		Geven van feiten door A	A wijst aan op computerscherm
158.	888		Binnen drie maanden passeren?	Vragen naar feiten door A	
159.	921		Wat is passeren	Geven van feiten door A	
160.	923	Overige voorwaarden		Geven van feiten door A	

		budgethypotheek			
161.			Waarom doen we dat?	Geven van feiten door A	
162.	931	Berekening maandlasten		Geven van feiten door A/rapporteren van berekening	
163.	947	Zal ik deze printen voor je?		Vragen naar voorkeur door A	Printen
164.			We zullen het even bekijken	Geven van feiten door K	
165.	953	Maandlasten tussen 400 of 450?		Verifieren van feiten door A	
166.	965	Berekening maandlasten		Geven van feiten door A/berekening maken	Berekenen computer/printen
167.	999		Netto		
168.	1001		Bruto		
169.	1005		Maandlasten als aftrekpost belasting	Geven van feiten door A	
170.	1015		Maandlasten een momentopname		
171.					Printen
172.	1025	Berekening met depot		Geven van feiten door A	Gegevens invoeren in computer
173.	1041	Loop ik dan geen enkel risico?		Vragen naar feiten door K	
174.	1056	Voorbeeld met depot		Geven van feiten door A/maken van berekening	Gegevens in computer invoeren
175.	1077	Box 1		Verifiëren van feiten door K	

176.	1083	Berekening hoeveel lenen hoeveel storten laten zien		Geven van feiten door A	Berekening computer
177.	1089	Voorwaarden NHG		Verifiëren van feiten door K	
178.	1099	Geen lagere hypotheek dan waarde huis		Geven van feiten door K	
179.	1105	Optie		Geven van feiten door A	
180.	1111	Berekening optie		Geven van feiten door A	A maakt berekening op computer
181.			Maandlasten	Geven van feiten door A/rapporteren van berekening	
182.			Verstandig?	Geven van advies door A	
183.	1140	Hoe kan het dat ik meer leen en dat het me minder kost?		Vragen naar feiten door K	
184.				Geven van feiten door A	A neemt overzicht door met K
185.	1158	Één optie valt af		Verifiëren van feiten door A	
186.	1166	Kijken naar twee andere opties		Geven van feiten door A	
187.	1176	Overzicht van aanbieding ABN mee naar huis		Geven van feiten door A	
188.	1180	Verifiëren van opties		Geven van feiten door A	
189.	1196	Samenvatting printen		Geven van feiten door A	
190.	1198	Bedrag aan pensioenopbouw		Geven van feiten door A	
191.	1206		Per jaar?	Vragen naar feiten door K	

192.			Kan je lasten nog steeds betalen op basis van pensioeninkomen	Geven van feiten door A	
193.	1231	Toch 30 jaar hypotheekrenteaftrek?		Verifiëren van feiten door K	
194.	1235		Wat als ik over 30 jaar nog niet het gewenste bedrag heb?	Vragen naar feiten door K	
195.	1239		Bank kijkt of je het nog kan betalen	Geven van feiten door A	
196.	1254	Mogelijk scenario		Geven van feiten door A	Gegevens in computer invoeren
197.	1264		Schuld	Geven van feiten door A	
198.	1274	Sparen		Geven van feiten door K	
199.	1282	Is dit eigenlijk wat je weten wilt?		Vragen naar feiten door A	
200.	1284	Kan hypotheek aflossen boetevrij?		Vragen naar feiten door K	
201.				Geven van feiten door A	
202.	1288	Dan kan de hypotheek omlaag he?		Verifiëren van feiten door K	
203.	1296	10% kan je aflossen he?		Verifiëren van feiten door K	
204.	1304	Verhuizen kan ook he?		Verifiëren van feiten door K	
205.	1313	Als ik mijn huisverkoop kan ik deze hypotheek aflossen toch?		Verifiëren van feiten door K	
206.	1319	Kaartje		Geven van feiten door A	A niet kaartje aan document
207.	1325	Wanneer beslissing nemen?		Vragen naar feiten door A	
208.	1329	Kan ik je nog bellen?/laat je het nog		Vragen naar feiten door A	

		weten?			
209.	1335	Inhoud huishoudkorting aanstippen		Geven van feiten door A	
210.	1345	Nog dingen die je wilt weten?/is het duidelijk geweest voor je?		Vragen naar feiten door A	
211.	1349	Wat vind je van de aanbieding?		Vragen naar feiten door A	
212.	1355	Welke dag bel je even?		Vragen naar feiten door A	
213.	1359	Gang van zaken bij akkoord hypotheekofferte		Geven van feiten door A	
214.	1369	Stel je een adviesrapport op prijs?		Vragen naar feiten door A	
215.	1373	Gang van zaken rondom adviesrapport		Geven van feiten door A	
216.	1377	Contact		Geven van feiten door A	
217.	1385	Afsluiting		Geven van feiten door A	
218.	1389	Wil je nog papieren hebben?		Vragen naar feiten door K	
219.	1397	Documenten vergeten?		Vragen naar feiten door A	
220.	1401	Loonstrookje		Vragen naar feiten door K	
221.	1403		De laatste?	Verifiëren van feiten door A	
222.	1407		Hoeveel heb je er bij je?	Vragen naar feiten door A	
223.	1413	Voorbereiding		Small talk	
224.	1417	Kopiëren		Geven van feiten door A	

225.	1417	Onderzoek		Geven van feiten door A	

Bijlage II – Gesprek 20 juni 2011

Topic nummer	Nummer uiting	Topic	Subtopic	Gespreksactiviteit	Andere activiteit/ informatieverwerkingsactiviteit
1.	2	Onderzoek/Hoe hebben jullie een afspraak gemaakt?			
2.	8	Wat is de reden voor dit gesprek?			
3.	24	Wat hebben jullie gekocht?		Vragen om feiten door A	
4.	36		Wat is de koopsom?	Vragen om feiten door A	Noteren van gegevens op kladblaadje door A
5.	38		Is het bestaande bouw of nieuwbouw?	Vragen om feiten door A	Noteren van gegevens op kladblaadje door A
6.	51		Moet er nog verbouwd worden?	Vragen om feiten door A	Noteren van gegevens op kladblaadje door A
7.	64	Wat wordt het verloop van het gesprek? (gang van zaken doornemen)		Geven van feiten voor A	
8.	76	Wat past het best bij jullie?		Vragen om voorkeuren door A	
9.	91	Nationale Hypotheekgarantie		Vragen om advies door K	
10.	97		Wat houdt NHG in?	Geven van advies door A	
11.	123	Hoe lang willen jullie de rente vastzetten?		Vragen om voorkeuren door A	
12.	155		Wat gebeurt er met de rente als we na 5 jaar gaan verhuizen?	Vragen om advies door K	
13.				Geven van advies door A	

14.	158		10 jaar rentevast		Invoeren van gegevens in computer door A
15.	160	Bankieren jullie bij ABN AMRO?		Vragen om feiten door A	
16.	171	Wat is de huidige postcode?		Vragen om feiten door A	
17.	173	Wonen jullie al samen?		Vragen om feiten door A	Noteren van gegevens op kladblaadje door A
18.	179	Kennis van Utrecht		Small Talk	Invoeren van gegevens in computer door A
19.	194	Wat is telefoonnummer?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
20.	201	Zijn jullie getrouwd?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
21.	203	Hebben jullie kinderen?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
22.	205	Wat zijn jouw voorletters?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
23.	213	Wat is je geboortedatum?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
24.	215	Ben je ooit gescheiden?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
25.	219	Werkgever K2		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
26.	219		Heb je een vast dienstverband?	Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
27.	221		Wie is de werkgever?	Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
28.	227		Datum van in dienst treding	Vragen om feiten door A	
29.	231	Inkomen K2 (Vrouw)			Papierwerk doornemen
30.	231		loonstrookje	Vragen om feiten door A	Rekenen op rekenmachine door A

31.	252		Jaarinkomen	Uitkomst berekening rapporteren	
32.	256		13e maand		Rekenen op rekenmachine door A
33.	257		eindejaarsuitkering		Rekenen op rekenmachine door A
34.	263		vakantiegeld		Rekenen op rekenmachine door A
35.					Invoeren/verwerken van gegevens in computer door A
36.	281		Burgerservicenummer	Vragen om feiten door A	
37.	283	Inkomen K1 (Man)	Loonstrookje	Vragen om feiten door A	Rekenen op rekenmachine door A
38.	304		13e maand	Vragen om feiten door A	Rekenen op rekenmachine door A
39.	317		Per 4 weken uitbetaald?	Vragen om feiten door A	Rekenen op rekenmachine door A
40.	323		Jaarinkomen	Uitkomst berekening rapporteren	Rekenen op rekenmachine door A
41.	346		Datum in dienst treding	Vragen om feiten door A	Invoeren/verwerken van gegevens in computer door A
42.	350		Burgerservicenummer	Vragen om feiten door A	Invoeren/verwerken van gegevens in computer door A
43.	352	Verplichte vragenlijst AFM		Geven van feiten door A	
44.	356	Heeft u momenteel een hypothecaire lening lopen?		Vragen om feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
45.	358	Zijn jullie bekend met de verschillende hypotheekvormen?		Vragen om feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
46.	363	Welke doelstelling heb je met de hypothecaire financiering?		Vragen om feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad

47.	369	Restschuld		Geven van feiten door A	
48.			Ben je bereid het risico te aanvaarden?	Vragen om voorkeur door A	
49.	382	Einde van de looptijd van de hypotheek/waar zou je over 30 jaar willen zijn met deze hypotheek?			
50.	384		Wil je hem helemaal, gedeeltelijk of niet aflossen?	Vragen om voorkeur door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
51.	409	In welke vorm willen jullie hem aflossen?		Vragen om voorkeur door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
52.	410	Banksparen		Geven van voorkeur door K	
53.	416		Waarom banksparen?	Vragen om voorkeur door A	
54.	436		Risico van spaarhypotheek	Geven van advies door A	
55.	450	Bewust van risico inkomensterugval door werkloosheid, pensionering, arbeidsongeschiktheid en overlijden?		Vragen om feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
56.	452		Overlijden	Geven van advies door A	
57.	456		Werkloosheid	Geven van advies door A	
58.	463		Arbeidsongeschiktheid	Geven van advies door A	
59.	465		Pensionering	Geven van advies door A	
60.	467	Hoe lang de rente vastzetten?		Vragen om voorkeur door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
61.	467		Korte en lange rentevastenperiode	Geven van feiten door A	

62.	473		Lange rentevastenperiode	Geven van voorkeur door K	
63.	497	Bestaande bouw hebben jullie gekocht?		Verifiëren van feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
64.	499	Afsluiting topic vragenlijst/specifieke situatie bekijken		Geven van feiten door A	
65.	499	Bouwdepot		Geven van feiten door A	
66.	517	Hebben jullie een taxateur		Geven van feiten door A	
67.	521		Wat kostte de taxateur?	Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
68.	527		Voldoet hij aan alle eisen?	Verifiëren van feiten door A	
69.	531	Hebben jullie een aankoopmakelaar?		Vragen om feiten door A	
70.	534		Wat kostte de aankoopmakelaar?	Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
71.	538	Hebben jullie een notaris?		Vragen om feiten door A	
72.	543		Kosten van notaris	Geven van feiten door K	Rekenen op rekenmachine
73.	555	Afsluitprovisie		Geven van feiten door A	
74.	559		Willen jullie bankieren bij ABN	Geven van advies door A/Vragen om voorkeur door A	
75.	588	Datum van passeren		Geven van feiten door K	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
76.	598	Wat is de postcode van het huis?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
77.	606	Wat is het huisnummers van het huis?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A

78.	608	Wat is het bouwjaar van het huis?		Vragen om feiten door A	Invoeren van gegevens in computer door A
79.	610	De totale begroting		Geven van feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
80.	620	Hypotheekbedrag afronden?		Vragen om voorkeur door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
81.	628		Waarom afronden?	Vragen om advies door K	
82.	642	Hebben jullie spaargeld?		Vragen om feiten door A	
83.	653	Welk gedeelte aflossingsvrij?			Rekenen op rekenmachine
84.	658		Recht om wel af te lossen	Rapporteren van berekening	
85.	674	Rente 5 of 10 jaar vastzetten?		Vragen om feiten door A	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
86.	680		Gemiddelde rente over 30 jaar	Geven van feiten door A	
87.	694	Twee leningdelen van banksparen		Rapporteren van berekening	Rekenen op rekenmachine
88.	698	Wat voor rentekorting?		Vragen om advies door K	
89.					A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
90.	717	Budgetvariant		Vragen om feiten door K	K wijst aan op scherm
91.				Geven van feiten door A	
92.	732		Wat houdt de budgetvariant nog meer in?	Vragen om feiten door K	
93.	753	Tophypotheek		Geven van feiten door A	

94.	762	Wat gebeurt er als ik binnen 10 jaar ga verhuizen?		Vragen om advies door K	
95.					A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
96.	786	Hypotheekbedrag		Rapporteren van berekening	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
97.	788	Maandlasten		Rapporteren van berekening	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
98.	795		Hoe komt hypotheekrenteaftrek tot stand?	Geven van feiten door A	
99.	813	Wat betalen jullie nu?		Vragen om feiten door A	Overzicht uitprinten
100.	818	Goedkopere maandlasten bij andere bank		Geven van feiten door K	
101.	835		Hypotheekbedrag lager uitgevallen?	Geven van feiten (mogelijke oorzaak) door A	
102.	839		Geld bouwdepot afgetrokken van rente?	Geven van feiten (mogelijke oorzaken) door A	
103.	855	Bankspaarhypotheek		Vragen om feiten door K	Doornemen van overzicht kosten bankspaarhypotheek
104.	858	Doornemen bankspaarhypotheek		Geven van feiten door A	
105.	867	Bouwtechnische keuring		Geven van feiten door K	
106.	879	Overzicht bankspaarhypotheek		Geven van feiten door A	Doornemen overzicht kosten bankspaarhypotheek
107.	900	Verklaring voor goedkopere maandlasten andere bank		Geven van feiten door A	Invoeren van gegevens in computer
108.	900	Versie 2 begroting			
109.	900		Hoog-laag constructie		

110.	920	Kunnen we dit gewoon financieren?		Vragen om feiten door K	
111.	930	Nieuwe maandlasten		Geven van feiten door K	A laat klanten meelezen op scherm computer/gebruikt pc als leidraad
112.					Printen
113.	955	Noteer je bij de notaris de offerterente of de dagrente?		Vragen om advies door K	
114.				Geven van advies door A	
115.	982	Kosten van overlijdensrisico in overzicht meegenomen?		Vragen om feiten door K	Doornemen van overzicht kosten bankspaarhypotheek
116.	985	Doornemen kostenoverzicht		Geven van feiten door A	Doornemen van overzicht kosten bankspaarhypotheek
117.	999	Willen jullie dit overzicht ook met 5 jaar rentevast zien?		Vragen om voorkeur door A	Invoeren van gegevens in computer
118.					A maakt papierwerk in orde
119.	1019		Mix maken tussen 5 en 10 jaar rentevast	Geven van advies door A	
120.					Invoeren van gegevens in computer
121.	1029	Worden de kortingen bij een nieuw voorstel weggehaald?		Vragen om feiten door K	
122.	1042	Maandlasten met 5 jaar rentevast		Rapporteren van berekening	
123.					Printen
124.	1069	Doornemen kostenoverzicht			Doornemen van overzicht kosten bankspaarhypotheek
125.	1086	Kosten met overlijdensrisicoverzekering		Vragen om feiten door K	

126.	1088		Is dat een ABN verzekering?	Vragen om feiten door K	
127.				Geven van feiten door A	
128.	1091		NHG Normen?	Geven van feiten door A	
129.	1091		Wat individueel dragen en dat afdekken	Geven van feiten door A	
130.					Invoeren van gegevens op computer
131.	1102	Foto's op computerscherm		Small Talk	
132.	1106	Berekening kosten overlijdensrisicoverzekering			Berekening maken op computer
133.	1136	Roken jullie?		Vragen om feiten door A	Berekening maken op computer
134.	1150	Gaat de verzekering nu in?		Vragen om feiten door K	
135.	1155	Willen jullie nog zien wat de kosten worden volgens de NHG richtlijnen?		Vragen om voorkeur door A	Berekening maken op computer
136.	1167	Is alles duidelijk?		Vragen om feiten door A	
137.	1172	Hebben jullie nog vragen?		Vragen om feiten door A	
138.	1179	Wat vinden jullie van dit voorstel?		Vragen om feiten door A	
139.	1184	Visitekaartje		Geven van feiten door A	
140.	1186	Gaan jullie nog langs andere banken?		Vragen om feiten door A	
141.	1189	Is er nog mogelijkheid om te onderhandelen?		Vragen om feiten door K	

142.	1207		Korting	Geven van feiten door A	
143.	1214	Hoe te bereiken? (afgifte visitekaartje)			
144.	1214		Mailen	Geven van feiten door A	
145.	1215		Vakantie	Geven van feiten door A	
146.	1217		Collega bereikbaar?	Geven van feiten door A	
147.	1231	Vervolggesprek			
148.	1233		Donderdagavond of zaterdag	Geven van feiten door A	
149.	1241	Geen vragen verder?		Vragen naar feiten door A	
150.	1242	’S avonds een afspraak?		Vragen naar feiten door K	
151.	1260	Onderzoek		A bedankt K	
152.	1268	Concrete afsluiting gesprek			

Bijlage III – Gesprek 23 juni 2011

Nummer topic	Nummer uiting	Topic	Subtopic	Gespreksactiviteit	Andere activiteit/informatieverwerkingsactiviteit
1.	0	Onderzoek			
2.	5	Inleiding		Geven van feiten door A	
3.	9	Prijs van woning		Verifiëren van feiten door A	
4.			Lang onderhandeld?	Vragen om feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
5.	21	Heb je een aankoopmakelaar in de arm genomen?		Vragen naar feiten door A	
6.			Die heeft ook de prijs naar beneden kunnen drijven?	Vragen naar feiten door A	
7.	32	Moet er nog verbouwd worden?		Vragen naar feiten door A	
8.			Wat denk je daar aan kosten voor nodig te hebben?	Vragen naar feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
9.	46	Doornemen gang van zaken		Geven van feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
10.	46	Eerdere gesprekken gehad?		Verifiëren van feiten door A	
11.	52	Wanneer gaan jullie passeren?		Vragen naar feiten door A	
12.	58	Inschrijven van hypotheek op onderpand		Geven van feiten door A	A noteert gegevens op kladblaadje
13.	65	Geschatte benodigde kosten		Geven van feiten door A	
14.	67		Inbreng eigen middelen	Geven van feiten door A	

15.	67	Nationale Hypotheek Garantie		Geven van feiten door A	
16.	72		Marktwaarde van onderpand	Geven van feiten door A	
17.	74		Executiewaarde van onderpand	Geven van feiten door A	
18.	83		Kwijtschelden restschuld		
19.	84	Voorwaarden voor kwijtschelden restschuld		Vragen naar feiten door K	
20.	96	Als je niet getrouwd bent gelden voorwaarden nog steeds?		Vragen naar feiten door K	
21.	104	Onduidelijkheid voor klant		Vragen naar feiten door K	
22.	111		Marktwaarde onderpand	Vragen naar feiten door K	
23.	135		Executiewaarde onderpand	Geven van feiten door K	
24.	140	Classificatie hypotheken		Geven van feiten door A	
25.	140		Risico opslag	Geven van feiten door A	
26.	162	Hypotheek aanvragen in vorm van NHG		Geven van feiten door A	
27.	178		Rente provisie	Geven van feiten door A	
28.	179	Waarom kiezen mensen voor andere hypotheek dan NHG?		Vragen naar feiten door K	
29.	186	Voorwaarden NHG		Geven van feiten door A	
30.	208	Aflossingsvormen		Geven van feiten door A	
31.			Heb je dit moment een	Vragen naar feiten door A	

			levensverzekering lopen?		
32.	219	Annuïteitenhypotheek		Geven van feiten door A	A legt uit aan de hand van kladblaadje
33.	219		Boxenstelstel	Geven van feiten door A	
34.	231		Samenstelling maandbedrag	Geven van feiten door A	
35.	258	Advies afstemmen op situatie		Geven van feiten door A	
36.	262	Lineaire hypotheek		Geven van feiten door A	A legt uit aan de hand van kladblaadje
37.	263 - 280	Onderbreking: klant 1 arriveert			
38.	281	NHG		Geven van feiten door A	
39.	291 – 310	Small talk			
40.	314	Onderzoek		Geven van feiten door K2	
41.	324	Samenvatting voorgaande door K2 aan K1		Geven van feiten door K2	
42.	346	NHG + aflosvormen		Geven van feiten door A	
43.	356	Fiscaal voordeel		Geven van feiten door A	
44.	359		Blijft de renteaftrek gelden?	Vragen naar feiten door K	
45.	374	Voor NHG moet je in aanmerking komen toch?		Verifiëren van feiten door K	
46.	377	Aflosvormen		Geven van feiten door A	

47.	385	Fiscaal voordeel		Geven van feiten door K	
48.			Waar hangt fiscale voordeel van af?	Vragen naar feiten door K	
49.	393	Lineaire hypotheek		Geven van feiten door A	A legt uit aan de hand van kladblaadje
50.	414		Lineaire hypotheek en rente	Geven van feiten door A	
51.	459	Beleggingshypotheek		Geven van feiten door A	
52.	480	Hypotheek splitsen		Geven van feiten door A	
53.	495	Voorkeur klant		Geven van feiten door A	
54.	533	Wat doen jullie precies voor werk?		Vragen naar feiten door A	
55.	537	Werk k1		Geven van feiten door K	A voert gegevens in in computer
56.	538		In Utrecht?	Vragen naar feiten door A	
57.	540		Contract voor bepaalde of onbepaalde tijd?	Vragen naar feiten door A	
58.	563		Hoe lang al werkzaam?	Vragen naar feiten door A	
59.	565		Eerste baan na studie?	Vragen naar feiten door A	
60.	570		Eerdere banen in het onderwijs?	Vragen naar feiten door A	
61.	572	Gemiddelde inkomen voor toets		Geven van feiten door A	
62.	595	Inkomen K1		Geven van feiten door A	A voert gegevens in in computer
63.			Bruto salaris	Geven van feiten door A	

64.			Recht op eindejaarsuitkering, 13e maand of iets extra's?	Vragen naar feiten door A	
65.	604	Eventuele verplichtingen in vorm van studieschuld?		Vragen naar feiten door A	
66.	606		Bij DUO?	Vragen naar feiten door A	
67.	612		Wat is jouw uitstaande schuld?	Vragen naar feiten door A	
68.	619		Wanneer ga je aflossen?	Vragen naar feiten door A	
69.	648	Andere verplichtingen naast studieschuld?		Vragen naar feiten door A	
70.	660	Schuld meenemen in berekening		Vragen naar feiten door A	
71.	689	Werk k1		Vragen naar feiten door A	A voert gegevens in in computer
72.	689		Wat doet u precies?	Vragen naar feiten door A	
73.	691		Al lang?	Vragen naar feiten door A	
74.	699		Eerste baan na studie?	Vragen naar feiten door A	
75.	701		Contract voor bepaalde of onbepaalde tijd?	Vragen naar feiten door A	
76.	710	Inkomen K1		Vragen naar feiten door A	A voert gegevens in in computer
77.	710		Bruto salaris	Vragen naar feiten door A	
78.	727		Eindejaarsuitkering, 13e maand of iets extra's?	Vragen naar feiten door A	
79.	737	Studieschuld		Geven van feiten door K	

80.	741	Honger?		Small talk klanten	
81.	745	Nog spaargelden achter de hand?		Vragen naar feiten door A	A voert gegevens in in computer
82.	748		Wanneer noemenswaardig?	Vragen naar feiten door K	
83.	750	Berekening hypotheekbedrag		Geven van feiten door A	
84.	759	Uitleg gedragscode		Geven van feiten door A	
85.	777	Jullie bankieren nog niet bij ABN?		Verifiëren van feiten door A	
86.	784	Gegevens K2		Verifiëren van feiten door A	
87.	786	Op welk telefoonnummer zijn jullie bereikbaar?		Vragen naar feiten door A	
88.			Nummer van mevrouw?	Vragen naar feiten door A	
89.	792	Zijn jullie op dit moment samenwonend?		Vragen naar feiten door A	
90.	796	Niet eerder gescheiden, geen kinderen?		Vragen naar feiten door A	
91.	798	Nog geen fiscaal partnerschap?		Vragen naar feiten door A	
92.	801		Jullie doen samen opgave voor inkomensbelasting?	Vragen naar feiten door A	
93.	805		Hoe lang wonen jullie samen op dit moment?	Vragen naar feiten door A	
94.	811	De datum dat jullie zijn gaan samenwonen?		Vragen naar feiten door A	
95.	830	Opsomming gegevens K2		Verifiëren van feiten door A	

96.			Parttime dienstverband	Verifiëren van feiten door A	
97.	834	Werk k1 in Houten?		Verifiëren van feiten door A	
98.	838		Hoofdkantoor in Houten?	Verifiëren van feiten door A	
99.	844	In januari in dienst getreden?		Verifiëren van feiten door A	
100.	865	Vragenlijst Wft		Geven van feiten door A	A gebuikt computerprogramma als leidraad
101.	868	Heeft u momenteel een hypotheek lopen of in het verleden gehad?		Vragen naar feiten door A	
102.	871	Zijn jullie bekend met verschillende hypotheekvormen?		Vragen naar feiten door A	
103.	879		Onduidelijkheden over aflosvorm?	Vragen naar feiten door A	
104.	886	Welke doelstellingen heeft u met deze hypotheek?		Vragen naar feiten door A	
105.	889	Bent u bewust van risico restschuld?		Vragen naar feiten door A	
106.	892		Bent u bereid dat risico te aanvaarden?	Vragen naar feiten door A	
107.	894	Uitgangspunt einde van de looptijd?		Vragen naar feiten door A	
108.	899		Bewust van risico restschuld aan einde van looptijd?	Vragen naar feiten door A	
109.	900	Wij snappen niet dat mensen een aflossingsvrije hypotheek nemen?		Vragen naar feiten door A	
110.	915	Voordeel aflossingsvrij		Geven van feiten door A	
111.	933	Voorbeeld berekening aflossingsvrij		Geven van feiten door A	A neemt berekening door met K

112.	987		Volledig aflossen	Geven van feiten door A	
113.	991		Pensioeninkomen	Geven van feiten door A	
114.	991	Ook niet aflossen als je dood gaat?		Vragen naar feiten door K	
115.	1018	Neemt de bank een risico als je aflossingsvrij neemt?		Vragen naar feiten door K	
116.	1063	Rentevast periode		Vragen naar feiten door K	
117.	1100	In welke vorm hypotheek inkleden?		Vragen naar feiten door A	
118.	1118	Wat betalen jullie nu maandelijks aan huur?		Vragen naar feiten door K	
119.	1123	Bent u zich bewust van inkomensterugval door werkloosheid etc. ?		Vragen naar feiten door A	
120.	1126	Naar wat voor rentevastperiode gaat uw voorkeur?		Vragen naar feiten door A	
121.	1133		Waar staat de rente nu o?	Vragen naar feiten door K	
122.	1149	Risico vijf jaar rentevast		Geven van feiten door A	
123.	1154	Voordeel tien jaar rentevast		Geven van feiten/advies door A	
124.	1162	Lineaire hypotheek en rente		Geven van feiten door A	
125.	1180	Uitgangspunt is langere rente		Verifiëren van feiten door A	
126.	1183	Wat is de combinatie 5 en 10 jaar rentevast?		Vragen naar feiten door K	
127.	1208	Toets bij BKR Tiel		Geven van feiten door A	

128.	1222	Verplichtingen bij DUO buiten begroting houden		Geven van feiten door A	
129.	1229	Opsomming gegevens huis		Geven van feiten door A	A neemt berekening door met K
130.	1232	Opsomming verbouwingskosten		Geven van feiten door A	
131.	1244	Wat is een starterslening?		Vragen naar feiten door K	
132.	1259	Makelaarskosten		Vragen naar feiten door A	
133.	1263	Taxatiekosten		Vragen naar feiten door A	
134.	1269	Bouwkundige keuring		Geven van feiten door K	
135.	1274	Hypotheekaktekosten		Geven van feiten door A	
136.	1277	Bankgarantie		Vragen naar feiten door A	
137.	1285	Ontbindende voorwaarden		Geven van feiten door A	
138.	1301	Gang van zaken rond passeren koopakte		Geven van feiten door A	
139.	1308	Hebben jullie al geïnformeerd wat de notariskosten zijn?		Vragen naar feiten door A	
140.	1314	samenlevingscontract		Geven van feiten door A	
141.	1327	Inhoud bankgarantie		Vragen naar feiten door K	
142.	1356	Afsluitprovisie		Geven van feiten door A	
143.	1359		Afsluitprovisie is voor ABN?	Vragen naar feiten door K	
144.	1364	Opsomming gegevens onderpand		Geven van feiten door A	A neemt Funda door met K

145.	1364		Meekijken Funda	Geven van feiten door A	
146.	1364	Hoeveel tijd voor dit gesprek gereserveerd?		Vragen naar feiten door A	
147.	1371	Beoordeling woning op Funda.nl		Geven van feiten door A	
148.	1383	Onderzoek: tape verwisselen			
149.	1391	Opsomming benodigde kosten voor aankoop huis		Geven van feiten door A	
150.	1401	Start berekening hypotheeklast		Geven van feiten door A	
151.	1422	Small talk klanten			
152.	1441	Berekening inkomen bij inkomensterugval		Geven van feiten door A	A maakt berekening op rekenmachine
153.	1455	Hypotheek splitsen		Geven van feiten door A	
154.	1470	Verlenging hypotheekofferte		Geven van feiten door A	
155.	1473	Budgethypotheek		Geven van feiten door A	
156.	1477	Twee hypotheekvormen ABN		Geven van feiten door A	
157.	1521	Verlenging hypotheekofferte		Geven van feiten door A	
158.	1529	Verlenging afhankelijk van rentestand		Geven van feiten door A	
159.	1540		Voordat offerte verloopt rente checken?	Vragen naar feiten door K	
160.	1559	Verlenging lange hypotheek		Geven van feiten door A	

161.	1565	Begroting aan hand van lineaire hypotheek		Geven van feiten door A	A neemt begroting door met K
162.	1585		Fiscaal voordeel	Geven van feiten door A	
163.	1589	Wat sparen jullie nu maandelijks?		Vragen naar feiten door A	
164.	1599	Bijkomende kosten		Geven van feiten door A	
165.	1610	Helemaal aflossen en hoge maandlasten		Geven van feiten door A	
166.	1617	Mogelijkheden tussentijds aflossen		Geven van feiten door A	
167.	1647	Mag je aflossingsvrij, banksparen en lineair alle drie hebben?		Vragen naar feiten door K	
168.	1651	Doornemen begroting lineaire hypotheek		Geven van feiten door A	
169.	1666	Samenstellen hypotheekdossier		Vragen naar feiten door A	
170.	1670	Werking bankspaarhypotheek		Geven van feiten door A	
171.	1687	Begroting aan hand van bankspaarhypotheek		Geven van feiten door A	A neemt begroting door met K
172.	1708		Fiscale voordeel	Geven van feiten door A	
173.	1726	Kosten totaliteit hypotheekvormen		Geven van feiten door A	
174.	1732	Samenstelling inleg bedrag banksparen		Vragen naar feiten door K	
175.	1743	Mag ik de berekening in annuïteiten vorm nog zien?		Vragen naar feiten door K	
176.	1745	Aflossingsvrij omhoog om minder te betalen?		Vragen naar feiten door K	

177.	1755	Begroting aan hand van annuïteitenhypotheek uitrekenen		Geven van feiten door A	
178.	1755	Rangorde goedkoopste hypotheek		Geven van feiten door A	
179.	1758	Is 5,3% rentestand hoog of laag?		Vragen naar feiten door K	
180.	1761		Hypotheek splitsen	Geven van feiten door A	
181.	1763		Dalen maandlasten bij splitsen?	Vragen naar feiten door K	
182.	1767	Doornemen begroting annuïteitenhypotheek		Geven van feiten door A	
183.	1775	Inhoud vervolggesprek		Geven van feiten door A	
184.	1779	Wat te doen zonder fiscaal voordeel		Geven van feiten door A	
185.	1798	Zelf invulling geven aan (splitsen) hypotheek		Geven van feiten door A	
186.	1823	Twee hypotheekvormen ABN AMRO		Geven van feiten door A	
187.	1828	Meegeven papieren met voorstellen		Geven van feiten door A	
188.	1832		Completeren hypotheekdossier	Geven van feiten door A	
189.	1851	Geld verbouwing in bouwdepot		Geven van feiten door A	
190.	1860		Uitleg werking bouwdepot	Geven van feiten door A	
191.	1884	Mag ik kopieën maken van de stukken die jullie hebben meegenomen?		Vragen naar feiten door A	
192.	1906		Hebben jullie een id-kaart of paspoort bij jullie?	Vragen naar feiten door A	

193.	1909	Je verwacht geen problemen bij de verstrekking van de hypotheek?		Vragen naar feiten door K	
194.	1910		Verplichting DUO	Geven van feiten door A	
195.	1928 – 1990	Small talk klanten			A kopieert stukken
196.	1990	Toilet in de buurt?		Vragen naar feiten door A	
197.	1997	Veel informatie zo?		Vragen naar feiten door A	
198.	2000	Kosten naar beneden drukken ipv omhoog		Geven van feiten door K	
199.	2007	IB –lening		Geven van feiten door A	
200.	2014	Heeft de aankoopmakelaar jullie al uitgenodigd om de koopakte te tekenen?		Vragen naar feiten door A	
201.	2018	Verwachten jullie nog dingen uit de bouwkundige keuring?		Vragen naar feiten door A	
202.	2024	Onderzoek UU		Geven van feiten door A	
203.	2029	Afsluiting		Geven van feiten door A	

Bijlage IV – Overzicht afstemmingstechnieken per gesprek.

Tabel 3: Overzicht afstemmingstechnieken voorbereiden per gesprek

Gesprek	Direct volgende activiteit		Later uit te voeren activiteit		Agenda uit meerdere activiteiten of globaler gespreksonderdeel		Niet-inhoudelijk structuursignaal	Totaal aantal topics in gesprek
	Voorstellen	kennisgeven	Voorstellen	kennisgeven	Voorstellen	kennisgeven		
20 mei	1	4	-	3	-	3	4	225
20 juni	3	6	-	3	1	1	-	152
23 juni	1	3	-	6	-	1	2	203
Totaal	5	13	-	12	1	5	6	580

Tabel 4: Overzicht afstemmingstechnieken afsluiten per gesprek

Gesprek	Zojuist afgeronde activiteit		Hele gesprek		Lopende activiteit formuleren	Totaal aantal topics per gesprek
	Voorstellen	kennisgeven	Voorstellen	kennisgeven		
20 mei	1	-	-	-	-	225
20 juni	1	2	2	-	-	152
23 juni	3	-	-	-	1	203
Totaal	5	2	2	-	1	580

Bijlage V - Transcriptconventies

?	Vragende zin
(( ))	Spreker zegt iets dat transcribent niet kan verstaan
((lacht))	Geef tussen haakjes aan of spreker ‘lacht’, ‘hoest’ of ‘snuift’
/	Als spreker repair doet
-	Als spreker woord of zin afbreekt
(.)	pauze van minder dan 0.3 seconden wordt aangegeven als: *(.)*
(0,4)	Een pauze van bijvoorbeeld 0.4 seconde en 1 seconde wordt als volgt weergegeven: *(0.4), (1.0)*
>	Als tekst relatief sneller wordt uitgesproken t.o.v. voorgaande
<	Als tekst relatief langzamer wordt uitgesproken t.o.v. voorgaande
HOOFDLETTERS	Hoofdletters gebruik je als iemand LUIDER spreekt
°	Als iemand zachter spreekt
:	Verlenging van klank
↑	Als spreker hoger gaat praten (
↓	Als spreker lager gaat praten
[…]	Voor overlap
.hh	Startgeluid: inademenen
.pt	Startgeluid: smakkend geluid