

“Hypotheeken? Ja, daar  
weet ik dus echt niks  
vanaf...”

In hoeverre stelt de rekentool van HypotheekVerbond de gebruikers in staat om een bewuste keuze te maken voor een hypotheek?

Joyce Teunissen  
3706990  
Bachelor Eindwerkstuk Communicatiekunde 2013  
Universiteit Utrecht  
Begeleider: Marloes Herijgers  
Dinsdag 22 oktober 2013

## Abstract

Om een goed doordachte en bewuste keuze voor een hypotheek te maken, is begrijpelijke communicatie en voorlichting over hypotheeken noodzakelijk. Verschillende banken en onafhankelijke partners proberen de consument zo goed mogelijk te informeren door middel van brochures, informatiepakketen, adviesgesprekken en rekentools. Een rekentool is een online rekenmodule waarbij de consument zijn gegevens kan invoeren om zijn maximale hypotheek, maandlasten en andere aspecten te berekenen.

In dit artikel is onderzoek gedaan naar de rekentool 'Welke hypotheek past bij mij?' van Almexx BV op de demosite HypotheekVerbond. Met de rekentool kan de gebruiker uitrekenen wat zijn of haar maximale hypotheek zou kunnen zijn op basis van de ingevulde gegevens. We hebben gekeken in hoeverre deze tool de gebruiker in staat stelt om een bewuste keuze te maken voor een hypotheek.

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een expertonderzoek en een gebruikersonderzoek. Het expertonderzoek bestond uit een functionele analyse waarbij er werd vastgesteld wat de communicatieve doelen zijn en hoe deze worden bereikt. Daarnaast is er een gebruikersonderzoek gedaan. Hierbij hebben we 30 respondenten gevraagd een kennistoets (van Es, 2013), rekentool en bijbehorende scenariovragen in te vullen. De respondent moest de tool twee keer invullen op basis van twee verschillende scenario's. Tijdens het invullen van de tool en scenariovragen werd de respondent gevraagd hardop te denken en stond de Morae Software aan. Dit is software die opneemt wat de gebruiker zegt en uitvoert op de pc.

De verkregen gegevens uit het gebruikersonderzoek zijn in SPSS ingevoerd en hier zijn verschillende toetsen mee gedaan. Op basis van deze gegevens, de gegevens van de hardop-denkmethode en de uitkomsten van het expertonderzoek is er een conclusie geformuleerd. Hier kwam onder andere uit naar voren dat:

- Voorkennis niet perse van belang is bij het gebruik van de tool. De tool is even toegankelijk of ontoegankelijk voor iedereen. Overzicht is wel erg belangrijk hierbij.
- Veel respondenten moeite hebben met het invullen van de tool en het interpreteren van de berekening.
- Het informatie-icoontje niet tot weinig wordt gebruikt.
- Respondenten zonder kennis van computers moeite hebben met de navigatie van de tool.

Op basis van deze bevindingen zijn een aantal aanbevelingen geformuleerd die ervoor zouden kunnen zorgen dat de tool probleemloos kan worden ingevuld en geïnterpreteerd. Zo zou de tool de gebruiker in staat stellen om makkelijker een bewuste keuze voor een hypotheek te maken.

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	Inleiding.....	4
<b>2.</b>	Theoretisch kader.....	6
2.1	Hypotheek .....	6
2.2	Financiële geletterdheid .....	6
2.3	Voorkennis.....	8
2.4	Usability .....	9
2.5	Hypotheek tool .....	9
<b>3.</b>	Methode.....	10
3.1	HypotheekVerbond.nl .....	10
3.2	Functionele analyse.....	10
3.3	Afnameprocedure.....	11
3.4	Materiaal.....	12
3.4.1	Hypotheekkennistoets.....	13
3.4.2	Scenario's en bijbehorende vragen .....	13
3.4.3	Hardop-denk-methode en Morae Software.....	14
3.5	Verwerking.....	14
<b>4.</b>	Resultaten .....	15
4.1	Functionele analyse.....	15
4.1.1	Stap 1. Organisatiedoel en doelgroepen van de tool.....	15
4.1.2	Stap 2. Communicatieve doelen .....	16
4.1.3	Stap 3. Teksthandelingen .....	18
4.2	SPSS .....	21
4.2.1	Score op kennistoets, tools en scenario-vragen .....	24
4.2.2	Toetsen.....	26
4.3	Hard-op-denk-methode en Morae Software .....	27
4.3.1	De tool.....	27
4.3.2	De berekening.....	27
4.3.3	Respondenten .....	29
<b>5.</b>	Conclusie .....	31
<b>6.</b>	Discussie .....	34
	Literatuur .....	36
<b>Bijlage A.</b>	Kennistest .....	38
<b>Bijlage B.</b>	Scenario's.....	43
<b>Bijlage C.</b>	Scenariovragen .....	44
<b>Bijlage D.</b>	Doelenboom .....	45
<b>Bijlage E.</b>	Codeboek .....	46

## 1. Inleiding

“Een eigen huis, een plek onder de zon...” (Rene Froger, Alles kan een mens gelukkig maken, 1988)

René Froger zong er al over: een eigen huis. Volgens hem was dit één van de dingen die een mens gelukkig kon maken. Het financieren van een eigen huis door middel van een hypotheek is iets wat niet zo gelukkig maakt als je uiteindelijk een hypotheekachterstand oploopt. Daarom is het belangrijk om met verschillende factoren rekening te houden wanneer je een hypotheek afsluit. Hypotheken zijn financiële producten die niet voor iedereen goed te begrijpen zijn, terwijl iedereen hiermee te maken krijgt als hij of zij een huis koopt.

Voor de meeste huishoudens is het kopen van een eigen woning – meer specifiek de financiering ervan met een hypotheek – verreweg de belangrijkste financiële beslissing die zij in hun leven maken. De maandelijkse hypotheeklasten bepalen voor een groot deel het besteedbaar inkomen en het eigen huis vormt het grootste en soms ook enige vermogensbestanddeel voor veel huishoudens. Juist om deze reden is het zo belangrijk om goed over een hypotheek na te denken als men deze wilt afsluiten. Het is niet zo maar een beslissing, het is een beslissing waar je waarschijnlijk nog 20 tot 30 jaar aan vast zal zitten en een verkeerde beslissing kan de consument zijn gehele leven achtervolgen. Uit onderzoek van ING Investment blijkt dat maar 22% van de Nederlanders beschikt over ‘goede’ of ‘uitstekende’ financiële kennis en maar liefst 78% beschikt over ‘niet meer dan’ financiële basiskennis of wordt het kennisniveau ronduit ‘slecht’ genoemd. (ING Investment, 2012) Om een veilige en weloverwogen beslissing te maken, moet men over voldoende kennis beschikken en de aangeboden informatie kunnen begrijpen.

Het moge duidelijk zijn dat het belangrijk is dat men een goed doordachte en bewuste keuze maakt voor een hypotheek, waarbij er onder andere rekening gehouden wordt met factoren als rentestijging, werkloosheid en pensioen. Begrijpelijke communicatie en voorlichting over hypotheken is hierbij noodzakelijk en verschillende banken en onafhankelijke partners (Wijzer in geldzaken, Vereniging Eigen Huis) proberen klanten op verschillende manieren voor te bereiden op het kiezen van een passende hypotheek. Dit informeren wordt gedaan via brochures, websites, adviesgesprekken, apps en rekentools. Rekentools zijn online rekenmodules die de consument kan gebruiken om zijn maximale hypotheek, benodigde hypotheek en andere gegevens te berekenen.

In dit onderzoek hebben we ons gericht op de rekentools om een hypotheek te berekenen en dan met name de rekentool ‘Welke hypotheek past bij mij?’ van Almexx BV

op de demo-site HypotheekVerbond. We hebben getoetst in hoeverre een hypotheektool het begrip van de hypotheekcommunicatie kan ondersteunen. De hoofdvraag zal zijn:

In hoeverre stelt de tool de gebruikers in staat een bewuste keuze te maken?

Er is gekeken naar de hypotheekkennis van consumenten met de Hypotheekkennistoets (van Es, 2013), hoe de tool informatie verschaft en of de informatie vindbaar is. Daarnaast is er een functionele analyse gemaakt van de tool en zal er met Morae software en de hardop-denk-methode worden geanalyseerd hoe men de tool invult en waar de problemen ontstaan.

De financiële geletterdheid van de Nederlandse consument is ronduit laag te noemen. Men ziet er tegenop om financiële beslissingen te maken en een hypotheek afsluiten is hier één van. In dit onderzoek gaan we toetsen in hoeverre een hypotheektool het begrip van hypotheekcommunicatie kan ondersteunen. Ik zal mij hierbij richten op de voorkennis waarover de consument al beschikt en wat de relatie is tussen voorkennis en het begrijpen van informatie.

### Opzet

In het volgende hoofdstuk zal het theoretisch kader (hoofdstuk 2) worden besproken. Hier worden onder andere de begrippen financiële geletterdheid en gebruiksvriendelijkheid breed uitgemeten, omdat deze twee begrippen van groot belang zijn voor de onderzoeksvraag. In hoofdstuk 3 wordt de methode besproken. In dit onderzoek wordt een expertonderzoek gedaan door middel van een functionele analyse. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van respondenten die allemaal de rekentool en de hypotheekkennistoets hebben ingevuld (van Es, 2013). In hoofdstuk 4 worden de resultaten uiteengezet. Naar aanleiding van de functionele analyse en de toetsen die gedaan zijn met SPSS zullen de uitkomsten hier besproken worden. Uiteindelijk wordt er in de conclusie / discussie een uiteenzetting gegeven van de resultaten en worden deze gekoppeld aan de bestaande theorieën. Daarnaast zullen de afwijkende resultaten besproken worden en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

## 2. Theoretisch kader

### 2.1 Hypotheek

Een hypotheek ga je aan wanneer je een huis of appartement koopt en aangezien bijna niemand met zijn eigen geld een huis kan kopen is het nodig om een geldlening aan te gaan. Je koopt dus een huis met een hypotheek van de bank met het huis als onderpand. De bank heeft daarom het recht om de woning te verkopen als de koper deze niet meer kan betalen. Je moet maandelijks hypotheeklasten betalen waardoor je de hypotheek na een looptijd van een aantal jaar hebt afgelost. Naast het geleende bedrag moet je ook rente betalen aan de hypotheekverstrekker. De hoogte hiervan wordt bepaald aan de hand van een rentepercentage.

Sinds 1 januari 2013 heeft de overheid de regels voor hypotheeken veranderd, zodat minder mensen door hun hypotheek in financiële problemen zullen komen. Er zijn flink wat veranderingen doorgevoerd. Het is voor kopers minder aantrekkelijk gemaakt om hoge schulden en kosten aan te gaan en het maximaal toegestane verschil tussen de hoogte van de hypotheek en de waarde van de woning is gedaald. Vanaf 2014 gaat het maximale belastingtarief, waartegen hypotheekrente kan worden afgetrokken, ook naar beneden. Voor 1 januari 2013 bestonden er verschillende hypotheeken zoals, de spaarhypotheek, levenhypotheek, beleggingshypotheek en de aflossingsvrije hypotheek waarbij men de hypotheek niet of pas aan het einde van de looptijd aflost. Bij deze hypotheeken kon men optimaal gebruik maken van de hypotheekrenteaftrek maar kwam men ook vaak in de financiële problemen. Sinds januari 2013 zijn de annuïteitenhypotheek en de lineaire hypotheek de enige twee hypotheeken die nog aantrekkelijk zijn voor de consument. Dit zijn hypotheeken waarbij men vanaf de eerste dag begint met aflossen. Aan het einde van de looptijd is het geleende hypotheekbedrag volledig afgelost. De verschillende andere hypotheeken zijn nog wel mogelijk om af te sluiten maar hierbij is het niet meer mogelijk om rente af te trekken. Hierdoor zijn deze hypotheeken een stuk minder aantrekkelijk geworden.

Een hypotheek afsluiten is lastig en vergt kennis, dat is duidelijk. Niet iedereen heeft even veel kennis van hypotheeken. Deze kennis noemen we financiële geletterdheid.

### 2.2 Financiële geletterdheid

Als je een hypotheek afsluit, is het belangrijk dat je weet wat je aangaat. Een hypotheek sluit je af voor een langere periode en omvat elke maand een groot deel van de uitgaven. Het is belangrijk dat je genoeg kennis hebt van financiële producten, want deze

zijn ingewikkeld en er zijn steeds meer vormen waaruit je kan kiezen. Toch blijkt uit onderzoek naar de financiële geletterdheid in Europa, door ING Investment Management (2012), dat de financiële kennis van consumenten ernstig te kort schiet. Uit ditzelfde onderzoek uit 2012 komt naar voren dat maar 3% van de Nederlanders over 'uitstekende' kennis beschikt en 19% over 'goede' financiële kennis. Maar liefst 63% van de Nederlanders beschikt over een 'basis'niveau op het gebied financiën en 15 % van de Nederlanders beschikt zelfs over 'slechte' financiële kennis. Van de Nederlanders bezit 22% dus over goede of uitstekende kennis, maar dit neemt niet weg dat 4 op de 5 Nederlanders niet meer dan financiële basiskennis bezitten. Deze kennis, waar een groot deel van de Nederlanders niet over beschikt, is wel degelijk van groot belang bij het maken van een weloverwogen financiële keuze.

Het is duidelijk dat niet iedereen evenveel financiële kennis heeft. De term die we hiervoor gebruiken is financiële (on)geletterdheid. Binnen het domein van de financiële geletterdheid bestaat nog geen universele definitie van het concept. Lusardi (2008) geeft in haar onderzoek een definitie die is gebaseerd op de mate waarin de consument beschikt over financiële kennis. Ze ziet financiële geletterdheid als een belangrijke voorwaarde voor het maken van een weloverwogen financiële keuze. Lusardi definieert financiële geletterdheid als: "Knowledge of basic financial concepts". Kennis speelt in haar definitie een grote rol, maar het gebruik en de toepassing van deze kennis ontbreekt. Het is belangrijk om de benodigde kennis te hebben maar het is zeker zo belangrijk om deze kennis ook te kunnen toepassen. Een onderzoeker die de nadruk legt op het gebruiken van informatie en kennis bij financiële zaken en producten is onder andere Kirsch (2001). Kirsch definieert geletterdheid als volgt: "Literacy is using printed and written information to function in society, to achieve one's goals, and to develop one's knowledge and potential." Geletterdheid is volgens Kirsch pas bereikt als men voldoende kennis bezit en deze kennis kan toepassen om te functioneren in de maatschappij. De definitie van Kirsch is complexer dan die van Lusardi en bestaat dus uit twee componenten: kennis bezitten en kennis toepassen.

Remund (2010) heeft onderzoek gedaan naar de definitie van financiële geletterdheid en is ervan overtuigd dat het van cruciaal belang is dat er een eenduidige definitie komt van de term financiële geletterdheid voor verder onderzoek. Hij stelt dat, wanneer we geen eenduidige definitie van financiële geletterdheid kunnen geven, het nog veel moeilijker zal zijn om een gerichte oplossing te vinden voor de grote financiële ongeletterdheid die er onder veel mensen nog heerst. In zijn onderzoek verzamelt Remund de vele definities die er bestaan sinds 2000 en heeft deze vergeleken om zo een basis te creëren voor

toekomstig onderzoek. De definitie die Remund naar voren brengt, is als volgt: "Financial literacy is a measure of the degree to which one understands key financial concepts and possesses the ability and confidence to manage personal finances through appropriate, short-term decision-making and sound, long-range financial planning, while mindful of life events and changing economic conditions." Ook Hoeken et al (2011) gebruiken deze definitie in hun onderzoek die gebaseerd is op het begrip van belangrijke financiële concepten en de wijze waarop de consument omgaat met financiële beslissingen. In dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van de definitie die Remund (2010) geeft van financiële geletterdheid.

De financiële geletterdheid die iemand bezit is dus belangrijk bij het afsluiten van een hypotheek, maar ook voorkennis kan hierbij van groot belang zijn. Voorkennis is nodig om informatie te begrijpen zodat men deze kennis later kan toepassen bij bijvoorbeeld het kiezen van een hypotheek.

### 2.3 Voorkennis

Nederlanders weten niet zo veel over hypotheeken en nog steeds worden er financiële beslissingen gemaakt waar niet goed genoeg over nagedacht is (Pander Maat, 2012). Dit zou men niet verwachten in een tijd waarin informatie en kennis van groot belang is in de maatschappij. Werkelijk alles is te vinden op internet maar voorkennis is hierbij belangrijk. Pander Maat (2012) geeft twee redenen waarom voorkennis zo belangrijk is: voorkennis is nodig om te begrijpen wat ergens staat en voorkennis is nodig om de binnenkomende informatie te organiseren door deze te verbinden aan kennis uit het lange-termijn geheugen. Bij het aanbieden van bijvoorbeeld informatiepakketten over hypotheeken is het dus van groot belang dat de consument een bepaalde mate van voorkennis bezit om de informatie juist te kunnen interpreteren en organiseren. Als er geen voorkennis bij de consument aanwezig is, moet in de tekst zelf de benodigde informatie staan. Het is dan wel belangrijk dat deze info goed geordend en makkelijk te vinden is. Pander Maat (2012) heeft in zijn onderzoek vier soorten praktijkstudies vergeleken en geanalyseerd. Zijn conclusie is 'dat hypotheekvoorlichting een lastige vorm van communicatie blijft'. Om de tekst of het document overzichtelijk en duidelijk te houden, geeft Pander Maat aan dat er gewerkt moet worden vanuit gebruikersvragen. Daarnaast moeten de structuur en de kopjes van de tekst hierop aangepast worden en het is een voorwaarde dat alle hypotheekmomenten naar voren komen.

Ondanks dat een hypotheek afsluiten een grote financiële verantwoordelijkheid met zich meebrengt, is het niet raar dat het gebruiken en begrijpen van hypotheekinformatie een moeilijke opgave is voor consumenten. De voorkennis is laag omdat men gewoonweg



niet of bijna nooit in aanraking komt met hypotheek. Dit is de reden dat blijvende leereffecten niet optreden. De financiële voorkennis over hypotheek is logischerwijs zo laag doordat men er weinig tot nooit mee in contact komt en daarom vindt men het ook niet de moeite waard om zich grondig in te lezen.

Voorkennis is dus belangrijk om informatie te kunnen begrijpen. Moeilijke concepten zijn makkelijker en sneller te begrijpen wanneer de consument over voorkennis beschikt. Maar niet alleen voorkennis is belangrijk voor het begrijpen van financiële producten. Ook de manier waarop de informatie wordt aangeboden is hierbij van belang.

## 2.4 Usability

Dit onderzoek richt zich op hypotheektools op het internet. Wright (2009) heeft onderzoek gedaan naar tools. In haar studie kwam naar voren dat de manier waarop men beslissingen maakt, kan worden beïnvloed door het 'design van de informatie'. Ondanks dat tools kunnen helpen bij het maken van een financiële beslissing, kunnen ze deze beslissing ook negatief beïnvloeden. Daarom geeft Wright een aantal richtlijnen voor een functionele tool. Tools moeten zonder begeleiding kunnen worden ingevuld en het design van de interface moet functioneel zijn en overeenkomen met de verwachtingen en taken. Daarnaast moet de informatie op een heldere en logische manier zijn geordend. Dit wordt ook wel de gebruiksvriendelijkheid (usability) van een website noemen. De gebruiksvriendelijkheid kan worden gemeten met bijvoorbeeld de Website Evaluation Questionnaire (WEQ). (Elling, Lentz en de Jong, 2007) Elling, Lentz en Molenaar (2008) gebruiken deze methode om de gebruiksvriendelijkheid van gemeentelijke websites te meten. De vragenlijst richt zich daarbij op de inhoud van de informatie, de bereikbaarheid en de vormgeving van de website.

## 2.5 Hypotheek tool

Onafhankelijke adviseurs en banken proberen klanten op verschillende manieren voor te bereiden op de keuze voor een passende hypotheek. Ze doen dit door de consument te informeren door middel van websites, brochures, adviesgesprekken, apps en hypotheektools. Een hypotheektool is een hulpmiddel om de consument te laten beslissen welke hypotheek het beste bij diegene past. De tools moeten de hypotheekgeletterdheid verhogen en zorgen dat de basiskennis wordt aangevuld of teruggehaald.

### 3. Methode

In dit onderzoek is er gekeken of de rekentool van Almexx op de demo-site HypotheekVerbond de gebruiker in staat stelt om een bewuste keuze te maken. Dit wordt onderzocht aan de hand van een aantal methoden waarbij de resultaten uiteindelijk met elkaar vergeleken worden om zo tot een passende conclusie te komen.

Allereerst is er een functionele analyse gemaakt van de rekentool met een bijbehorende doelenboom. Daarnaast is een gebruikersanalyse gedaan. Er is voor gekozen om respondenten de hypotheekkennistoets (Van Es, 2013) te laten invullen en de respondent moet de rekentool twee keer invullen aan de hand van twee scenario's. Als de respondent de rekentool heeft ingevuld komt hier een berekening uit. Aan de hand van deze berekening wordt de respondent gevraagd een aantal vragen in te vullen die allemaal te vinden zijn in de berekening. Het invullen van de tool wordt opgenomen door Morae-software die bijhoudt wat de respondent invult en hoe hij de website gebruikt. Daarnaast wordt de respondent gevraagd om hardop te denken wanneer hij de tool invult en de bijbehorende vragen maakt.

#### 3.1 HypotheekVerbond.nl

De rekentool die we onderzoeken is afkomstig van de website van HypotheekVerbond. De tool kijkt welke hypotheek bij de gebruiker past en berekent hiernaast onder andere gegevens als de maximale hypotheek, benodigde hypotheek, netto maandlasten en gemeentelasten.

De site van HypotheekVerbond is een demowebsite voor hypotheekadviseurs die voor hun eigen website een hypotheektool willen leasen. Het bedrijf dat deze tools bouwt en least is Almexx BV. Almexx BV bouwt de rekenmodules en houdt ze ook actueel en is er verantwoordelijk voor. Naast de standaard rekenmodules maakt Almexx BV ook modules op maat als de adviseurs iets anders willen dan de standaard modules die al bestaan. Almexx BV is een bedrijf dat zich richt op internet marketing. Er worden informatieve sites maar ook vernieuwende concepten neergezet. Voorbeelden hiervan zijn taxatievergelijkingssites, bemiddelingssites en de verschillende rekentools om een hypotheek te berekenen.

#### 3.2 Functionele analyse

De tool is geanalyseerd met behulp van een functionele analyse. Deze analysemethode richt zich op de functies die een tekst, of in dit geval de rekentool, vervult. Hierbij wordt er gekeken naar doelgroepen, doelen en de afstemming van inhoud en vorm van de tekst

hierop. Het resultaat hiervan is een oordeel over de tool met een eventueel lijstje van aanbevelingen voor veranderingen die ertoe moeten leiden dat de kans op het bereiken van het doel vergroot wordt (Karreman en Steehouder, 2008).

Volgens Karreman en Steehouder verloopt een functionele analyse van een tekst in drie fasen.

1. In de eerste fase worden de doelgroepen en doelen van de tekst als geheel bepaald. Hiervoor worden gegevens uit de tekst en kennis van de context gebruikt.
2. In de tweede fase wordt de functie bepaald van de verschillende onderdelen van de tekst voor het geheel. Hierbij worden de afzonderlijke delen van een tekst geanalyseerd en worden ze ingedeeld in de cognities die ze proberen te beïnvloeden.
3. In de derde fase wordt de uiteindelijke beoordeling van de functionaliteit van de tekst gegeven.

Naar aanleiding van de uitkomsten uit de functionele analyse is er een doelenboom gemaakt die weergeeft welke doelen de tool heeft en door welke teksthandelingen deze worden ondersteund. (Zie bijlage, Doelenboom)

### 3.3 Afnameprocedure

Aan dit onderzoek hebben 30 respondenten meegewerkt. De respondenten zijn verworven in mijn eigen omgeving en moesten aan de volgende kenmerken voldoen:

- Geen studenten
- Heeft al eens een hypotheek afgesloten of is hiermee bezig.

Bij elke respondent zijn we langs zijn of haar huis gegaan zodat het onderzoek in de eigen omgeving werd afgenomen en zo hoefde de respondent er zelf zo min mogelijk moeite voor te doen. De respondenten zijn individueel benaderd met het verzoek om deel te nemen aan dit onderzoek. Hierbij werd vermeld dat het om een onderzoek over hypotheekcommunicatie van de Universiteit Utrecht gaat. Er werd hen verteld dat het onderzoek ongeveer 40 tot 50 minuten in beslag zou nemen. Tenslotte werd de respondent verteld dat er geen tijdslimiet zat aan het invullen van de kennistoets, tool en scenariovragen.

De respondent werd als eerst gevraagd de kennistoets in te vullen. Het invullen van deze kennistoets duurde ongeveer vijftien tot twintig minuten. Wanneer de kennistoets was

ingevuld, kreeg de respondent het eerste scenario te lezen. Daarna werd de respondent gevraagd de tool in te vullen aan de hand van het desbetreffende scenario en daarbij ook de scenariovragen in te vullen. Als de respondent klaar was, kreeg hij of zij een ander scenario te lezen en werd er weer gevraagd de tool en scenariovragen in te vullen. In totaal duurde het invullen van de twee tools en bijbehorende vragen ongeveer 30 tot 40 minuten.

Bijna iedereen was bereid om mee te doen aan het onderzoek. De meest genoemde reden om niet mee te doen was tijdsgebrek of omdat ze zelf al aangaven dat ze weinig kennis van hypotheeken hadden en daarom liever niet mee wilden doen.

### 3.4 Materiaal

Het materiaal dat de respondenten voor zich krijgen bestaat uit verschillende delen:

1. De Hypotheekkennistoets
2. Eerste scenario
3. Rekentool (online)
4. De vragen bij het scenario
5. Tweede scenario
6. Rekentool (online)
7. De vragen bij het scenario

Aan de respondenten werd gevraagd of ze eerst de hypotheekkenistoest wilden invullen. Daarna kreeg de respondent te horen dat hij op basis van twee scenario's de rekentool twee keer moet invullen en hierbij ook twee keer scenariovragen moet beantwoorden.

Als de respondent de tool aan het invullen is en de vragen beantwoordt, staat de software van Morae aan. Morae is software om de gebruiksvriendelijkheid te meten van sites of voorwerpen. De software neemt in dit geval op hoe de respondent de rekentool gebruikt en wat hij hierbij invult. Daarnaast neemt de tool ook geluid op. Dit is noodzakelijk omdat de respondenten worden gevraagd om hard op te denken. Hardopdenkprotocollen zijn een veel gebruikte methode voor de evaluatie van software, websites en andere documenten. De respondent voert dus een taak uit met het te evalueren communicatiemiddel en moet hierbij zijn gedachten constant verbaliseren. De verkregen data weerspiegelen het feitelijke gebruik en op deze manier komt men te weten waar, wanneer en hoe de respondent vast loopt en wanneer niet.

### 3.4.1 Hypotheekkennistoets

Elke respondent wordt gevraagd de hypotheekkennistoets in te vullen. Dit instrument meet het financiële geletterdheidsniveau van mensen en is in 2013 opgesteld door Sophie Van Es in haar masterscriptie. De kennistoets bestaat uit 28 items, maar in dit onderzoek zijn er een aantal weggelaten omdat deze items niet van belang waren of enigszins verouderd zijn.

Uiteindelijk blijft er een vragenlijst over met 20 items waar de respondent gemiddeld 10 tot 15 minuten over zal doen. Met deze ingekorte versie worden nog steeds alle belangrijke aspecten van hypotheekgeletterdheid gemeten (Zie bijlage, Hypotheekkennistoets). De kennistoets bestaat uit 20 items maar verschillende items bestaan uit meerdere vragen. De respondent moet uiteindelijk 33 vragen beantwoorden en voor elke vraag kan één punt worden behaald. In totaal kan de respondent 33 punten behalen op de 20 items. Een voorbeeld van een vraag uit de kennistoets is:

13. Waarvan mag u de hypotheekrente aftrekken?

- a. Van uw inkomen
- b. Van uw hypotheekschuld
- c. Van de belasting die u over uw inkomsten moet betalen
- d. Dit is afhankelijk van de hypotheekvorm die u kiest
- e. Weet ik niet.

### 3.4.2 Scenario's en bijbehorende vragen

Na het invullen van de hypotheekkennistoets is de respondent gevraagd om de tool in te vullen. De tool moest ingevuld worden aan de hand van een scenario waarna er een berekening uitkomt. Met deze berekening moet de respondent zeven vragen beantwoorden die betrekking hebben op de gegevens die ze eerder hebben ingevuld. (Zie bijlage, Vragenlijst Scenario's) Een voorbeeld hiervan is:

Hoe hoog is de maximale hypotheek die u kunt krijgen?

Uiteindelijk moest de respondent beoordelen of hij volgens dit scenario in staat is om een hypotheek aan te vragen.

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van drie scenario's die in totaal elk twintig keer worden gebruikt bij het invullen van de tool en vragen. Elk scenario wordt tien keer

als eerste gebruikt en tien keer als tweede gebruikt. Elke respondent krijgt twee van de drie scenario's en daarmee vult elke respondent de tool dus twee keer in. Bij de tweede keer invullen kan het zijn dat er leereffecten optreden omdat de respondent de rekentool al eerder heeft ingevuld. Maar omdat elke tool tien keer als eerste en tien keer als tweede wordt ingevuld, zal dit effect bij alle scenario's optreden. Hierdoor zal er geen verschil zijn tussen de groepen.

### 3.4.3 Hardop-denk-methode en Morae Software

Elke respondent heeft de rekentool van HypotheekVerbond twee keer moeten invullen op basis van twee verschillende scenario's en heeft hierna de scenariovragen beantwoord. De respondent werd gevraagd om hardop te denken tijdens het invullen van de tool en de scenariovragen. Dit is aan de respondent gevraagd om problemen op te kunnen sporen. Wanneer de respondent aangeeft dat hij iets niet begrijpt of wanneer hij iets verkeerd doet, kunnen we zien waar het mis gaat bij het invullen of beantwoorden van de tool en vragen. Naast de hardop-denk-methode maken we ook gebruik van Morae Software. Dit is software die bijhoudt wat er op het beeldscherm van de pc wordt gedaan en wat er wordt gezegd. Nadat de via Morae software opgenomen bestanden zijn terug gekeken en beluisterd, komen we tot een aantal bevindingen die hieronder zullen worden besproken.

### 3.5 Verwerking

De verwerking van de resultaten gebeurt op verschillende manieren. De gegevens van de hypotheekkennistoets en de scenario-vragen worden ingevoerd in SPSS. Door deze data te concretiseren, kunnen er verschillende toetsen mee gedaan worden om te kijken naar de validiteit, correlatie en andere aspecten die van belang zijn.

Daarnaast worden de door Morae gemaakte opnames geanalyseerd en bekeken om een beeld te krijgen van waar de respondenten de fout in gaan en waar ze aanmerkingen op hebben. Ten slotte wordt de functionele analyse er weer bij gepakt en bekeken of de communicatieve doelen worden bereikt en waar dit niet zo is.

## 4. Resultaten

Er is een functionele analyse gedaan om erachter te komen wat de communicatieve doelen van de tool zijn en of deze worden bereikt.

### 4.1 Functionele analyse

#### 4.1.1 Stap 1. Organisatiedoel en doelgroepen van de tool.

Waar gaat de tool over?

Het onderwerp van de tool is het kiezen van een geschikte hypotheek en hoeveel hypotheek men maximaal kan krijgen. De tekst is verdeeld over de tool (vragen) en de uitkomsten van de tool. Er zijn vele tools te vinden op het internet die de consument kan helpen hij het berekenen van de maximale hypotheek die hij/zij kan krijgen door het beantwoorden van een aantal vragen. De tool van HypotheekVerbond is hier één van.

Wie is de afzender van de tool?

De tool is afkomstig van de website van HypotheekVerbond. De tool is te vinden in het keuzemenu aan de rechterkant onder het kopje 'Welke hypotheek past bij mij?'. HypotheekVerbond is een informatiesite die de consument alvast wil voorbereiden op het aankomende adviesgesprek. De site is een demowebsite van Almexx voor zijn afnemers. Almexx heeft de rekenmodules gebouwd en houdt ze ook actueel. Ze leasen de modules vervolgens aan hypotheekadviseurs, in hun eigen 'look and feel' zodat het naadloos aansluit bij hun eigen websites. Daarnaast maken ze modules desgewenst op maat als de adviseurs iets anders willen dan de standaard modules die er worden aangeboden. De tool is op deze website een demo voor adviseurs maar we behandelen de tool alsof deze op een website staat van een bestaand hypotheekadviesbureau.

Welk organisatiedoel heeft de zender?

Op de website van HypotheekVerbond wordt onder andere informatie gegeven om de consument te informeren over de mogelijkheden bij het kopen van een huis en de bijbehorende hypotheek. Er wordt uitgelegd wat een hypotheek is, waar deze uit bestaat en welke soorten hypotheek er allemaal bestaan. Daarnaast zijn er verschillende rekentools beschikbaar die het de consument makkelijk maken om de gemeentelijke belastingen, maandlasten of hypotheekrente te berekenen. Op de site van HypotheekVerbond staat:

"Uw hypotheek sluit u heel gemakkelijk af bij HypotheekVerbond. Betrouwbaar, objectief en eenvoudig. Wij bieden u diverse rekenmodules waarmee u onder andere de hoogte van uw maandlasten en uw hypotheekrente kunt berekenen. Verder kunt u, door het


invullen van een korte vragenlijst, direct zien welke hypotheek het best past bij uw persoonlijke situatie.” In eerste instantie wil HypotheekVerbond dus informatie verschaffen, maar daarnaast willen ze ook dat de consument een adviesgesprek aanvraagt.

Als we naar deze gegevens kijken, kunnen we stellen dat het organisatiedoel van de tool is: HypotheekVerbond wil consumenten voorlichten/informereren over hypotheek en de maximale leencapaciteit, waardoor de financiële geletterdheid wordt verhoogd met uiteindelijk als doel dat de consument een adviesgesprek aanvraagt.

Wie vormen de doelgroep van de tekst?

Als we naar de website kijken, is het duidelijk dat de site bedoeld is voor iedereen die iets te weten wil komen over hypotheek. We kunnen er dus vanuit gaan dat deze tool bedoeld is voor iedereen die een hypotheek wil afsluiten, hier meer informatie over wil hebben en wil weten hoe hoog de desbetreffende hypotheek ongeveer kan zijn. De doelgroep is dus: consumenten die een woning willen kopen en een hypotheek willen afsluiten of hier meer informatie over willen hebben.


Wie is de aangesproken lezer?

Uit de tool komt naar voren dat de schrijver heeft gekozen om te schrijven voor een lezer die nog niet heel veel weet over hypotheek. Dit kunnen we zien aan de site zelf. Hier wordt veel basisinformatie gegeven over hypotheek, zoals wat een hypotheek inhoudt en welke hypotheek er zijn. De aangesproken lezer is dus iemand die nog niet veel weet over hypotheek maar hier wel meer over te weten wil komen. Daarnaast staat er in de tool bij bijna elke vraag of berekening een informatie-icoontje: . Als men hier met de cursor boven hangt, komt er een klein schermje met informatie die weer verdwijnt als men de muis ervan afhaalt. In dit schermje wordt verteld wat de gebruiker bij de vraag moet invullen, hoe de berekening in elkaar zit of waar de berekening op gebaseerd is. Daarnaast wordt er bij moeilijke termen uitgelegd wat ze inhouden.

#### 4.1.2 Stap 2. Communicatieve doelen

De tool heeft in eerste instantie een informatief doel. De tool wil de doelgroep informeren over hypotheek, welke hypotheek bij de consument past, hoe hoog deze hypotheek mag zijn en de maandelijkse woonlasten. Daarnaast heeft de tool ook een instruerend doel waarbij het belangrijk is dat de doelgroep in staat is om de tool in te vullen. Tenslotte heeft de tool een activerend doel. Dit doel houdt in dat de lezer een vrijblijvende telefonische afspraak maakt met de desbetreffende hypotheekadviseur.



De tool informeert de doelgroep over hypotheeken. Bij het invullen van de tool komt de eigen financiële situatie aan bod, maar moet er ook een keuze worden gemaakt tussen een nieuwbouwwoning of een nieuw te bouwen woning. Vanuit dit antwoord gaat de tool verder met wat de aanneemsom/prijs van het huis is en voor welk bedrag er meerwerk is of verbouwd moet worden. In beide gevallen wordt er uitgelegd wat de doelgroep hier moet invullen en wanneer men hier niks moet invullen. Dit wordt gedaan door een klein informatie-icoontje: . Ook wordt er gevraagd in welke gemeente de woning is gelegen en of er een makelaar is ingeschakeld. Op basis hiervan worden de woonlasten en makelaarskosten berekend (verzekering, rioolheffing etc.).

Ten slotte wordt de lezer gevraagd zijn inkomen en vermogen in te vullen. Dit bestaat uit het bruto jaarinkomen, leeftijd, eventuele inkomen van partner, geslacht, eigen vermogen en of er een huidige woning moet worden verkocht. Ook hier staat achter bijna elke vraag een informatie-icoontje. Als de lezer bij de verkoop van de huidige woning een positief antwoord geeft, dan wordt de lezer nog doorgeschakeld naar het laatste venster van de tool 'Verkoop huidige woning'. Hierin wordt de verkoopprijs van de huidige woning gevraagd, de verkoopkosten en het restant hypotheekbedrag. Dit alles wordt meegenomen in de berekeningen.

Na het invullen van de tool wordt er een berekening gemaakt op basis van de ingevulde gegevens. Deze gegevens worden opgesplitst in verschillende kopjes: financiële situatie, kosten aankoop, kosten financiering, hypotheekvorm en overige woonlasten per maand. Ook hier wordt bij elk kopje een uitleg gegeven bij het informatie-icoontje en wordt de berekening weergegeven.

Uiteindelijk kan de lezer ervoor kiezen om gebruik te maken van een volledig uitgewerkt voorstel. Hier kan de lezer zijn persoonsgegevens invullen om een (telefonische) afspraak te maken met een Wft-gecertificeerde hypotheekadviseur. De communicatieve doelen zijn verwerkt in een doelenboom. (Zie bijlage, Doelenboom )

Wat is het consecutieve doel?

Het consecutieve doel is het beoogde gevolg van de veranderde cognities. Er moet daadwerkelijk een gedragsverandering plaatsvinden om te spreken van een consecutief doel. We kunnen ervan uitgaan dat het uiteindelijk de bedoeling is dat de lezer zijn persoonlijke gegevens invult en daarmee dus een afspraak maakt met een hypotheekadviseur. Dit consecutieve doel sluit aan bij het activerende hoofddoel van de tool.

### 4.1.3 Stap 3. Teksthandelingen

We nemen als analyse-eenheid de verschillende secties die de tool bevat. Dit wordt opgesplitst in twee delen. Het eerste deel is de tool zelf waarbij de lezer zijn gegevens moet invullen en het tweede deel bestaat uit de berekening die is gemaakt door middel van de ingevulde gegevens.

De tool.

De tool bestaat uit een aantal secties waar men stapsgewijs doorheen gaat. De gebruiker doorloopt een aantal vragen die worden aangepast op de gebruiker. Dit is al gelijk te merken bij de eerste vraag waar men een richting moet kiezen naar 'aanschaf van een bestaande woning' of 'aanschaf van een nieuw te bouwen woning'. Dit is ook het geval bij de verkoop van de huidige woning. De gebruiker kan door de tool heen navigeren door middel van het klikken op 'volgende' of 'vorige'.

#### 1. Bestaand of nieuwbouw.

In dit eerste deel van de tool wordt de gebruiker 'aangespoord' om een antwoordoptie aan te klikken (Activerende teksthandeling). De gebruiker moet aangeven waar hij de hypotheek voor wil gaan gebruiken. Dit kan zijn om een bestaande woning of nieuw te bouwen woning aan te schaffen. Op basis van wat de gebruiker hier kiest, wordt hij naar deel 2 (Hypotheek op basis van bestaande woning) of deel 3 (Hypotheek op basis nieuwbouw woning) genavigeerd.

#### 2. Hypotheek op basis van bestaande woning.

Op basis van de vorige vraag wordt de gebruiker naar dit deel of deel 3 genavigeerd. Ook hier wordt de gebruiker aangespoord en gemotiveerd om een antwoord te geven op de vraag door middel van een vakje dat ingevuld of aangekruist moet worden (Activerende teksthandeling). De vragen gaan over de hypotheek op basis van de bestaande woning en bevragen de koopsom, het bedrag waarvoor er verbouwd gaat worden, of er een makelaar is ingeschakeld en in welke gemeente de woning is gelegen. Daarnaast staat er achter een aantal vragen een informatie-icoontje dat tevoorschijn komt wanneer de gebruiker hier met zijn cursor boven hangt.

#### 3. Hypotheek op basis van een nieuwbouw woning.

In dit deel wordt de gebruiker gevraagd naar zijn gegevens die te maken hebben met de hypotheek op basis van een nieuwbouw woning. De gebruiker wordt aangespoord om de aanneemsom, meerwerk bedrag en de gemeente van de nieuwe woning in te vullen (Activerende teksthandeling). Daarnaast staat ook hier

een informatie-icoontje achter de vraag naar de aanneemsom en het bedrag aan meerwerk waarbij er informatie wordt gegeven over wat de gebruiker hier in moet vullen (Informerende teksthandeling).

#### 4. Inkomen en vermogen.

Nadat de gebruiker heeft gekozen voor 'nieuwbouwhuis' of 'bestaand huis' komt hij in beide gevallen uiteindelijk bij het deel dat gaat over inkomen en vermogen in de tool. In dit deel van de tool moet de gebruiker zijn inkomen, leeftijd, eventuele inkomen van partner, geslacht, verkoop huidige woning en eventueel eigen vermogen invullen (Activerende teksthandeling).

Bij de vraag over het inkomen, eigen vermogen en verkoop huidige woning is het weer mogelijk om extra informatie te verkrijgen door middel van een informatie-icoontje (Informerende teksthandeling). Door op 'volgende' te klikken gaat de gebruiker naar de berekening, maar als hij bij 'Verkoopt u uw huidige woning?' positief heeft geantwoord, dan zal er nog een extra deel met vragen verschijnen.

#### 5. Verkoop huidige woning

De gebruiker wordt alleen naar het deel over de verkoop van de huidige woning genavigeerd als hij de vraag 'Verkoopt u uw huidige woning?' met 'ja' heeft beantwoord. In dit deel wordt er gevraagd naar de gegevens van de huidige woning die de gebruiker heeft of gaat verkopen. De gebruiker wordt gevraagd de verkoopprijs en verkoopkosten van de huidige woning in te vullen en daarnaast ook de nog af te lossen hypotheekschuld (Activerende teksthandeling). Daarnaast staan ook hier de informatie-icoontjes achter elke vraag, die ervoor zorgen dat de gebruiker weet wat hij bij de desbetreffende vraag in moet vullen (Informerende teksthandeling).

De berekening.

Als de gebruiker alle stappen heeft doorlopen en alle vragen heeft ingevuld, komt hij of zij bij de berekening die is gemaakt op basis van de gegevens die de gebruiker heeft ingevuld. De berekening is ingedeeld in een aantal secties die hieronder zullen worden besproken.

#### 1. Financiële situatie.

In dit deel van de berekening kan de gebruiker zien wat hij ingevuld heeft als bruto jaarinkomen en het totale jaarinkomen. De tool 'herinnert' de gebruiker er als het ware aan wat hij hier heeft ingevuld en geeft de gebruiker zo de kans om deze gegevens extra te controleren. Daarnaast kan de gebruiker zien wat zijn of haar maximale hypotheek is op basis van de gegevens die hij of zij heeft ingevuld

(Informatieve teksthandeling). Achter het bruto jaarinkomen staat ook weer een informatie-icoontje waarmee de gebruiker wordt geïnformeerd over de samenstelling van het bruto jaarinkomen.

## 2. Kosten aankoop

In dit deel van de berekening worden de kosten van de aankoop besproken. De gebruiker wordt hier in staat gesteld om de koopsom en het eigen vermogen nog aan te passen door middel van schuifjes of het invullen van een bedrag (informatieve en instruerende teksthandeling). Daarnaast wordt de gebruiker geïnformeerd over de hoogte van de overdrachtsbelasting, notaristransportakte, eigen woning reserve, eigen vermogen voor verlaging van de hypotheeksom en uiteindelijk de totale kosten van de aankoop. Bij elk van deze secties kan de gebruiker weer een informatie-icoontje gebruiken om te zien wat de kosten inhouden of waar deze op gebaseerd zijn (Informatieve teksthandeling).

## 3. Kosten financiering

In dit deel van de berekening wordt er verder ingegaan op de kosten die men maakt om de hypotheek af te sluiten. De hoogte van kosten, zoals afsluitkosten, taxatiekosten, notariskosten voor het opstellen van de hypotheekakte, kosten NHG, totale financieringskosten en de benodigde hypotheek zijn hier weergegeven en ook wordt bij elke sectie een informatie-icoontje gebruikt die men kan gebruiken om extra informatie te verkrijgen over deze delen (Informerende teksthandeling).

## 4. Hypotheekvorm

De gegevens in dit deel van de berekening zijn nog gebaseerd op oude gegevens. Er wordt ingegaan op de verschillende hypotheekvormen die men aan kan vragen en de gebruiker kan zelf een voorkeur geven voor een bepaalde hypotheek, de rentevaste periode en de looptijd van de hypotheek (Activerende teksthandeling). Ook kan de gebruiker ervoor kiezen om meer informatie te verkrijgen over deze hypotheekvormen, rentevaste periode en looptijd met een informatie-icoontje waar men met de cursor boven kan hangen voor een uitgebreide uitleg (Informerende teksthandeling). Tenslotte worden ook de rentelasten, rentepercentage, aflossing, bruto maandlasten en netto maandlasten aangegeven die horen bij de gekozen hypotheek en de ingevulde gegevens van de gebruiker. Ook hier is er weer de mogelijkheid voor extra informatie (Informerende teksthandeling).

## 5. Overige woonlasten per maand

De gebruiker kan in deze sectie zien wat de overige woonlasten per maand bedragen, zoals OZB eigenaar, levensverzekering, opstalverzekering, netto

woonlasten en het eenmalige belastingvoordeel. Ook kan de gebruiker extra informatie verkrijgen door een informatie-icoontje (Informerende teksthandeling).

Ten slotte wordt de gebruiker erop gewezen dat het mogelijk is om gebruik te maken van een volledig uitgewerkt voorstel waarbij hij op 'volgende' moet klikken. Zo komt hij in een nieuw scherm waarbij hij erop wordt gewezen dat hij een vrijblijvende telefonische afspraak gaat maken met een hypotheekadviseur en wordt de gebruiker gevraagd een aantal persoonlijke gegevens in te vullen.

## 4.2 SPSS

Aan dit onderzoek hebben dertig respondenten meegewerkt. Er is rekening mee gehouden dat de verhouding tussen mannen en vrouwen gelijk is. In totaal hebben er vijftien mannen en vijftien vrouwen deelgenomen aan dit onderzoek. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 45 jaar, met een minimum leeftijd van 22 jaar en een maximum leeftijd van 70 jaar. Er is gekozen voor mensen die al eens een hypotheek hebben afgesloten of er op dit moment mee bezig zijn. Van de 30 respondenten hebben er 26 (86,7%) een koophuis en 25 respondenten (83,3) een bijbehorende hypotheek. Eén respondent heeft dus wel een koophuis, maar heeft hier geen hypotheek bij afgesloten. De overige vier (13,3%) respondenten huren een huis (10%) of wonen nog thuis (3,3%) en zijn tijdens het onderzoek wel bezig met een hypotheek maar hebben er nog geen afgesloten. Van de 25 respondenten die wel al eens een hypotheek hebben afgesloten, was dit ongeveer negen jaar geleden voor het laatst.

De variabele 'Opleiding' komt in dit onderzoek niet specifiek naar voren maar toch wordt er even kort weergegeven hoe de verhoudingen hierin zijn. In tabel 4.1 komt naar voren dat bijna de helft (46,7%) van de respondenten HBO heeft afgerond. Vijf respondenten (16,7) hebben het MBO als hoogst gevolgde opleiding genoemd en maar twee respondenten (6,7%) hebben de Universiteit afgerond. Daarnaast hebben drie respondenten (10%) aangegeven dat ze VMBO/MAVO als hoogste opleiding hebben afgerond. Voor drie respondenten (10%) geldt dat HAVO de hoogst genoten opleiding is, terwijl de overige drie respondenten (10%) VWO hebben afgerond als hoogste opleiding. Geen enkele respondent heeft als hoogst genoten opleiding Basisonderwijs / Primair onderwijs.

Opleidingsniveau	Frequentie	Percentage (%)
Basisonderwijs / Primair onderwijs	0	0
VMBO / MAVO	3	10 %
HAVO	3	10 %
VWO	3	10 %
MBO	5	16,7 %
HBO	14	46,7 %
Universiteit	2	6,7 %

Tabel 4.1: Frequentie en percentage van het opleidingsniveau van de respondenten.

De respondenten gaven zichzelf een gemiddeld cijfer van 5,2 ( $SD = 1,9$ ) voor zijn of haar eigen hypotheekkennis op een schaal van 1 tot 10. Daarnaast werd de respondenten gevraagd of ze het gevoel hadden dat ze zelfstandig een hypotheek konden afsluiten. Op een schaal van 1 (Helemaal oneens) tot 5 (helemaal eens) gaf de gemiddelde respondent zichzelf een 1,8 ( $SD = 1,2$ ), waarmee hij of zij dus aangeeft dat de respondent niet het gevoel heeft dat hij of zij in staat is om zelf een hypotheek af te sluiten.

In de hypotheekkennistoets (van Es, 2013) werd de respondenten gevraagd hun eigen financiële geletterdheid te omschrijven door middel van een aantal vragen. In dit geval gaat het om vraag 20 a, b, c en d, waarbij er wordt gevraagd of de respondent zijn financiële zaken goed in de gaten houdt, of hij goed met geld om kan gaan, of hij hulp krijgt van andere personen en of hij precies weet hoeveel geld hij iedere maand uitgeeft. Deze vragen zouden een construct kunnen vormen als ze met elkaar correleren waarbij ze iets zouden kunnen zeggen over de financiële geletterdheid die de respondent denkt te hebben. Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat de vragen niet voldoende scoren op betrouwbaarheid = 0.48. De betrouwbaarheid wordt wel iets hoger als vraag 20c wordt weggelaten, maar ook dit zorgt niet voor voldoende betrouwbaarheid = 0.50. Hieruit kunnen we concluderen dat de vragen niet hetzelfde construct meten en dat ze daarom niet samengevoegd mogen worden.

	Gemiddelde score (1 = oneens t/m 5 = eens)
20 a: Ik houd mijn financiële zaken goed in de gaten	3,80 (1,0)
20 b: Ik kan goed met geld omgaan	4,10 (0.85)
20 c: Ik krijg hulp van anderen bij financiële zaken	3,07 (1,6)
20 d: Ik weet precies hoeveel ik iedere maand uitgeef	3,40 (1,0)

Tabel 4.2: Gemiddelde score die de proefpersoon zichzelf geeft per vraag (20 a, b, c, d).

De vragen kunnen niet bij elkaar worden gevoegd tot een construct, maar we kunnen wel kijken wat ze individueel betekenen. Zo geven de respondenten zichzelf gemiddeld een score van 3,80 (1,0) op vraag 20 a. Dit geeft aan dat ze het gemiddeld een beetje eens zijn met de stelling 'Ik houd mijn financiële zaken goed in de gaten'. Dit is ook het geval voor de stelling die gaat over goed met geld omgaan, hulp van anderen bij financiële zaken en weten wat men uitgeeft per maand. Bij elke stelling geven de respondenten gemiddeld aan dat ze het eerder eens zijn met de stellingen dan oneens zijn. Dit is ook te zien in tabel 4.2, waar de gemiddelde score wordt weergegeven.

De respondenten geven zichzelf gemiddeld een 5,2 (SD = 1,9) op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 het laagste is en 10 het hoogste. Om te onderzoeken of er een verband bestaat tussen de score op de kennistest en het cijfer voor de eigen hypotheekkennis, is er een correlatie test gedaan. Uit deze toets kwam naar voren dat er een significante correlatie bestaat,  $r = 0,68$ ;  $p < 0,001$ , tussen de score op de kennistest en het cijfer dat de respondent zichzelf geeft. Het verband is middelmatig en positief: respondenten die zichzelf een hoog cijfer voor hypotheekkennis geven, scoren ook hoog op de kennistoets. Daarnaast geldt het verband ook andersom: respondenten die zichzelf een laag cijfer voor hypotheekkennis geven, scoren ook lager op de kennistoets.

Als laatste bespreken we hier de stelling 'Ik heb het gevoel dat ik mijn hypotheek zelfstandig kan afsluiten'. De respondenten geven zichzelf gemiddeld een 1,8 (SD = 1,2) op een schaal van 1 (totaal oneens) tot en met 5 (totaal eens). Als we kijken of er bij deze stelling een significant verschil bestaat op geslacht, komt naar voren dat dit inderdaad zo is ( $t = 2,98$ ;  $df = 18,07$ ;  $p = 0,008$ ). Mannen geven zichzelf gemiddeld een 2,40 (SD = 1,5), terwijl vrouwen zichzelf gemiddeld maar een 1,20 (SD = 0,6) geven. We kunnen dus concluderen dat vrouwen net iets minder het gevoel hebben zelfstandig een hypotheek af te kunnen sluiten dan mannen.

Ten slotte is er gekeken of de respondenten gelijk scoorden op de kennistoets per scenario. Hier is geen verschil gevonden van de score van de kennistoets tussen de verschillende scenario's. Dit is getoetst met een Oneway Anova waarbij er zowel bij de eerste keer de tool invullen ( $F = 0,197$ ;  $df = 2$ ;  $p = 0,823$ ) als de tweede keer de tool invullen ( $F = 0,568$ ;  $df = 2$ ;  $p = 0,574$ ) geen significant verschil is gevonden. We kunnen dus aannemen dat respondenten die scenario 1, 2 of 3 kregen evenveel kennis van hypotheeken hebben.

#### 4.2.1 Score op kennistoets, tools en scenario-vragen

Bij het gebruik van een goed meetinstrument staan twee eigenschappen centraal: de betrouwbaarheid en de validiteit van het meetinstrument. De hypotheekkennistoets (van Es, 2013) wil het niveau van de geletterdheid meten en doet dit door verschillende meerkeuze kennisvragen te stellen. Van Es (2013) heeft in haar onderzoek al gekeken naar de betrouwbaarheid en validiteit en dus hoeft dat hier niet opnieuw uitgebreid te worden getoetst. Ondanks dat er al uitgebreid is gekeken naar de betrouwbaarheid, is het toch nodig om kort te kijken naar de betrouwbaarheid van de kennistoets in dit onderzoek. In dit onderzoek zijn een aantal vragen van de kennistoets weggelaten en daarom is het verstandig om de betrouwbaarheid te toetsen. Met een Cronbach's Alpha van  $= .79$  kunnen we aannemen dat de kennistoets betrouwbaar is. Het is niet nodig om één of meerdere vragen weg te laten omdat de Cronbach's Alpha hier niet hoger van wordt zodat dit van betekenis is.

De kennistoets werd gemiddeld redelijk goed gemaakt. Gemiddeld werden ongeveer twee van de drie vragen goed beantwoord. Op elke vraag was één punt te behalen met een maximum van 33 punten. Ook de scenario-vragen werden beoordeeld met punten en er was voor elke vraag 1 punt te verkrijgen met een maximum van 7 punten. In de tabel hieronder (tabel 4.3) ziet u de gemiddelden van de resultaten van de kennistoets en scenario-vragen.

Daarnaast is er ook nog gekeken of er een verschil was tussen mannen en vrouwen. Na het uitvoeren van een t-toets blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de scores van mannen en de scores van vrouwen op de kennistoets ( $t = 0,82$ ;  $df = 28$ ; tweezijdige  $p = 0,419$ ) en bij de eerste keer invullen van de scenariovragen ( $t = 1,66$ ;  $df = 28$ ; tweezijdige  $p = 0,109$ ). Bij de tweede keer invullen van de scenariovragen ( $t = 0,18$ ;  $df = 28$ ; tweezijdige  $p = 0,032$ ) is er wel een significant verschil gevonden tussen mannen en vrouwen. Mannen scoorden hierbij hoger dan vrouwen op de scenariovragen.



Geslacht heeft dus geen invloed op het maken van de kennistoets of de eerste scenariovragen maar wel op het maken van de tweede reeks scenariovragen.

	Gemiddeld aantal vragen goed (SD)	Gemiddeld aantal vragen goed man (SD)	Gemiddeld aantal vragen goed vrouw (SD)
Hypotheekkennistoets	20,73 (5,3)	21,53 (5,4)	19,93 (5,3)
Scenariovragen eerste keer	5,93 (1,4)	6,33 (0,8)	5,53 (1,7)
Scenariovragen tweede keer	6,03 (1,3)	6,53 (0,7)	5,53 (1,5)

Tabel 4.3: Gemiddelde goedscore van de hypotheekkennistoets (N=30) en scenariovragen (N=7) (Standaarddeviatie).

Naast de scores is er ook nog gekeken naar hoeveel mensen de tool goed of fout hebben ingevuld per scenario. Alle drie de scenario's zijn 20 keer ingevuld, verdeeld over de eerste keer en de tweede keer de tool invullen. In tabel 4.4 wordt beschreven hoe de scenario's zijn ingevuld waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen goed en fout. Als men het scenario goed heeft ingevuld, betekent het dat de respondent het scenario goed heeft begrepen en de gegevens snapte en in staat was om aan de hand van het scenario de tool in te vullen. Wanneer de respondent het scenario niet goed heeft ingevuld, heeft de respondent het scenario niet begrepen of was niet in staat om de tool goed in te vullen. Als we kijken naar de tabel (4.4) dan is het duidelijk dat scenario 2 gemiddeld beter is ingevuld dan scenario 1 en scenario 3. Daarnaast zijn er niet echt duidelijke verschillen tussen het invullen van de tool de eerste keer en het invullen van de tool de tweede keer.

	Eerste keer tool invullen		Tweede keer tool invullen	
	Aantal goed ingevuld	Aantal fout ingevuld	Aantal goed ingevuld	Aantal fout ingevuld
Scenario 1: Gescheiden vader	4	6	2	8
Scenario 2: Samenwonend stel	9	0	9	2
Scenario 3: Chirurg	6	5	4	5

Tabel 4.4: aantal goed of fout ingevulde tools voor de eerste en tweede keer invullen per scenario.

Iedere respondent heeft de tool twee keer moeten invullen naar aanleiding van twee verschillende scenario's. Na het invullen van deze tool komt er een berekening uit en aan de hand daarvan moest de respondent een aantal vragen beantwoorden die toetsten of hij of zij de berekening heeft begrepen en of hij alles kon vinden. In tabel 4.5 is te zien hoeveel respondenten elke vraag goed hadden beantwoord. Hierbij is er geen

onderscheid gemaakt tussen respondenten die de tool zelf goed hadden ingevuld en die dit niet hebben gedaan. Dus ook degene die de tool verkeerd hebben ingevuld en dus eigenlijk ook foute antwoorden hebben opgeschreven, zijn soms wel goed gerekend omdat de respondent het antwoord uiteindelijk wel kon vinden. Uit de tabel blijkt dat de meeste respondenten geen moeite hadden met het vinden van de maximale hypotheek die hij of zij kon krijgen en of het mogelijk was om de hypotheek aan te vragen. Daarentegen hadden erg veel respondenten moeite met het beantwoorden van de vragen over netto woonlasten en de maandelijkse rentelasten.

	Eerste keer scenario goed	Tweede keer scenario goed
Vraag 1: Maximale hypotheek	30	30
Vraag 2: Benodigde hypotheek	25	26
Vraag 3: Netto woonlasten	20	18
Vraag 4: Totale kosten aankoop	26	27
Vraag 5: Totale financieringskosten	26	28
Vraag 6: maandelijkse rentelasten	22	24
Vraag 7: Hypotheek aanvragen?	29	28

Tabel 4.5: Aantal respondenten (van de 30) die de scenariovragen goed hadden beantwoord, per vraag.

#### 4.2.2 Toetsen

Om te kijken of er leereffecten zijn opgetreden bij het goed of fout invullen van de tool, is er een Chi-square test gedaan. Hier kwam uit dat er geen verband (Pearson Chi-Square(1) = 0,144;  $p = 0,705$ ) bestaat tussen het goed of fout invullen van de tool de eerste keer op het goed of fout invullen van de tool de tweede keer. We kunnen er op basis van deze gegevens vanuit gaan dat er geen onderscheid gemaakt hoeft te worden tussen de eerste keer de tool invullen en de tweede keer de tool invullen en dat er dus geen leereffect heeft plaatsgevonden.



Daarnaast is er met een Anova gekeken naar de score op de kennistest en hoe deze in verband staat met het goed of fout invullen van de tool. Hieruit blijkt geen verschil te zijn tussen het goed of fout invullen van de tool en de hoeveelheid kennis die mensen hebben ( $F = 0,401$ ;  $df = 3$ ;  $p = 0,753$ ). Mensen die de tool een of twee keer fout hebben ingevuld scoren gemiddeld ongeveer even hoog op de kennistoets als mensen die de tool een of twee keer goed hebben ingevuld.

### 4.3 Hard-op-denk-methode en Morae Software

Elke respondent heeft de rekentool van HypotheekVerbond twee keer moeten invullen op basis van twee verschillende scenario's en heeft hierna de scenariovragen beantwoord. De bevindingen die zijn gedaan op basis van de hardop-denk-methode en Morae software zullen hieronder worden besproken.

#### 4.3.1 De tool

1. De tool wordt door elke respondent twee keer ingevuld. Het valt erg op dat de tool de tweede keer makkelijker en sneller wordt ingevuld, ook al heeft de respondent een ander scenario. De tool wordt niet perse beter ingevuld.

2. Bij veel vragen in de tool waarbij de respondent zijn gegevens moet invullen, staat een informatie-icoontje : . Als de respondent met de cursor boven dit icoontje gaat hangen, komt er een klein schermpje met informatie tevoorschijn. Uit deze informatie kan de respondent concluderen wat hij moet invullen bij de desbetreffende vraag en wat hier wel en niet onder valt. Opvallend is dat maar weinig respondenten hier gebruik van maken. Het is onduidelijk of ze dit niet doen omdat ze niet weten dat hier extra informatie beschikbaar is of omdat ze er geen behoefte aan denken te hebben. Wel komt naar voren uit de resultaten van Morae software dat respondenten die gebruik maken van de  er ook daadwerkelijk baat bij hebben. Iedereen die het icoontje heeft gebruikt bij het invullen van de tool vulde de goede gegevens in. Ongeveer 8 van de 30 respondenten maakten hier gebruik van en ieder van hen vulde de desbetreffende vraag uit de tool succesvol in.

#### 4.3.2 De berekening

1. De respondent vult de tool in aan de hand van een scenario en op basis van de ingevulde gegevens wordt een berekening gemaakt voor de desbetreffende situatie. Net zoals bij het invullen van de tool valt het op dat veel respondenten minder moeite hebben met de interpretatie van de berekening en met het invullen van de scenariovragen bij de tweede keer. Dit kan een leereffect zijn maar ook dit is interessant voor dit onderzoek, omdat ook dit erop kan wijzen dat de tool makkelijker wordt ingevuld en de berekening makkelijker en sneller wordt geïnterpreteerd, maar niet perse beter zoals ook blijkt uit de resultaten die gevonden zijn met SPSS.

2. Verschillende respondenten gaven aan dat ze de berekening niet overzichtelijk vonden. De informatie was niet in zijn geheel te zien en men moest scrollen om de hele berekening te bekijken. Het schuiven van de pagina werd door geen enkele respondent

gewaardeerd en bijna iedereen melde dat dit 'onwijs irritant' was en 'uitermate storend' dat de berekening niet in zijn geheel kon worden bekeken. Ook werd door veel respondenten gewezen op de manier waarop alle cijfers weergegeven worden. De respondenten vonden dat de cijfers te ingewikkeld worden weergegeven en dat het er te veel zijn. Een aantal respondenten gaf aan dat ze veel informatie overbodig vonden en dat een beknopter overzicht beter zou zijn. Daarentegen werd het wel op prijs gesteld dat de 'koopsom' en het 'eigen vermogen' in de berekening nog aangepast konden worden door schuifjes of door het bedrag in te typen. Hier werd vijf keer gebruik van gemaakt waardoor de respondent niet helemaal terug hoefde te navigeren naar de desbetreffende vraag in de tool zelf.

3. Ook was er een aantal oplettende respondenten die erop wezen dat het stel dat gaat samenwonen (scenario 2) wel gewoon kan proberen om de hypotheek aan te vragen of kijken of ze eventueel eigen vermogen in kunnen brengen. Er werd genoemd dat het te overbruggen verschil zo klein is dat veel mensen dit uiteindelijk nog wel kunnen regelen. Als de respondent alleen op de cijfers af zou gaan, zou het dus niet mogelijk zijn om een hypotheek aan te vragen, maar het verschil tussen de maximale hypotheek die het stel kan krijgen en de benodigde hypotheek is zo klein dat dit in de praktijk vaak wel te overbruggen is. Dit viel een aantal respondenten ook op, maar dit was maar een klein aantal.

4. Op het moment dat de respondent gegevens invoert waarbij het waarschijnlijk niet mogelijk is om een hypotheek te krijgen, staat er boven de berekening in rode letters: 'Let op; uw maximaal leenbare bedrag is minder dan de koopsom!' Maar weinig mensen (drie van de twintig respondenten die scenario 2 invulden) vallen deze rode letters op, waarin duidelijk naar voren komt dat ze de hypotheek niet kunnen aanvragen. Het is niet zo dat respondenten de scenariovraag hierdoor fout beantwoorden maar ze moeten er nu wel meer moeite voor doen, terwijl het juist heel duidelijk aangegeven zou moeten zijn.

5. In de scenariovragen wordt een vraag gesteld over de totale kosten van de aankoop van de woning (totale kosten aankoop). Veel respondenten moesten erg lang zoeken naar dit gegeven of konden het helemaal niet vinden. Er werd zelfs door een respondent aangeraden om dit onderaan de berekening te zetten, omdat dit volgens hem een erg belangrijk gegeven was.

6. Tenslotte valt het op dat maar weinig respondenten naar de inhoud van de daadwerkelijke berekening kijken. Dit blijkt ook wel uit het aantal keren dat de tools verkeerd zijn ingevuld en later niet zijn verbeterd toen ze de berekening hadden bekeken. Maar enkele respondenten (6 van de 30) bekijken de berekening en zien dat ze te veel eigen vermogen of een te hoog jaarsalaris hebben ingevuld en vragen of ze daarom de gegevens nog mogen veranderen. De rest van de respondenten let er niet op of heeft niet genoeg kennis om te zien dat de berekening niet klopt. Daarnaast valt het maar vier respondenten op dat de maximale hypotheek veel te hoog is, omdat deze nog is gebaseerd op oude gegevens. Eén respondent zegt: 'Een hypotheek van zes keer je jaarsalaris is belachelijk! Dit is echt veel te hoog. Ik zou willen dat ik zo'n hypotheek kon krijgen met dat salaris' en een andere respondent (economieleraar) merkt op: 'Dit zijn wel oude gegevens hoor. Dit kan je nu nooit meer krijgen'.

#### 4.3.3 Respondenten

1. Wat erg opvalt aan de respondenten, is dat bijna iedereen zegt weinig verstand te hebben van hypotheek, terwijl de kennistest toch gemiddeld voor twee van de drie vragen goed werd beantwoord. Ze onderschatten zichzelf wellicht waardoor ze toch gaan twifelen als ze een antwoord wel goed hebben. Dit was te merken aan het aantal vragen en opmerkingen tijdens het invullen van de hypotheekkenistest. Dit zijn voornamelijk vrouwen die dit vooraf melden of liever niet eens mee wilden doen. Daarnaast valt het op dat een aantal respondenten het scenario of de vraag niet goed leest en daardoor fouten maakt.

2. Ook is het heel duidelijk wie wel goed met een computer kan omgaan en wie hier wat meer moeite mee heeft. De respondenten die wat meer moeite met het omgaan met de computer hadden, deden langer over het invullen van de gegevens en het opzoeken van antwoorden in de berekening. Dit was te herkennen aan:

- Ze gebruiken het scrollwielje op de muis niet, maar klikken op het scrollvenster en bewegen deze naar de gewenste kant. Dit duurt langer en vergt meer tijd.
- Bij het zoeken van de woonplaats doen ze hetzelfde. Ze klikken op het scrollvenster en bewegen deze naar boven of beneden in plaats van scrollen of de eerste letters van de woonplaats in te typen.

3. Ten slotte bespreken we nog een specifieke respondent. De meeste respondenten vulden de hypotheekkenistest, de tool en de scenariovragen redelijk goed en vlot in maar er was één uitzondering. Een vrouwelijke respondent raakte in paniek door de hypotheekkenistest en het invullen van de tool en scenariovragen. Ze vond van zichzelf

al dat ze er geen verstand van had en zei dat ze 'dit soort zaken meestal aan haar man overlaat'. Ze vond het erg lastig om met de computer om te gaan. Ze vulde beide keren de tools verkeerd in en tijdens het invullen van de scenariovragen keek ze alleen maar naar de cijfers en had ze geen idee wat ze daadwerkelijk aan het opschrijven was. Ze deed zelfs geen moeite om de cijfers te begrijpen. Voor mensen die weinig kennis hebben van computers en daarnaast weinig kennis hebben van hypotheeken zal de tool waarschijnlijk overweldigend zijn. Er staan erg veel cijfers in de berekening, maar na het doorlezen konden veel respondenten de vele cijfers redelijk begrijpen.

## 5. Conclusie

In dit onderzoek hebben we gekeken naar de mate waarin een rekentool het begrip van hypotheekcommunicatie kan ondersteunen. Dit is onderzocht aan de hand van de hoofdvraag:

In hoeverre stelt de tool (van HypotheekVerbond) de gebruikers in staat een bewuste keuze te maken voor een passende hypotheek?

Gebleken is dat hypotheekgeletterdheid een grote rol speelt bij het begrijpen van een hypotheek. Een hypotheektool kan helpen bij het vergaren van deze voorkennis die belangrijk is bij het begrijpen van een hypotheek. Uit de resultaten van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de tool van HypotheekVerbond de gebruikers niet in staat stelt om een bewuste keuze te maken voor een hypotheek. De tool berekent vooral cijfers maar geeft geen duidelijk advies. Daarnaast is er nog een aantal punten waarop de tool verbeterd zou kunnen worden.

Uit de hard-op-denk-methode en Morae software kwam naar voren dat een groot aantal mensen problemen heeft met het juist invullen van de tool en het goed beantwoorden van de bijbehorende vragen. Dit werd ook ondersteund door de resultaten voortkomend uit SPSS waaruit naar voren kwam dat veel respondenten de tool verkeerd hadden ingevuld of de scenario-vragen niet allemaal goed hadden beantwoord. Dit heeft waarschijnlijk niet te maken met de voorkennis waar de respondenten over beschikken, maar het is ook niet duidelijk waar dit wel mee te maken heeft. Uit de resultaten van SPSS kwam naar voren dat de respondenten die over veel voorkennis beschikken de tool niet beter hebben ingevuld dan de respondenten die over wat minder voorkennis beschikken.

Dit komt niet overeen met de bevindingen uit eerder onderzoek van bijvoorbeeld Pander Maat (2012) waaruit blijkt dat voorkennis juist belangrijk is om hypotheekinformatie te kunnen begrijpen. Dit betekent dus wel dat de tool geschikt is voor consumenten die over veel hypotheekkennis bezitten, maar ook voor consumenten die over weinig hypotheekkennis bezitten en dat iedereen de tool zou kunnen gebruiken ongeacht zijn kennis. Het blijft nog steeds wel belangrijk dat de informatie goed geordend en makkelijk te vinden is. Dit kwam ook duidelijk naar voren uit de hardop-denk-methode waarbij veel respondenten ontevreden waren over de manier waarop de tool de berekening afbeeldde en hoe deze was vormgegeven.

Veel respondenten gaven aan dat de tool zelf redelijk gebruiksvriendelijk was, maar dat de 'berekening' erg onoverzichtelijk en veel te ingewikkeld was. Veel respondenten gaven aan dat er te veel cijfers in stonden, waardoor er geen overzicht kon worden geschept. Dit komt niet overeen met de resultaten uit de Functionele Analyse waarin juist naar voren komt dat de tool en de berekening erg overzichtelijk zijn omdat er wordt gewerkt met kopjes. Daarnaast is de informatie per onderdeel gerangschikt en kan de tool stap voor stap worden doorlopen. Ook gaven de respondenten aan dat de schuifjes, waarmee op de pagina genavigeerd kon worden, niet hielpen in het scheppen van overzicht. Dat de berekening geen overzicht aanbood, is ook terug te zien in de tijd die respondenten nodig hadden om de berekening te lezen en de bijbehorende scenariovragen te maken. Toch zijn er relatief veel vragen goed beantwoord, zoals ook wel te concluderen valt uit de resultaten van SPSS.

Er worden relatief veel fouten gemaakt bij het invullen van de tool zoals ook te zien is in de resultaten van SPSS. Soms was dit te danken aan het niet goed lezen van het scenario maar veel vaker was dit te danken aan de onduidelijkheden die de desbetreffende vraag oproep bij de respondent. Deze onduidelijkheden hadden veelal voorkomen kunnen worden wanneer de respondent extra informatie zou krijgen, waardoor hij of zij in staat was om de tool wel correct in te vullen. In de Functionele Analyse komt naar voren dat deze extra informatie bij bijna elke sectie in de tool aanwezig is in de vorm van een informatie-icoontje. Toch maakten weinig respondenten hier gebruik van. Het is niet duidelijk waarom respondenten hier weinig tot geen gebruik van maakten. We kunnen dus concluderen dat het informatie-icoontje kan helpen bij het invullen van de tool, maar ook dat deze te weinig wordt gebruikt. Het informatie-icoontje verschaft veel informatie en daarom zou de gebruiker zich veel informatie al kunnen toe-eigenen door al deze informatie te lezen. Toch gebeurt dit te weinig. Wellicht valt het icoontje niet op of moet men erop worden gewezen dat er extra informatie aanwezig is.

Wat erg opvallend was, is dat respondenten erg veel moeite hadden om met de computer en in het algemeen de tool om te gaan. Dit was merkbaar aan de manier waarop men met de tool omging, maar ook aan de manier waarop men deze invulde. De respondenten met meer computerervaring gingen makkelijker en sneller met de tool om dan de respondenten zonder veel ervaring. Ondanks de moeite die sommige respondenten hadden met de tool was er wel een verbetering te zien in de snelheid en het gemak waarmee de tool de tweede keer werd ingevuld. We zouden er dus vanuit kunnen gaan dat de tool makkelijker wordt in gebruik naarmate de respondent deze vaker gebruikt. In de toetsen die zijn gedaan met SPSS is te zien dat de respondent de



tool niet per se beter invult, maar op te merken is dat de respondent er wel minder moeite mee heeft omdat hij alles al een keer eerder heeft gezien. Uit de resultaten van de Functionele Analyse kwam naar voren dat de tool en de berekening stap voor stap zijn opgebouwd en uit verschillende kopjes bestaan. Dit zou de respondent in staat moeten stellen om de tool goed in te vullen en de berekening op de juiste manier te interpreteren, maar dit is niet het geval.

#### Aanbevelingen:

1. Overzicht is belangrijk. De informatie moet helder en overzichtelijk worden weergegeven waarbij alle overbodige informatie niet hoeft worden weergegeven.
2. Het moet duidelijker worden wanneer men geen hypotheek kan aanvragen. Nu staat er in kleine rode letters dat 'het maximaal leenbare bedrag minder is dan de koopsom', maar dit moet duidelijker worden weergegeven. De gebruiker moet in één keer kunnen zien dat het voor hem niet mogelijk is om een hypotheek aan te vragen.
3. De manier waarop de gebruiker informatie verkrijgt, kan beter worden veranderd. Extra informatie kan alleen worden opgevraagd door met de cursor boven het informatie-icoontje te hangen. De belangrijkste informatie zou ook in de tool zelf verwerkt kunnen worden. Hier moet wel rekening gehouden worden met de hoeveelheid tekst die erin wordt verwerkt. Te veel tekst zorgt weer voor onoverzichtelijkheid.
4. Ten slotte zou de tool eventueel kunnen worden aangepast op gebruikers die niet zo vaak of niet goed met een computer om gaan. Het is nog niet duidelijk hoe dit gedaan zou kunnen worden. Wellicht is het ook hier weer van belang dat er meer overzicht wordt gecreëerd en dat alle onnodige cijfers eruit worden gelaten zodat de tool ook gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met minder kennis van computers of hypotheeken.

## 6. Discussie

In dit onderzoek naar hypotheekcommunicatie, is er gekeken naar de rekentool van HypotheekVerbond. Als eerste kanttekening wil ik bij dit onderzoek plaatsen dat het een vrij kleinschalig onderzoek betreft, waardoor de resultaten beperkt zijn en niet voldoende bruikbaar om een aanbeveling te doen voor de inhoud en het gebruikersgemak van andere hypotheektools. Wellicht kan dit onderzoek worden gebruikt als 'opstapje' naar een grootschaliger onderzoek waarbij verschillende tools worden bekeken en getest. Toch is het bijna onmogelijk om 'de ideale tool' te maken, want hij zou moeten aansluiten op ieders behoeften en daarnaast rekening moeten houden met de voorkennis waarover men beschikt.

Het is lastig om een goede tool te maken. Hij moet aansluiten bij de voorkennis van de gebruiker, maar bij elke gebruiker is deze voorkennis anders. Daarom zal de tool voor de één heel moeilijk zijn en voor de ander heel erg makkelijk. Wat van belang is bij hypotheekgeletterdheid is: voorkennis, woordenschat en de motivatie om zich te verdiepen in de financiële wereld. Uit onderzoek van Pander Maat, de Boer en Timmersmans (2009) is gebleken dat hypotheekvoorlichting niet aansluit bij de voorkennis van consumenten, terwijl dit juist erg belangrijk is om de informatie te begrijpen. De tool zal dus op de consument moeten worden afgestemd. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat voorkennis geen effect heeft op het goed of fout invullen van de tool. We kunnen er dus vanuit gaan dat de tool voor iedereen even duidelijk of onduidelijk is ongeacht zijn of haar kennis over hypotheeken.

Wat erg opviel bij het werven van respondenten is dat veel vrouwen al bij voorbaat zeiden dat ze niet mee wilden doen aan het onderzoek toen ze hoorden dat het over hypotheeken zou gaan. Een veel gehoorde reactie was: 'Vraag dat maar aan m'n man, die weet er veel meer van'. Een aantal vrouwen heeft dus geweigerd om mee te doen en dit heeft de resultaten wellicht beïnvloed. De vrouwen die waarschijnlijk slecht zouden scoren op de kennistest zijn nu maar voor een klein deel vertegenwoordigd en dit zou ook kunnen verklaren waarom er geen verschil is tussen de kennis van mannen en vrouwen over hypotheeken.

Als laatste kanttekening zou ik willen vermelden dat veel respondenten veel fouten maakten bij het invullen van de tool de tweede keer. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat men na één keer invullen er genoeg van had of het te lang vond duren. De respondenten vulden de tool namelijk wel sneller en makkelijker in dan de eerste keer. Daarnaast zouden respondenten de tool waarschijnlijk zorgvuldiger invullen wanneer het

om hun eigen situatie zou gaan. Een hypotheek kiezen is nogal belangrijk voor je toekomst en doet men niet zomaar. Veel respondenten gaven zelf ook al aan dat ze dit wel op een andere manier zouden doen als het om hun eigen hypotheek zou gaan. Zouden de respondenten anders kijken naar de berekening als het om hun eigen situatie ging?

Voor vervolgonderzoek naar tools is het wellicht een idee om de verbeterpunten die zijn opgesteld in dit onderzoek ook daadwerkelijk door te voeren om te kijken of hier positievere resultaten uit komen. Daarnaast is het verstandig om een waarde te geven aan de uitkomsten van de hypotheekkennistoets (van Es, 2013). Er kan alleen worden gekeken naar hoe veel vragen de respondent goed of fout heeft, maar het is niet duidelijk wanneer de respondent financieel geletterd is of juist niet. Het is ingewikkeld om hier een concrete score aan toe te kennen omdat de kennistoets voor meerdere doeleinden kan worden gebruikt, maar het is wel belangrijk omdat de resultaten anders niet goed kunnen worden geïnterpreteerd.

Ook zou het wellicht interessant zijn om een onderzoek te doen naar computervaardigheid en hoe een tool hierop aangepast kan worden. Er is gebleken dat mensen met weinig computerkennis veel meer moeite hebben met de tool en de navigatie hierin. Er zou onderzocht kunnen worden of het mogelijk is om een rekentool hierop aan te passen, waardoor ook mensen met een lage computervaardigheid makkelijker om kunnen gaan met de rekentool.

## Literatuur

Elling, S. (2012). Evaluating website quality: Five studies on user-focused evaluation methods. LOT.

Elling, S., L. Lentz en M. de Jong (2007). Website Evaluation Questionnaire: Development of a research-based tool for evaluating informational websites. In: Wimmer, M.A., H.J. Scholl & A. Grönlund (Eds.): EGOV 2007, LNCS 4656 (pp.293-304). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.

Elling, S., L. Lentz en H. Molenaar. (2009) Onderzoeksverslag: Evaluatie met de Website Evaluation Questionnaire van www.nijmegen.nl. Discipline Taalbeheersing, Universiteit Utrecht.

Es, van S. (2013). Hoe hypotheekgeletterd bent u?: Een instrument voor het meten van hypotheekgeletterdheid. Universiteit Utrecht.

Hoeken, H., Geest, T., van der, Goot, M., Hornikx, J., Jongenelen, M., & Kruijkemeier, S. (2011) De rol van begrijpelijke taal in een digitale context: Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Leren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. Tijdschrift voor Taalbeheersing, 33, 266-286.

Jansen, C. & M. Steehouder e.a. (1989). Formulierenwijzer. Handboek voor het redigeren van formulieren. 's-Gravenhage.

Karreman, J. & Steehouder, M.F. (2008). Functionele analyse. In P.J. Schellens and M.F. Steehouder (Eds.), Tekstanalyse: Methoden en toepassingen (pp.4-37). Assen: Van Gorcum BV Wright.

Kirsch, I. (2001) The International Adult Literacy Survey (IALS): Understanding What Was Measured. Princeton, NJ: Educational Testing Services

Lusardi, A. (2008). Financial literacy: an essential tool for informed consumer choice? (No. w14084). National Bureau of Economic Research.

Pander Maat, H. (2012) Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie: Vier soorten praktijkstudies. Tijdschrift voor Taalbeheersing 34, 74-103

Pander Maat, H., N. de Boer & C. Timmermans (2009). De gebruiksvriendelijkheid van hypotheekinformatie: een lezersonderzoek. Rapport van een onderzoek in opdracht van de Autoriteit Financiële Markten. Universiteit Utrecht.

Remund, D. (2010). Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44 (2) 276-295.

Wright, P. (2009) What if ...? Designing tools to help the public make difficult decisions. *Information Design Journal* 17, 202-210.

### Geraadpleegde websites:

AFM, "Informatie over hypotheeken",  
[www.afm.nl/nl/consumenten/producten/hypotheek.aspx](http://www.afm.nl/nl/consumenten/producten/hypotheek.aspx) , voor het laatst geraadpleegd op 23 september 2013.

HypotheekVerbond, "Welke hypotheek past bij mij?",  
[http://www.hypotheekverbond.nl/?onderdeel=welk hypotheekpastbijmij?](http://www.hypotheekverbond.nl/?onderdeel=welk+hypotheekpastbijmij?) , voor het laatst geraadpleegd op 22 oktober 2013.

ING Investment Management, "Financiële geletterdheid in Europa is laag"  
[www.ingim.com/NL/News/PersberichtenInvestmentViews/Archief2012/IWP\\_067677](http://www.ingim.com/NL/News/PersberichtenInvestmentViews/Archief2012/IWP_067677) ,  
voor het laatst geraadpleegd op 23 september 2013.

Kassa, "wat gebeurt er met uw hypotheek per 1 januari 2013?"  
[www.kassa.vara.nl/tv/afspeelpagina/fragment/wat-gebeurt-er-met-uw-hypotheek-per-1-januari-2013/speel/1](http://www.kassa.vara.nl/tv/afspeelpagina/fragment/wat-gebeurt-er-met-uw-hypotheek-per-1-januari-2013/speel/1) , voor het laatst geraadpleegd op 21 september 2013.

Rijksoverheid, "Nieuwe regels hypotheek",  
[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/koopwoning/nieuwe-regels-hypotheek](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/koopwoning/nieuwe-regels-hypotheek) , voor het laatst geraadpleegd op 21 september 2013.

## Bijlage A.

### Persoonlijke gegevens

Hieronder volgen een aantal algemene vragen. Het is hierbij de bedoeling dat u uw antwoord invult op de stippelijntjes of de antwoordoptie omcirkelt.

1. Wat is uw leeftijd? : .....

2. Man / Vrouw ?

3. Wat is uw hoogst gevolgde opleiding?

- a. Basisonderwijs
- b. VMBO, MAVO
- c. HAVO
- d. VWO
- e. MBO
- f. HBO
- g. Universiteit

4. Ik heb in het verleden al eens een hypotheek afgesloten: Ja / Nee

Zo ja, hoe lang geleden voor het laatst? .....

5. Ik heb een koophuis / huurhuis / anders, namelijk .....

### Kennistest hypotheeken

Hieronder volgen enkele vragen en stellingen met betrekking tot hypotheeken. Het is hierbij de bedoeling dat u het juiste antwoord omcirkelt. Als u het antwoord op de vraag niet weet, omcirkel dan de 'Weet ik niet' optie.

#### A Algemene hypotheekzaken

**1.** Welke van de onderstaande stellingen zijn juist?

I Om te beslissen hoeveel geld u kunt lenen kijkt de bank onder andere naar uw inkomsten, de waarde van het huis dat u wilt kopen en naar andere financiële verplichten die u heeft (bijvoorbeeld alimentatie).

II Uw spaargeld en eigen vermogen beïnvloeden het bedrag dat u maximaal voor uw hypotheek mag lenen.

- a. Beide stellingen zijn juist
- b. Alleen stelling I is juist
- c. Alleen stelling II is juist
- d. Beide stellingen zijn onjuist
- e. Weet ik niet

**2.** Welke van de onderstaande factoren zijn bepalend voor het bedrag dat u iedere maand moet betalen voor uw hypotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

A	Het rentepercentage	Ja / Nee / Weet ik niet
B.	Het bedrag dat u moet aflossen	Ja / Nee / Weet ik niet

C.	De hypotheekvorm	Ja / Nee / Weet ik niet
----	------------------	-------------------------

**3.** Jan heeft een huis gekocht. Hij heeft al een lening voor zijn auto, maar hij gaat nu ook een hypotheek aanvragen. Wat is het belangrijkste verschil tussen een hypotheek en een gewone lening?

- a. Bij een hypotheek is het bedrag dat u leent hoger dan bij een gewone lening
- b. Bij een hypotheek betaalt u rente en bij een gewone lening niet
- c. Bij een hypotheek is uw huis meestal het onderpand en bij een gewone lening niet
- d. Een hypotheek kunt u alleen afsluiten voor een huis
- e. Weet ik niet

**4.** U heeft een hypotheek afgesloten voor 20 jaar. U gaat na 5 jaar verhuizen en heeft uw huis verkocht. Welke opties bestaan er met betrekking tot uw bestaande hypotheek? Er zijn meerdere opties mogelijk.

a.	Uw hypotheek kunt u meenemen naar uw nieuwe woning met de huidige condities	Ja / Nee / Weet ik niet
b.	U kunt uw hypotheek doorverkopen aan de nieuwe bewoners	Ja / Nee / Weet ik niet
c.	U kunt een nieuwe hypotheek afsluiten, alleen moet u eerst een boete betalen aan uw huidige hypotheekverstrekker	Ja / Nee / Weet ik niet

**5.** U ontvangt van de bank een hypotheekofferte. In de offerte ziet u de totale prijs van de lening staan. Wat bedoelt de bank met deze totale prijs van de lening?

- a. De som van alle rente en aflossingen
- b. De totale rentekosten van de hypotheek
- c. De jaarlijkse hypotheeklast
- d. De totale aflossing
- e. Weet ik niet

**6.** Welke van de onderstaande stellingen zijn juist?

I Overwaarde betekent dat de verkoop-of marktwaarde van een huis hoger is dan de hypotheek die erop rust.  
 II De overwaarde moet u bij aankoop van een nieuwe woning verplicht in de nieuwe woning investeren.

- a. Alleen stelling I is juist
- b. Alleen stelling II is juist
- c. Beide stellingen zijn juist
- d. Beide stellingen zijn onjuist
- e. Weet ik niet

**7.** Moet u met de onderstaande gebeurtenissen rekening houden bij het afsluiten van uw hypotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

a.	Uw pensioen	Ja / Nee / Weet ik niet
b.	Uw kans op werkloosheid	Ja / Nee / Weet ik niet
c.	Uw kans op arbeidsongeschiktheid	Ja / Nee / Weet ik niet
d.	Uw kans op scheiding	Ja / Nee / Weet ik niet

**8.** De waarde van een huis blijft nooit gelijk. Hierdoor kan het voorkomen dat de hypotheek hoger is dan de marktwaarde van uw huis. U wilt uw huis verkopen, maar de waarde van uw huis is gedaald. Wat zijn hiervan de gevolgen voor u?

- a. Uw huis is het onderpand van uw hypotheek en dus in het bezit van de bank. Dit heeft dus geen gevolgen voor u.
- b. U krijgt hierdoor te maken met een restschuld, deze moet worden betaald uit eigen middelen of meegefinancierd worden bij de aankoop van uw nieuwe huis.
- c. Uw huis is het onderpand van uw hypotheek. U krijgt van de bank het verschil terug tussen de waarde die uw huis eerst had en de waarde die het nu heeft.
- d. U krijgt hierdoor te maken met een restschuld, als u in uw nieuwe woning gaat zitten wordt deze restschuld kwijtgescholden.
- e. Weet ik niet

**9.** Welke van de onderstaande verzekeringen bent u **verplicht** af te sluiten bij het afsluiten van een hypotheek? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

a.	Opstalverzekering	Ja / Nee / Weet ik niet
b.	Inboedelverzekering	Ja / Nee / Weet ik niet
c.	Aansprakelijkheidsverzekering	Ja / Nee / Weet ik niet
d.	Rechtsbijstandsverzekering	Ja / Nee / Weet ik niet
e.	Inkomensverzekering	Ja / Nee / Weet ik niet
f.	Overlijdensrisicoverzekering	Ja / Nee / Weet ik niet

## B Hypotheekvormen

**10.** Op welke wijze wordt de Annuïteiten hypotheek afgelost?

- a. U lost iedere maand een deel van uw schuld af en betaalt daarnaast ook iedere maand rente
- b. U betaalt iedere maand rente en lost uw schuld aan het einde van de looptijd af
- c. U betaalt iedere maand rente en premie en lost uw schuld aan het einde van de looptijd af
- d. U lost iedere maand een deel van uw schuld af en betaalt daarnaast ook iedere maand rente en premie
- e. Weet ik niet

**11.** Op welke hypotheek is de onderstaande beschrijving van toepassing?

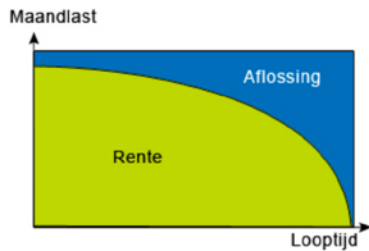
“ Het deel van uw aflossing blijft iedere maand gelijk. En omdat u meteen aflost, daalt direct uw hypotheekschuld. Daardoor hoeft u iedere maand steeds minder rente te betalen en kunt u ook minder rente aftrekken.”

- a. De Annuïteitenhypotheek
- b. De Lineaire hypotheek
- c. Beide hypotheekvormen
- d. Geen van beide
- e. Weet ik niet

**12.** Welke hypotheekvorm wordt hieronder afgebeeld?



### Verhouding rente en aflossing tijdens de looptijd



- a. De Lineaire hypotheek
- b. De Annuïteitenhypotheek
- c. Beide hypotheekvormen
- d. Geen van beide
- e. Weet ik niet

## C Hypotheekrente

**13.** Wat wordt er bedoeld met de term 'hypotheekrenteaftrek'?

- a. Het bedrag dat u iedere maand aan rente betaalt voor uw hypotheek
- b. Het deel van uw inkomen dat u aan hypotheekrente besteedt
- c. Het deel van de hypotheekrente dat u van de belastingdienst terugkrijgt
- d. Het deel van de hypotheekrente dat u van de Nationale Hypotheek Garantie terugkrijgt.
- e. Weet ik niet

**14.** Waarvan mag u de hypotheekrente aftrekken?

- a. Van uw inkomen
- b. Van uw hypotheekschuld
- c. Van de belasting die u over uw inkomsten moet betalen
- d. Dit is afhankelijk van de hypotheekvorm die u kiest
- e. Weet ik niet

**15.** Welke van de onderstaande stellingen zijn juist?

I Over het algemeen geldt: hoe korter de rentevaste periode, hoe hoger het rentepercentage dat u moet betalen.

II Bij een variabele rente kan uw maandelijkse last zowel hoger als lager worden.

- a. Alleen stelling I is juist
- b. Alleen stelling II is juist
- c. Beide stellingen zijn juist
- d. Beide stellingen zijn onjuist
- e. Weet ik niet

**16.** Diana heeft een huis met een hypotheek gekocht. Diana kiest voor een lange rentevaste periode. Waarom doet zij dat?

- a. Een lange rentevaste periode is over de hele looptijd goedkoper
- b. Diana wil niet het risico lopen dat de rente onverwacht omhoog gaat
- c. Het rentepercentage is lager bij een lange rentevaste periode
- d. Diana weet dan zeker dat zij haar hypotheekschuld aan het einde van de looptijd kan afbetalen
- e. Weet ik niet

**17.** Hoe heet de rente die u daadwerkelijk betaalt aan uw hypotheekverstrekker?

- a. De nominale rente
- b. Het Jaarlijks kostenpercentage (JKP)

- c. De vaste rente
- d. De reële rente
- e. Weet ik niet

## D De Nationale Hypotheek Garantie

### 18. Welke van de onderstaande stellingen zijn juist?

I De Nationale Hypotheekgarantie geeft uw hypotheekverstrekker de zekerheid dat uw hypotheekschuld wordt terugbetaald.

II U komt alleen in aanmerking voor de Nationale Hypotheekgarantie wanneer u een nieuwbouwhuis heeft.

- a. Alleen stelling I is juist
- b. Alleen stelling II is juist
- c. Beide stellingen zijn juist
- d. Beide stellingen zijn onjuist
- e. Weet ik niet

### 19. Biedt de Nationale Hypotheekgarantie de onderstaande voordelen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

U betaalt minder hypotheekrente	Ja / Nee / Weet ik niet
U loopt minder risico als u de hypotheekschuld onverhoopt niet meer kan betalen	Ja / Nee / Weet ik niet
Uw restschuld wordt onder voorwaarden kwijtgescholden door het NHG	Ja / Nee / Weet ik niet

## D Over uzelf

### 20. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?

a.	Ik houd mijn financiële zaken goed in de gaten	Eens 0 0 0 0 0 Oneens
b.	Ik kan goed met geld omgaan	Eens 0 0 0 0 0 Oneens
c.	Ik krijg hulp van anderen bij mijn financiële zaken (denk aan familie, of een adviseur)	Eens 0 0 0 0 0 Oneens
d.	Ik weet precies hoeveel ik iedere maand uitgeef	Eens 0 0 0 0 0 Oneens
e.	Ik heb het gevoel dat ik mijn hypotheek zelfstandig (zonder hypotheekadviseur) kan afsluiten	Eens 0 0 0 0 0 Oneens

# Bijlage B.

## Scenario's

### Scenario 1.

*Stelt u zich voor dat* : ... u een gescheiden vader (44) van 2 kinderen bent. U werkt als beleggingsadviseur waarbij u een bruto jaarsalaris hebt van 37.000 per jaar (inclusief vakantietoelagen en 13de maand). U moet alimentatie betalen aan uw ex-vrouw. Dit bedraagt 4.800 euro per jaar. U houdt dus een jaarinkomen van 32.200 euro over. U heeft net het oude huis verkocht samen met uw ex-vrouw en houdt hier zelf 60.000 euro aan over. U heeft op uw oude woning verkoopkosten van 1000 euro gemaakt. De hypotheek van uw oude woning is al afbetaald.

U wilt een bestaand appartement kopen in het centrum van Utrecht voor 130.000 euro. Hierbij hoeft u niks te verbouwen maar heeft u wel een makelaar ingeschakeld. U wilt geen eigen vermogen inbrengen.

### Scenario 2.

*Stelt u zich voor dat* : ... u (26) met uw vriend (27) voor het eerst wilt gaan samenwonen. U heeft een baan op een basisschool als lerares waarbij u een bruto jaarsalaris heeft van 18.000 per jaar. Uw vriend werkt als manager in een supermarkt waarbij hij een bruto jaarsalaris heeft van 25.000 euro per jaar (beiden inclusief vakantietoelage en 13de maand). Jullie wonen op dit moment beide in een huurwoning / huurkamer.

Jullie willen samen een nieuwbouwhuis kopen in Houten. De aanneemsom hiervan is 240.000 en er is meerwerk voor een bedrag van 5000 euro.

### Scenario 3.

*Stelt u zich voor dat* : ... u een mannelijke hartchirurg (54) bent en een vrouw (53) heeft en twee kinderen. Uw bruto jaarsalaris is 110.000 (inclusief vakantietoelage en 13de maand) Uw vrouw heeft geen vast salaris en de kinderen zijn het huis uit. Jullie willen graag verhuizen naar een huis met een grotere tuin waar er ruimte is om een tuinhuisje te bouwen waar uw vrouw creatieve workshops kan geven. De kosten van de bouw + inrichting van dit huisje zullen 10.000 euro bedragen.

Jullie willen een bestaande woning kopen in Zeist voor 900.000 euro en u heeft hierbij een makelaar ingeschakeld. Uw huidige huis heeft u verkocht voor 500.000 en u heeft hierbij een makelaar ingeschakeld voor 8000 euro. Op uw oude huis had u nog een hypotheek lopen. De nog op te lossen hypotheekschuld is 250.000

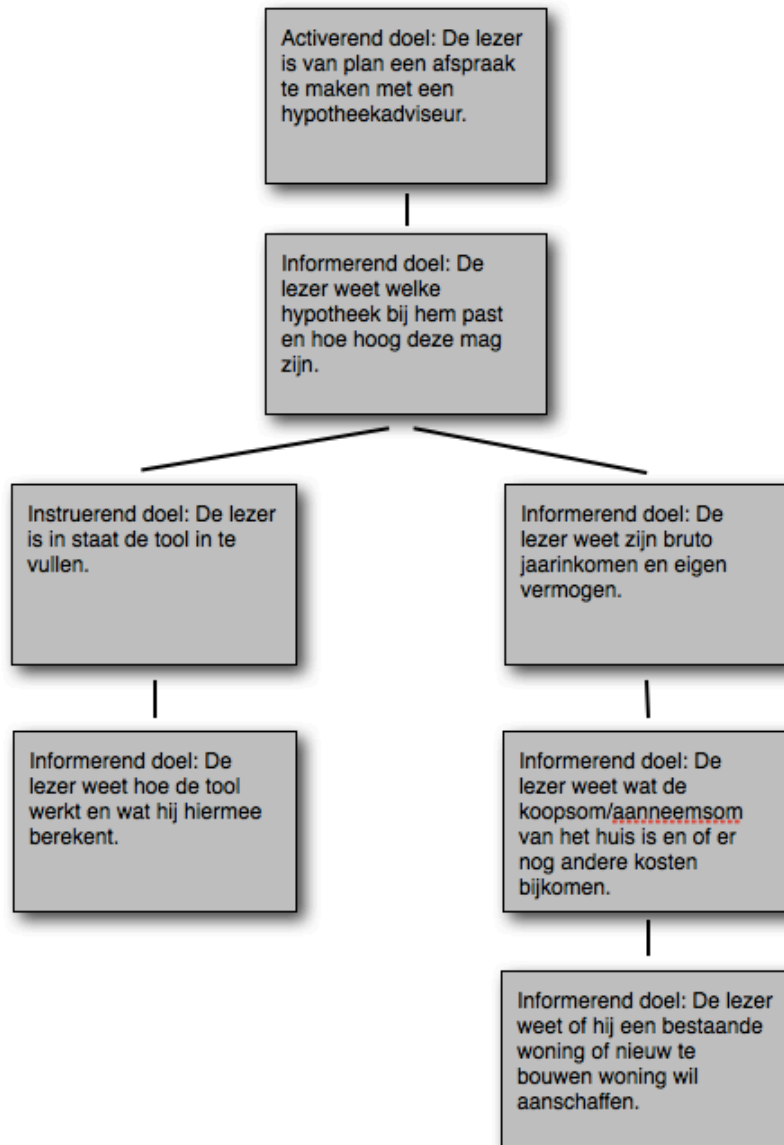
## Bijlage C.

### Scenariovragen

1. Hoe hoog is de maximale hypotheek die u kunt krijgen?
2. Hoe hoog is de benodigde hypotheek die u nodig heeft?
3. Welk bedrag bent u maandelijks kwijt aan netto woonlasten?
4. Hoe hoog zijn de totale kosten die u maakt om de woning te kopen (totale kosten aankoop)?
5. Hoe hoog zijn de totale financieringskosten die u maakt om de hypotheek af te kunnen sluiten?
6. Hoe hoog zijn de rentelasten die u maandelijks verschuldigd bent aan de hypotheekverstrekker?
7. Is het voor u in deze situatie mogelijk om op basis van deze gegevens een hypotheek aan te vragen?

## Bijlage D.

### Doelenboom van de tool 'Welke hypotheek past bij mij?' van HypotheekVerbond



## Bijlage E.

### Codeboek

Kolom	Vraag / type	Antwoordmogelijkheden
1	Respondentnummer	wordt automatisch gegenereerd
2	Vraag 1: wat is uw leeftijd?	leeftijd invullen
3	Vraag 2: man / vrouw ?	1 = man 2 = vrouw
4	Vraag 3: wat is uw hoogst gevolgde opleiding?	1 = vmbo / mavo 2 = havo 3 = vwo 4 = mbo 5 = hbo 6 = universiteit
5	Vraag 4: ik heb in het verleden al eens een hypotheek afgesloten?	1 = ja 2 = nee
6	vraag 4 a: zo ja, hoe lang geleden voor het laatst?	het aantal jaren geleden
7	Vraag 5 = Ik heb een koophuis / huurhuis / anders.	1 = koophuis 2 = huurhuis 3 = anders
8	Vraag 6: welk cijfer geeft u zichzelf als het gaat om hypotheekkennis?	cijfer op schaal van 1 tot 10
9	Vraag 1: welke van de onderstaande stellingen zijn juist? I Om te beslissen hoeveel geld u kunt lenen kijkt de bank onder andere naar uw inkomsten, de waarde van het huis dat u wilt kopen en naar andere financiële verplichtingen die u heeft II Uw spaargeld en eigen vermogen beïnvloeden het bedrag dat u maximaal voor uw hypotheek mag lenen	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
10	Vraag 2 a: welke van onderstaande factoren zijn bepalend voor het bedrag dat u iedere maand moet betalen voor uw hypotheek? Het rentepercentage.	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet

Kolom	Vraag / type	Antwoordmogelijkheden
11	vraag 2 b: het bedrag dat u moet aflossen	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
12	vraag 2 c: de hypotheekvorm	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
13	Vraag 3: jan heeft een huis gekocht. hij heeft al een lening voor zijn auto, maar gaat nu ook een hypotheek aanvragen. Wat is het belangrijkste verschil tussen een hypotheek en een gewone lening?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
14	Vraag 4 a : uw hypotheek kunt u meenemen naar uw nieuwe woning met de huidige condities	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
15	Vraag 4 b: U kunt uw hypotheek doorverkopen aan de nieuwe bewoners	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
16	Vraag 4 c: U kunt een nieuwe hypotheek afsluiten, alleen moet u eerst een boete betalen aan uw huidige hypotheekverstrekker	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
17	Vraag 5: U ontvangt van de bank een hypotheekofferte. In de offerte ziet u de totale prijs van de lening staan. Wat bedoelt de bank met deze totale prijs van de lening?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
18	Vraag 6: Welke van onderstaande stellingen zijn juist?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
19	Vraag 7 a: Uw pensioen	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
20	Vraag 7 b: Uw kans op werkloosheid	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
21	Vraag 7 c: Uw kans op arbeidsongeschiktheid	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet

<b>Kolom</b>	<b>Vraag / type</b>	<b>Antwoordmogelijkheden</b>
22	Vraag 7 d: Uw kans op scheiding	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
23	Vraag 8: de waarde van uw huis blijft nooit gelijk. Hierdoor kan het voorkomen dat de hypotheek hoger is dan de marktwaarde van uw huis. U wilt uw huis verkopen, maar de waarde van uw huis is gedaald. Wat zijn de gevolgen voor u?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
24	Vraag 9 a: opstalverzekering	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
25	Vraag 9 b: inboedelverzekering	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
26	Vraag 9 c: aansprakelijkheidsverzekering	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
27	Vraag 9 d: rechtsbijstandsverzekering	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
28	Vraag 9 e: inkomensverzekering	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
29	Vraag 9 f: overlijdensrisicoverzekering	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
30	Vraag 10: Op welke wijze wordt de annuïteiten hypotheek afgelost?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
31	Vraag 11: welke van de onderstaande hypotheekvormen levert een restschuld op aan het einde van de looptijd?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
32	Vraag 12: Welke hypotheekvorm wordt hieronder afgebeeld?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet



Kolom	Vraag / type	Antwoordmogelijkheden
33	Vraag 13: wat wordt er bedoeld met de term 'hypotheekrenteaftrek'?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
34	Vraag 14: Waarvan mag u de hypotheekrente aftrekken?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
35	Vraag 15: Welke van de onderstaande stellingen zijn juist?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
36	Vraag 16: Diana heeft een huis met een hypotheek gekocht. Diana kiest voor een lange rentevaste periode. Waarom doet zij dat?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
37	Vraag 17: Hoe heet de rente die u daadwerkelijk betaalt aan uw hypotheekverstrekker?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
38	Vraag 18: Welke van onderstaande stellingen zijn juist?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
39	Vraag 19 a: U betaalt minder hypotheekrente?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
40	Vraag 19 b: U loopt minder risico als u de hypotheekschuld onverhoopt niet meer kan betalen?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
41	Vraag 19 c: Uw restschuld wordt onder voorwaarden kwijtgescholden door het NHG?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
42	Vraag 20 a: Ik houd mijn financiële zaken goed in de gaten	1 = helemaal eens 2 = beetje eens 3 = niet eens / niet oneens 4 = beetje oneens 5 = helemaal oneens
43	Vraag 20 b: Ik kan goed met geld omgaan	1 = helemaal eens 2 = beetje eens 3 = niet eens / niet oneens 4 = beetje oneens 5 = helemaal oneens

Kolom	Vraag / type	Antwoordmogelijkheden
44	Vraag 20 c: Ik krijg hulp van anderen bij mijn financiële zaken (denk aan familie, of een adviseur)	1 = helemaal eens 2 = beetje eens 3 = niet eens / niet oneens 4 = beetje oneens 5 = helemaal oneens
45	Vraag 20 d: Ik weet precies hoeveel ik iedere maand uitgeef	1 = helemaal eens 2 = beetje eens 3 = niet eens / niet oneens 4 = beetje oneens 5 = helemaal oneens
46	Vraag 20 e: Ik heb het gevoel dat ik mijn hypotheek zelfstandig (zonder hypotheekadviseur) kan afsluiten	1 = helemaal eens 2 = beetje eens 3 = niet eens / niet oneens 4 = beetje oneens 5 = helemaal oneens
47	Scenario-type	1 = Gescheiden vader 2 = Samenwonend stel 3 = Chirurg
48	Tool 1: Scenariovraag 1: Hoe hoog is de maximale hypotheek die u kunt krijgen?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
49	Tool 1: Scenariovraag 2: Hoe hoog is de benodigde hypotheek die u nodig heeft?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
50	Tool 1: Scenariovraag 3: Welk bedrag bent u maandelijks kwijt aan netto woonlasten?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
51	Tool 1: Scenariovraag 4: Hoe hoog zijn de totale kosten die u maakt om een woning te kopen (totale kosten aankoop)?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
52	Tool 1: Scenariovraag 5: Hoe hoog zijn de totale financieringskosten die u maakt om de hypotheek af te kunnen sluiten?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
52	Tool 1: Scenariovraag 6: Hoe hoog zijn de rentelasten die u maandelijks verschuldigd bent aan de hypotheekverstrekker?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet

Kolom	Vraag / type	Antwoordmogelijkheden
53	Tool 1: Scenariovraag 7: Is het voor u modelijk om op basis van deze gegevens een hypotheek aan te vragen?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet 3 = Eigenlijk fout, maar wel met juiste onderbouwing
54	Scenario-type	1 = Gescheiden vader 2 = Samenwonend stel 3 = Chirurg
55	Tool 2: Scenariovraag 1: Hoe hoog is de maximale hypotheek die u kunt krijgen?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
56	Tool 2: Scenariovraag 2: Hoe hoog is de benodigde hypotheek die u nodig heeft?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
57	Tool 2: Scenariovraag 3: Welk bedrag bent u maandelijks kwijt aan netto woonlasten?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
58	Tool 2: Scenariovraag 4: Hoe hoog zijn de totale kosten die u maakt om een woning te kopen (totale kosten aankoop)?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
59	Tool 2: Scenariovraag 5: Hoe hoog zijn de totale financieringskosten die u maakt om de hypotheek af te kunnen sluiten?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
60	Tool 2: Scenariovraag 6: Hoe hoog zijn de rentelasten die u maandelijks verschuldigd bent aan de hypotheekverstrekker?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet
61	Tool 2: Scenariovraag 7: Is het voor u mogelijk om op basis van deze gegevens een hypotheek aan te vragen?	0 = goed 1 = fout 2 = weet ik niet 3 = Eigenlijk fout, maar wel met juiste onderbouwing