

# Ja, dat snap ik ook nog wel !

- Een onderzoek naar het gebruik van begripsbevestigingen van klanten in hypotheekgesprekken.



Naam:	Sebastiaan de Vos
Studentnummer:	3528510
Opleiding:	Communicatie- en Informatiewetenschappen
Begeleider:	M.L.C. Herijgers
Datum:	13-11-2014

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Samenvatting.....	3
Introductie .....	4
Probleemstelling.....	6
Methode .....	8
Resultaten .....	9
Conclusie.....	22
Discussie .....	25
Literatuurlijst .....	27
Bijlage A – De opbouw van een oriëntatiegesprek.....	28

## Samenvatting

Voor veel Nederlanders is het afsluiten van een hypotheek een belangrijke maar ook spannende aangelegenheid. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat veel mensen hypotheekinformatie als lastig ervaren (Pander Maat, 2012). Om zich zo goed mogelijk te laten informeren maken veel consumenten gebruik van de mogelijkheid om zich voor te laten lichten en te adviseren door een hypotheekadviseur. In een hypotheekgesprek worden de financiële mogelijkheden van een klant in kaart gebracht. Tijdens een hypotheekgesprek wordt er veel informatie verstrekt door de hypotheekadviseur die door klanten verwerkt en begrepen moet worden, voordat zij in staat zijn om een weloverwogen beslissing te nemen.

Het doen van een begripscheck biedt een gespreksdeelnemer de mogelijkheid om te achterhalen of de informatie in voorgaande uitingen door de ontvanger begrepen zijn (Farrel, 2009; Polmans, 2012; Wegbrans, 2013). Hierdoor wordt duidelijk of beide gespreksdeelnemers overeenstemming hebben bereikt over de betekenis van de informatie die in de voorgaande uitingen is verstrekt. Begripschecks in hypotheekgesprekken worden door hypotheekadviseurs ingezet om te achterhalen of de voorgaande uitlegsituaties over complexe financiële producten goed door klanten zijn begrepen (Polman, 2012). De vraag is echter op welke manieren een klant in staat is om aan een hypotheekadviseur kenbaar te maken dat de voorgaande uitingen zijn begrepen. Een klant kan bijvoorbeeld reageren met: 'ja', 'oké' of 'helder'. Door middel van deze reacties geven klanten een bevestiging op de begripsvraag van een hypotheekadviseur. Het tonen van begrip door een klant wordt in dit onderzoek een 'begripsbevestiging' genoemd. Een 'begripsbevestiging' kan volgen op een door de adviseur geïnitieerde begripscheck, gedurende een uitlegsituatie en na afloop van een uitlegsituatie van de adviseur.

In dit onderzoek zijn 14 oriëntatiegesprekken geanalyseerd die zijn opgenomen bij de ABN Amro. De uitlegsituaties over de hypotheekvormen zijn met elkaar vergeleken en hebben als data voor het onderzoek gediend. Het doel van het onderzoek is het inzichtelijk maken welke vormen van begripsbevestigingen klanten in oriëntatiegesprekken gebruiken. Daarnaast worden de verschillen in het gebruik van begripsbevestigingen tijdens en na afloop van een uitlegsituatie en na afloop een begripscheck vergeleken. Uit de analyse is gebleken dat klanten zes verschillende vormen van begripsbevestigingen in oriëntatiegesprekken gebruiken. De meest voorkomende vorm is de verbale claim, waarbij er korte en gesloten uitingen worden gebruikt zoals "ja" en "helder". De minst gebruikte vorm is het herhalen van woorden door de klant. De andere vormen zijn: het beantwoorden van een vraag als demonstratie, het samenvatten als demonstratie, de non-verbale claim en het aanvullen van de adviseur als demonstratie. De begripsbevestigingen worden over het algemeen gecombineerd ingezet door de klant, om het begrip aan de adviseur te tonen. Uit de analyses is gebleken dat er verschillen zijn in het gebruik van begripsbevestigingen na een begripscheck en tijdens en na een uitlegsituatie. Er zijn twee vormen die volgen op een begripscheck, namelijk de verbale claim en de het beantwoorden van een vraag. Het herhalen van woorden en het aanvullen van de adviseur zijn begripsbevestigingen die enkel tijdens een uitlegsituatie worden gebruikt. De rest van de begripsbevestigingen worden gedurende en na afloop van uitlegsituaties gedaan door klanten.

## Introductie

Een rentevaste periode van 10 jaar biedt een consument meer zekerheid dan een periode van 5 jaar. Een rentevaste periode van 20 jaar heeft een hoger rentepercentage dan die van 10 jaar vast. Ook een maandelijkse variabele rente behoort tot de mogelijkheden, maar welke van deze mogelijkheden is het meest gunstig voor mijn situatie? Dit is slechts één voorbeeld van de vele keuzes die een consument moet maken bij het afsluiten van een hypotheek. Andere belangrijke beslissingen die consumenten moeten nemen bij het afsluiten van een hypotheek zijn bijvoorbeeld het afsluiten van arbeidsongeschiktheid- en levensverzekering, maar ook het al dan niet gebruik maken van de Nationale Hypotheek Garantie. Niet iedereen die een hypotheek wil afsluiten beschikt over de benodigde financiële geletterdheid (Remund, 2010). De financiële geletterdheid van een persoon betreft de kennis en vaardigheden op financieel gebied en dan specifiek de hypotheekcontext (Van Es, 2013). Om een weloverwogen beslissing te nemen maken veel Nederlanders gebruik van de mogelijkheid om zich te laten adviseren door een hypotheekadviseur. Dit gebeurt in een hypotheekgesprek. Tijdens een hypotheekgesprek worden consumenten, die op het punt staan om misschien wel de belangrijkste aankoop in hun hele leven te doen, voorgelicht en geadviseerd. Talloze voorbeelden, zoals de beruchte ‘tophypotheek’, hebben aangetoond dat het afsluiten van een financiering die niet goed aansluit op de financiële mogelijkheden van een consument verregaande financiële gevolgen kan hebben. Vanwege het belang van de beslissingen die consumenten moeten nemen is het noodzakelijk dat zij de informatie die door de hypotheekadviseur wordt verstrekt zo goed mogelijk begrijpen.

In een ideale conversatie is de overdracht van informatie vlekkeloos en wordt de boodschap van de zender exact ontcijferd en begrepen door de ontvanger. Wanneer dit niet het geval is zullen de gespreksdeelnemers er voor moeten zorgen dat zij uiteindelijk wel overeenstemming bereiken over de betekenis van de boodschap. Het onderzoek van Pander Maat (2012) toont aan dat mensen hypotheekinformatie als lastig ervaren. Een van de mogelijkheden voor de zender om te achterhalen of de informatie in de voorgaande informatie door de ontvanger is begrepen is de begripscheck (Farrel, 2009; Polman, 2012; Wegbrans, 2013). Een voorbeeld van een begripscheck is: “Heeft u dat begrepen?” of “Ja?”. Dankzij een begripscheck wordt duidelijk of beide gespreksdeelnemers overeenstemming hebben bereikt over de betekenis van de informatie die in de voorgaande uitingen is verstrekt. Begripschecks in hypotheekgesprekken kunnen door hypotheekadviseurs worden ingezet om te achterhalen of klanten de voorgaande uitlegsituaties over complexe financiële producten goed hebben begrepen (Polman, 2012).

De vraag is echter op welke manieren een klant in staat is om een hypotheekadviseur kenbaar te maken dat de voorgaande uitingen zijn begrepen. Een klant kan bijvoorbeeld reageren door: ‘ja’ of ‘oké’. Door middel van deze reacties geven klanten een bevestiging op de begripsvraag van een hypotheekadviseur. Het tonen van begrip door een klant wordt in dit onderzoek een ‘begripsbevestiging’ genoemd. Een begripsbevestiging kan volgen op een door de adviseur geïnitieerde begripscheck, tijdens een uitlegsituatie van de adviseur, maar ook gebruikt worden na afloop van een uitlegsituatie van de adviseur. Een uitlegsituatie in een hypotheekgesprek is een moment waarin de hypotheekadviseurs de klanten van informatie voorzien over de producten, diensten en services. Deze uitlegsituaties of ‘uitlegintermezzo’s’ komen in iedere fase van het hypotheekgesprek voor (Boontje, 2012). Er zijn topics die in elk

hypotheekgesprek aanbod komen zoals informatie over de Nationale Hypotheek Garantie en de verschillende hypotheekvormen. Een topic is een onderwerp dat wordt behandeld in een conversatie (Dikke van Dale, 2014).

Het doel van dit onderzoek is het aanvullen van de bestaande wetenschappelijke kennis over het voeren van hypotheekgesprekken, waarbij het verbeteren van de informatieoverdracht tussen de hypotheekadviseurs en de klanten het voornaamste doel is. Op 2 juni 2014 kopt het RTL Nieuws “De huizenmarkt trekt aan” en spreekt in het nieuwsbericht de verwachting uit van een stijging van het aantal huisverkopen in het komende jaar (RTL Nieuws, 2014). Daardoor zullen vele huizen van eigenaar veranderen en zullen er ook legio hypotheekgesprekken worden gevoerd. Daarom is het van belang dat consumenten exact weten wat de topics met betrekking tot het afsluiten van een hypotheek inhouden, zodat zij weten met welke voorwaarden zij akkoord gaan bij het ondertekenen van de hypotheekofferte.

In dit onderzoek zullen oriëntatiegesprekken worden geanalyseerd. Een oriëntatiegesprek is een kosteloos kennismakingsgesprek waarin de mogelijkheden voor de klant op hypotheekgebied worden besproken. Daarnaast wordt er een globale schets gemaakt van de kosten die het afsluiten van een hypotheek met zich mee brengt. Ook worden de verschillende hypotheekvormen, renteperiodes en andere bijkomende aspecten door de adviseur aan de klant uitgelegd. Er zijn zes verschillende fases in een oriëntatiegesprek aan te wijzen, die recursief van aard zijn (zie bijlage A). Recursief wil zeggen dat sommige fases meerdere malen in een gesprek voor kunnen komen. In die verschillende gespreksfasen komen er bepaalde topics aan bod die eveneens regelmatig kunnen terugkeren. Een hypotheekadviseur is niet gebonden aan een bepaalde volgorde, waardoor topics in verschillende fases van het gesprek worden behandeld. De topics zijn over het algemeen genomen wel in te delen in bepaalde fases binnen het oriëntatiegesprek. In bijlage A is de globale opbouw van een oriëntatiegesprek weergegeven.

Eerder onderzoek heeft aangetoond dat er verschillende soorten begripsbevestigingen op begripschecks te onderscheiden zijn. Farrel (2009) heeft de reacties op begripschecks in een medische context onderzocht. Hierbij werden gesprekken tussen arts en patiënt geanalyseerd en zijn er vier soorten reacties onderscheiden.

Tabel 1. Een overzicht van de reacties op de begripschecks uit het artikel van Farrel (2009).

Soorten begripschecks	Inhoud van de reacties op de begripschecks
<b>Request for teach-back</b>	Tijdens een ‘ <i>request for teach-back</i> ’ wordt de patiënt gevraagd om een samenvatting te geven van de voorgaande uitleg van de arts.
<b>Open-ended</b>	Een reactie op een ‘ <i>open-ended</i> ’ vraag biedt de patiënt een uitgebreide antwoordmogelijkheid die volgt op een open vraag van de arts.
<b>Close-ended</b>	Een reactie op een ‘ <i>close-ended</i> ’ vraag is een korte reactie die volgt op een gesloten vraag van de arts.
<b>Ok-questions</b>	Een reactie op een ‘ <i>ok-question</i> ’ is een reactie waarbij de antwoordmogelijkheden beperkt zijn. De patiënt kan antwoorden dat de

Koole (2010) heeft in zijn onderzoek de begripsbevestigingen op begripschecks in het onderwijs onderzocht, waarbij er gesprekken tussen leraar en leerling zijn geanalyseerd. Er zijn twee vormen van begripsbevestigingen uit de analyse naar voren gekomen, namelijk de claim en de demonstratie. De claim is een korte reactie, zoals 'ja' en 'hmm', om aan te geven dat een uiting is begrepen. Bij een demonstratie is het antwoord van de ontvanger over het algemeen uitgebreider en zetten ontvangers hun claim van begrip kracht bij door middel van een demonstratie. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van het juiste antwoord op de voorgaande vraag. In haar onderzoek heeft Polman (2012) de twee vormen van reacties op begripschecks gebruikt die door Koole (2010) zijn onderscheiden en heeft deze vormen onderzocht in hypotheekgesprekken.

### Probleemstelling

Dit onderzoek richt zich op het inzichtelijk maken van de verschillende vormen van begripsbevestigingen die door klanten in een oriëntatiegesprek worden gebruikt.

De onderzoeksvraag die gebruikt zal worden luidt:

*Welke vormen begripsbevestigingen worden er door klanten tijdens een oriëntatiegesprek ingezet?*

Daarnaast wordt er onderzocht of de begripsbevestiging die door klanten wordt gebruikt, verschilt tijdens of volgend op een uitlegsituatie en na een begripscheck. Ook wordt er onderzocht of klanten gebruik maken van een gecombineerde inzet van begripsbevestigingen. Mogelijk zal een 'ja' of 'oke' in sommige gevallen niet voldoende zijn voor adviseur om over te schakelen naar een nieuw topic, terwijl dat in andere gevallen wel voldoende blijkt te zijn.

De deelvragen die in het onderzoek aan bod zullen komen luiden:

- *Wat is het verschil in het gebruik van een begripsbevestiging gedurende of volgend op een uitlegsituatie of na een begripscheck?*
- *In hoeverre worden begripsbevestigingen gecombineerd ingezet door klanten?*

Er is gekozen om één specifiek topic uit de beschikbare data te selecteren, zodat alle momenten met dit topic vergeleken kunnen worden. De keuze is gevallen op de uitleg over de hypotheekvorm, aangezien dit topic in ieder oriëntatiegesprek aan bod komt. De hypotheekvormen kunnen in verschillende fases van het oriëntatiegesprek worden behandeld, maar vinden voornamelijk plaats tijdens de bespreking van de mogelijkheden (zie bijlage A). In deze fase komen er verschillende topics met betrekking tot het afsluiten van een hypotheek aan bod, zoals de rentevaste periode, de Nationale Hypotheekgarantie en de hypotheekvorm.

De keuze voor een hypotheekvorm is van essentieel belang voor de klant, omdat het direct van invloed is op de maandlasten. Het is praktisch gezien onmogelijk een hypotheekgesprek te voeren zonder dat de adviseur de klant informeert over de twee hypotheekvormen die er zijn, aangezien de berekening van de maandlasten gebeurt aan de hand van de gekozen hypotheekvorm. De twee hypotheekvormen zijn: de annuïteitenhypotheek en de lineaire hypotheek. Het voornaamste verschil tussen beide hypotheekvormen is de wijze van aflossen (Consumentenbond, 2014). Bij een

annuïteitenhypotheek zijn de maandlasten van de hypotheek gelijk. De verhouding rente en aflossing aan de hypotheek verandert echter. In het begin bestaat het maandbedrag voornamelijk uit aftrekbare rente en minder aflossing van de hypotheek. Gedurende de helft van de looptijd zal dit gelijk zijn, waarna er meer afgelost wordt aan de hypotheek en er minder aftrekbare rente is aan het einde van de looptijd.

Bij een lineaire hypotheek is de verhouding van de rente en aflossing van tevoren bepaald. De klant heeft hierdoor in het begin minder belastingvoordeel en daardoor zijn de maandlasten relatief hoger. Vanaf de helft van looptijd van de hypotheek zal dit gelijk gaan lopen met de annuïteitenhypotheek en nemen de maandlasten van de lineaire hypotheek af.

## Methode

In dit onderzoek wordt er onderzocht welke begripsbevestigingen er door klanten tijdens een oriëntatiegesprek worden gebruikt en of er een verschil is in het gebruik na en tijdens een uitlegsituatie en na een begripscheck. Er zullen veertien oriëntatiegesprekken worden geanalyseerd die zijn opgenomen bij de ABN Amro.

### Data

De data die in het onderzoek zijn gebruikt zijn opgenomen op verschillende momenten bij de ABN Amro. Er zijn twee videocamera's gebruikt om de oriëntatiegesprekken op te nemen, waardoor zowel de klanten als de hypotheekadviseurs zichtbaar zijn. De gelegenheid om de oriëntatiegesprekken op te nemen is te danken aan een samenwerking tussen de Universiteit Utrecht en de ABN Amro. De klanten en de hypotheekadviseurs waren op de hoogte van de opnames en hebben goedkeuring voor het gebruik van de gesprekken voor het onderzoek verleend.

De uiteindelijke data in dit onderzoek beslaan de begripsbevestigingen die klanten gebruiken tijdens en na afloop van een uitlegsituatie alsmede de begripsbevestigingen die volgen na een begripscheck. Daarbij zijn de momenten waarin het topic hypotheekvorm wordt besproken geselecteerd. In een oriëntatiegesprek kunnen topics in verschillende fases van het gesprek voorkomen, maar de hypotheekvorm wordt voornamelijk besproken tijdens de bespreking van de mogelijkheden. Tijdens deze fase komen er ook andere topics aanbod, zoals de Nationale Hypotheek Garantie en de rentevaste periode.

Er zijn zowel face-to-face gesprekken geanalyseerd als gesprekken die via een webcam zijn gevoerd. De gesprekken zijn na afloop getranscribeerd, zodat de non-verbale communicatie enerzijds en de verbale communicatie anderzijds van de klanten kan worden bestudeerd.

### Werkwijze

In dit onderzoek is er een combinatie van de deductieve werkwijze en de inductieve werkwijze gehanteerd. De deductieve werkwijze houdt in dat de bevindingen in dit onderzoek worden geanalyseerd aan de hand van eerdere onderzoeken. De categorisering in de onderzoeken van Farrel (2009), Koole (2010) en Polman (2012) hebben als uitgangspunt voor de analyses in dit onderzoek gediend. Een inductieve werkwijze houdt in dat de data wordt geanalyseerd zonder voor opgelegde categorieën. In dit onderzoek zal er een aanvullende categorisering volgen, waarin de gevonden data geplaatst zal worden die niet zijn in te passen in de voorop gestelde categorieën.

Daarnaast zal er door middel van een kruistabel in kaart worden gebracht welke begripsbevestigingen er op een bepaald moment in het gesprek door de klant worden gebruikt. Waarbij ook de verschillen in de frequentie van het gebruik van begripsbevestigingen door klanten kan worden onderzocht.



## Resultaten

Uit de geanalyseerde oriëntatiegesprekken is gebleken dat er zes soorten begripsbevestigingen te onderscheiden zijn. De klanten kunnen hun begrip zowel verbaal als non-verbaal tonen. Het schudden of knikken van het hoofd zijn voorbeelden van non-verbale begripsbevestigingen die kunnen worden ingezet. Klanten kunnen gebruik maken van een verbale claim door bijvoorbeeld het antwoorden van 'ja' of 'oké'. Daarnaast kunnen klanten gebruik maken van demonstraties, waarbij er een vraag wordt beantwoord of de voorgaande uitingen kunnen worden samengevat. Ten slotte kunnen de klanten de adviseur aanvullen of bepaalde woorden herhalen.

In tabel 2 is een overzicht weergegeven van de begripsbevestigingen die door klanten in oriëntatiegesprekken zijn gebruikt. Daarbij is er onderscheid gemaakt tussen een begripsbevestiging die volgt op een begripscheck, tijdens een uitlegsituatie en na afloop van een uitlegsituatie. In de veertien geanalyseerde fragmenten zijn er door de klanten 38 begripsbevestigingen gebruikt. De meest voorkomende begripsbevestiging blijkt de verbale claim te zijn, die door klanten in totaal 21 keer is gebruikt. Daarmee bestaat ruim 55 procent van alle begripsbevestigingen uit verbale claims. Het herhalen van woorden als demonstratie is slechts één keer gebruikt en vormt daarmee de minst voorkomende begripsbevestiging.

Tabel 2. Overzicht van het aantal gebruikte begripsbevestigingen door klanten tijdens uitleg over hypotheekvormen.

Begripsbevestiging	Na afloop van een begripscheck	Tijdens een uitlegsituatie	Na afloop van een uitlegsituatie	Totaal
De verbale claim	4 (11%)	4 (11%)	13 (34%)	21(56%)
Non-verbale claim	-	-	3 (8 %)	3 (8%)
Het aanvullen van de adviseur als demonstratie	-	3 (8%)	-	3 (8%)
Het herhalen van woorden als demonstratie	-	1 (3%)	-	1(3%)
Het samenvatten als demonstratie	-	3 (8%)	3 (8%)	6(16%)
Het beantwoorden van een vraag als demonstratie	2 (5%)	1 (3%)	1 (3%)	7(11%)

Uit de analyse is verder gebleken dat er een onderscheid gemaakt kan worden onder de zes begripsbevestigingen die door klanten zijn gebruikt. Dit onderscheid kan worden gemaakt op basis van de hoeveelheid informatie die een begripsbevestiging bevat. Het beantwoorden van een vraag bevat meer informatie dan het herhalen van woorden. Hetzelfde geldt voor een verbale claim die minder informatie bevat dan een samenvatting, aangezien de klant bij een samenvatting een demonstratie geeft van het begrip. Een begripsbevestiging die veel informatie bevat biedt de hypotheekadviseur meer inzicht in het begrip van de klant. Bij een verbale claim ontbreekt een demonstratie en daardoor is er minder informatie voor een adviseur voor handen.

Hierdoor blijkt het afhankelijk van de interpretatie van de adviseur of de klant aannemelijk heeft gemaakt dat de voorgaande uitingen zijn begrepen. Bij een demonstratie is er minder interpretatie van een adviseur nodig, aangezien de adviseur een demonstratie kan goedkeuren of afkeuren. Aan de hand van een eventuele goedkeuring kan de adviseur overgaan op een gedeeltelijke of gehele afsluiting van het topic. Bij een afkeuring van een demonstratie, omdat de informatie die de demonstratie bevat niet (geheel) correct is, kan de adviseur besluiten de uitlegsituatie opnieuw te starten.

Het verschil in informatie die de zes begripsbevestigingen bevatten heeft tot drie gradaties van begripsbevestigingen geleid. In tabel 3 zijn de drie gradaties begripsbevestigingen weergegeven.

**Tabel 3. De onderverdeling van de zes begripsbevestigingen in niveaus op basis van de hoeveelheid informatie die een begripsbevestiging bevat.**

<b>Niveau</b>	<b>Type</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>A.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De verbale claim</li> <li>- De non-verbale claim</li> </ul>	De begripsbevestigingen die in niveau A zijn ingedeeld zijn begripsbevestigingen die weinig informatie bevatten. Aan de hand van het gebruik van deze begripsbevestigingen kunnen adviseurs minder goed afleiden of de voorgaande informatie ook daadwerkelijk door de klant is begrepen.
<b>B.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het herhalen van woorden als demonstratie</li> <li>- Het samenvatten als demonstratie</li> </ul>	De begripsbevestigingen in niveau B bevatten een gemiddelde hoeveelheid informatie waarmee de klant in staat is om het begrip aan de adviseur te tonen.
<b>C.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aanvullen van de adviseur als demonstratie</li> <li>- Het beantwoorden van een vraag als demonstratie</li> </ul>	De begripsbevestigingen in niveau C bevatten de meeste informatie waarmee de klant het begrip kan aantonen aan de adviseur. Het aanvullen van de adviseur en het beantwoorden van een vraag zijn begripsbevestigingen die de klant de mogelijkheid bieden om het begrip aan de hand van een uitgebreide toelichting te duiden.

## Begripsbevestigingen

Hieronder volgt een opsomming met daarin voorbeelden van de zes begripsbevestigingen die door de klanten in hypotheekgesprekken zijn gebruikt.

### 1. De verbale claim

De verbale claim is een begripsbevestiging die overeenkomt met de 'close ended' reactie van Farrel (2009) en de 'claim' van Koole (2010) en Polman (2012). Net als in 'close ended' reactie en de 'claim' zijn de antwoordmogelijkheden voor de klant in de verbale claim beperkt. De klant kan antwoorden in de vorm van 'ja', 'begrepen' of andere korte uitingen waarmee het begrip kan worden getoond. Uit het onderzoek is gebleken dat de verbale claim kan volgen op een uitlegsituatie, bijvoorbeeld door de uiting 'helder', maar ook op een gesloten vraag, zoals "Oké?" waarbij er enkel 'ja' of 'nee' door de klant kan worden geantwoord. De verbale claim kan daarnaast ook gebruikt worden gedurende een uitlegsituatie. Hiermee kunnen klanten aangeven dat zij tot op heden hebben begrepen en kunnen zij de adviseur aansporen om de uitleg te vervolgen.

Naast het gebruik van een verbale claim is het mogelijk om uitingen zoals 'ja', 'oké' en 'hmmhmm' in te zetten als 'continueerder'. Een 'continueerder' is een korte uiting die het aansporen van de adviseur door klant om een uitlegsituatie te vervolgen als doel heeft. Hiermee tonen de klanten het begrip niet aan en worden topics niet (gedeeltelijk) afgesloten, zoals zichtbaar is in fragment 1. In dit onderzoek zal het onderscheid tussen een 'continueerder' en een verbale claim gemaakt worden op basis van de reactie die adviseur op de uiting geeft. Wanneer de adviseur een uitlegsituatie afrondt of gedeeltelijk afrondt is er sprake van een verbale claim. Als de adviseur een uitlegsituatie vervolgt ondanks dat de klant een korte uiting als 'ja' of 'hmmhmm' gebruikt wordt dit als een 'continueerder' beschouwd en zal niet worden meegenomen in de resultaten van het onderzoek.

#### Fragment 1. Voorbeeld van het gebruik van een 'continueerder' door een klant.

1	ADV:	ik eh ik teken hem eerst even dat eh werkt vaak wat eh het
2		handigste. Eh bij een lineaire hypotheek eh uitgaande van
3		dertig jaar zeg maar eigenlijk van de hypotheek gaan we
4		verdelen in driehonderdzestig stukjes
5	KL2:	<b>hmm</b>
6	ADV:	dus driehonderdzestig maanden
7	KL2:	<b>hmm</b>
8	ADV	en iedere maand betaal je één driehonderd zestigste stukje
9		van de [hypotheek terug, dus na dertig jaar,
10	KL2:	[ <b>hmm</b>
11	ADV:	heb je hem volledig afgelost. En iedere maand betaal je
12		dus precies hetzelfde bedrag. En daar bovenop betaal je de
13		rente over het bedrag dat nog openstaat.
14	KL2:	ja
15	ADV:	dus

In fragment 2 maakt de klant gebruik van de verbale claim om het begrip met betrekking tot de voorgaande informatie in een uitlegsituatie te tonen. De klant in fragment 2 gebruikt tot tweemaal toe 'ja' om de adviseur kenbaar te maken dat de uitleg is begrepen (regel 11 en 29). De klant onderbouwt de verbale claim in regel 11 door een korte toelichting te geven. De begripsbevestiging 'ja' in regel 29 is een signaal voor de adviseur om de uitlegsituatie te beëindigen en begint een nieuw topic door de klant naar zijn voorkeuren te vragen.

**Fragment 2. Voorbeeld van het gebruik van de verbale claim.**

1		eh ja hij is trouwens twee keer gestegen, twee keer is die
2		gestegen hij is laatst gestegen met nul komma vijftien procent
3		(00:02)
4	<b>KL1:</b>	<b>oké</b>
5	<b>ADV:</b>	hè dat heeft wel effect eh vandaar dat u dat eh ja een lage rente
6		had. en ehm even dit is wel de woninghypothec en als ik u de
7		budgethypothec ga aanbieden
8		(00:08)
9		dan kom ik uit op vier procent
10		(00:01)
11	<b>KL1</b>	<b>ja oké dan is ie inderdaad vijf tiende gestegen</b>
12	<b>ADV:</b>	ja
13	<b>KL1:</b>	<b>dan</b>
14	<b>ADV:</b>	ja ja ja
15	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>
16		(00:02)
17		ja dan is het nodig maar eh
18	<b>ADV:</b>	het vervelende is als u voor budgethypothec kiest en hij moet
19		binnen drie maanden passeren en hij passeert niet dan vervalt uw
20		offerte.
21	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>
22		(00:02)
23	<b>ADV:</b>	hè u kunt uw eh de offerte ook niet verlengen dan.
24		(00:01)
25	<b>KL1:</b>	<b>[ja ]</b>
26	<b>ADV:</b>	[dus] u zit echt vast aan die drie maanden, dan heeft u echt een
27		probleem gewoon dan moet er opnieuw een offerte uitgebracht
28		worden en dan kunt u geconfronteerd worden met een hogere rente.
29	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>
30	<b>ADV:</b>	wat is trouwens de reden dat u voor tien pro tien jaar kiest
31		meneer, want wat is uw insteek met die
32		honderdvierenvijftigduizend euro? wilt u dat bijvoorbeeld binnen
33		een bepaald periode aflossen? eh wat zijn uw wensen verder
34		daarover hè?

In fragment 3 maakt de klant gebruik van een combinatie van begripsbevestigingen om het begrip te tonen. In regel 1 vat de klant de voorgaande informatie samen, waarop de adviseur het gesprek vervolgt door een nieuwe uitlegsituatie. De klant reageert op deze uitlegsituatie met de mededeling dat zij de hypotheekvorm "voor het eerst begrijpt". Ten slotte onderbouwt de klant haar verbale claim 'ja', in regel 10, door een toelichting dat de tekening van de adviseur heeft bijgedragen aan het begrip. De adviseur accepteert deze begripsbevestiging en sluit het topic gedeeltelijk af.

**Fragment 3. Voorbeeld van het gebruik van de verbale claim.**

1	<b>K2:</b>	dus je begint hoog en je eindigt laag.
2	<b>A:</b>	ja, dus je ziet omdat je omdat je hier je schuld aan het
3		afbouwen bent,[dat je steeds minder
4	<b>A:</b>	rente gaat betalen
5	<b>A:</b>	en dat dus je maandlast naar beneden gaat. Dat is lineaire
6		hypothec.
7	<b>K2:</b>	ik snap hem nu voor het eerst
8	<b>K2:</b>	erg.
9	<b>A:</b>	nou dan heb ik het goed uitgelegd!
10	<b>K2:</b>	ja, maar met dat tekeningetje erbij zie je het gewoon
11		duidelijk.
12	<b>A:</b>	de tweede variant, dat is de lineaire of de
13		annuïteitenhypothec en die werkt eigenlijk zo.

In fragment 4 doet de klant een verzoek om informatie bij de adviseur, waarop een antwoord van de adviseur volgt (regel 6 t/m 13). De klant claimt het begrip van die uitleg door de reactie “ja oké”, die wordt gevolgd door een begripscheck van de adviseur “Als u dat bedoelt?” (regel 15). De klant reageert op deze begripscheck wederom met een verbale claim, namelijk “ja”. Na de laatste uitlegsituatie in het fragment, regel 25 tot en met 29, wordt er wederom een begripscheck door de adviseur gebruikt om het begrip van de klant te meten. De klant reageert hierop met de verbale claim “Ja dat weet ik natuurlijk” (regel 32). Met deze uiting, waarbij de verbale claim wordt aangevuld met een korte toelichting, toont de klant aan dat de voorgaande informatie al bij de klant bekend was en dus door de klant is begrepen.

**Fragment 4. Voorbeeld van het gebruik van de verbale claim.**

01	ADV:	even kort uitleggen wat het verschil is. budgethypotheek kan ik
02		u aanbieden als u binnen drie maanden passeert.
03		(00:01)
04	KL1:	<b>ja</b>
05	ADV:	[eh
06	KL1:	[moet ik dan ook opnemen of kan ik dan gewoon die die eh
07		stortingen gaan doen vanaf eh
08		(00:01)
09		die hypotheek?
10		(00:02)
11		[dat weet je niet?
12	ADV:	[ehm
13		nee alles komt in een bouwdepot terecht
14	KL1:	<b>ja oké</b>
15	ADV:	als u dat bedoelt?
16	KL1:	<b>ja</b>
17	ADV:	ja het bedrag komt in een bouwdepot terecht en op het moment dat
18		hè u geld nodig heeft eh voor de aannemer of voor de verbouwing
19		dan moet u dat wel door middel van hè eh papier aantonen dat u
20		dus eh
21	KL1:	<b>ja</b>
22	ADV:	stel dat de aannemer een factuur naar u toestuurt, dan stuurt u
23		dat op naar de Abn Amro bank en
24	KL1:	<b>ja</b>
25	ADV:	u krijgt daarvoor formulieren toegestuurd en dan maken wij het
26		rechtstreeks over aan de aannemer
27		en als u zelf wilt verbouwen bijvoorbeeld voor een keuken wat
28		dan ook dan moet u dat ook kunnen aantonen dat u dat daarvoor
29		gaat gebruiken.
30	KL1:	<b>ja</b>
31	ADV:	ja?
32	KL1:	<b>ja dat [weet ik natuurlijk</b>

**2. De non-verbale claim**

Klanten hebben verschillende non-verbale claims tot hun beschikking die kunnen worden ingezet als begripsbevestiging. Een uiting bestaat voor 55 procent uit non-verbale communicatie (Merhabian, 1972). Door middel van lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en hoofdbewegingen kan de klant informatie verstrekken aan de adviseur met betrekking tot het begrip van voorgaande uitingen. Deze non-verbale claims, zoals het heen en weer schudden van het hoofd, kan de hypotheekadviseur aanzetten tot een nieuwe uitlegsituatie, het afsluiten van het topic of het doen van een begripscheck. Uit de analyse is gebleken dat de klanten slechts gebruik maken van het knikken van het hoofd als begripsbevestiging en dat de non-verbale claim enkel na afloop van een uitlegsituatie door klanten als begripsbevestiging is ingezet.

In fragment 5 maakt de klant gebruik van een non-verbale claim om het begrip te tonen door middel van het knikken. Deze begripsbevestiging volgt op een uitlegsituatie van de adviseur, waarbij de aflossing van een lineaire hypotheek wordt besproken (regel 1 t/m 12). De adviseur sluit de uitlegsituatie van de lineaire hypotheek af nadat de klant een begripsbevestiging heeft gegeven door te knikken (regel 13). Hierop vervolgt de adviseur het gesprek door de uitleg over de andere hypotheekvorm te starten. Daardoor kan er gesteld worden dat de non-verbale claim van de klant voldoende was bewijs was voor de adviseur om het topic gedeeltelijk af te sluiten.

**Fragment 5. Voorbeeld van een non-verbale claim gebruikt door de klant.**

1.	A:	ehm bij een lineaire hypotheek wordt je schuld verdeeld in
2.		driehonderdzestig maanden, dertig jaar driehonderdzestig maanden,
3.		en iedere maand betaal je één driehonderdzestigste deel van je
4.		hypotheek terug en daarbovenop betaal je de rente over de schuld
5.		die nog openstaat. dus de eerste maand betaal je een stukje
6.		aflossing en eh de rente over een bedrag van honderdzevenendertig
7.		eh vijfhonderd euro (22:42). nou die rente die eh wordt iedere
8.		maand natuurlijk minder omdat je iedere maand een stukje aflost.
9.		dus je ziet dat je maandlast daalt zowel bruto als netto eh je
10.		renteaf trek wordt natuurlijk wel minder, want je renteaf trek is
11.		puur over de rente die je betaalt, die loopt ook af alleen ook je
12.		nettolast loopt af.
12.	MC2:	((knikt))
13.	A:	nou bij een annuïteit is het zo dat je iedere maand precies
14.		hetzelfde bedrag aan de bank betaalt eh dat ligt gewoon vast zolang
15.		de rente die niet wijzigt betaal je dertig jaar lang precies
16.		hetzelfde bedrag en dat bestaat uit twee componenten een stukje eh
17.		rente en een stukje aflossing.

In fragment 6 wordt er eveneens gebruikt gemaakt van de non-verbale claim 'knikken' om het begrip te tonen. Echter zijn er in dit hypotheekgesprek twee klanten betrokken, die beiden gebruik van maken van de non-verbale claim als begripsbevestiging. In regel 19 gebruikt de hypotheekadviseur een begripscheck die wordt gevolgd door een verbale claim van de klant in regel 20. Daarna volgt er in regel 21 en 22 een andere uiting met informatie door de adviseur. Als begripsbevestiging maken beiden klanten in regel 23 en 24 gebruik van een non-verbale claim wordt gevolgd door een nieuwe uitlegsituatie met een ander onderwerp. Hieruit blijkt dat de non-verbale claim die door de klanten in fragment 6 wordt gebruikt voldoende bewijs van begrip is voor de adviseur om zijn verhaal te vervolgen.

**Fragment 6. Voorbeeld van een non-verbale claim gebruikt door de klant.**

1	A:	stel nou dat het inderdaad zo is dat die woning twee ton opbrengt
2	K2:	hmhm
3	A:	ja kunt u dan of gaat u dan dat verschil uit eigen middelen eh finan
4		betalen of wilt u dat meefinancieren? kijk u mag het meefinancieren
5	K2:	in de volgende woning
6	A:	ja op de volgende woning
7	K2:	ja
8	A:	en maar dan moet u het in een tijdsbestek van tien jaar annuïtair
9		aflossen
10	K1:	ja maar met zesduizend euro dat eh kun gaat wel lukken
11	A:	oké
12	K1:	ja
13	A:	ja
14	K1:	het staat volgens mij ook nog wel ergens op een spaarrekening dus
15		mocht de nood aan de man komen, dat is net het bedrag wat nog ergens
16		staat
17	K2:	maar zo werkt het in ieder geval dus

18 **K1: ja duidelijk**  
 19 **A:** [ja?  
 20 **K2:** [ja  
 21 **A:** en dus en en ook fiscaal gezien is de rente dan die komende tien  
 22 jaar gewoon voor u aftrekbaar  
 23 **K1:** [knikt]  
 24 **K2:** [knikt]  
 25 **A:** ja? oké als je nou kijkt en dat is wel belangrijk naar de  
 26 samenstelling van uw huidige hypotheek dan is het zo dat op het  
 27 moment dat als u uw nieuwe woning

### 3. Aanvullen als demonstratie

Het onderbreken van de hypotheekadviseur door het toevoegen van de ontbrekende woorden van een uiting door een klant is een middel om het begrip te tonen. Ook kunnen klanten een zinsgedeelte of woorden tegelijkertijd met de adviseur uitspreken met als bedoeling het begrip te tonen. Het aanvullen als demonstratie wordt door de klant gebruikt om de adviseur aan te tonen dat zij op één lijn zitten wat betreft de inhoud van de vorige uiting. Uit de analyse is gebleken dat het aanvullen als demonstratie enkel als begripsbevestiging tijdens een uitlegsituatie van de adviseur wordt ingezet door de klanten.

De analyse toont aan dat het aanvullen als demonstratie regelmatig door klanten in een oriëntatiegesprek wordt ingezet. Zo vult de klant in fragment 7 de adviseur aan nadat er een uitlegsituatie heeft plaatsgevonden, waarbij de adviseur informatie over de aflossing van de hypotheek heeft verstrekt (regel 1 t/m 4). De klant reageert op deze uitlegsituatie door de adviseur aan te vullen (regel 5). Hiermee probeert de klant de adviseur te laten zien dat voorgaande informatie daadwerkelijk is begrepen. De adviseur vervolgt de uitlegsituatie, waarmee de adviseur lijkt te accepteren dat de klant de voorgaande informatie heeft begrepen en een verdere uitleg niet noodzakelijk is.

#### Fragment 7. Voorbeeld van een demonstratie waarbij de klant de adviseur aanvult.

1 **A:** so eh eh it's a very strange amount [you have to pay each month  
 2 **K1:** [yeah  
 3 **K1:** hmmhmm  
 4 **A:** eh and that's just because eh ja the the  
 5 **K2:** the difference  
 6 **A:** all the costs you pay you get you get back eh the almost have of  
 7 those cost  
 8 **K1:** hmmhmm  
 9 **A:** eh and if you ehm eh devide that to each month  
 10 **K1:** hmmhmm  
 11 **A:** you get more back ofcourse  
 12 **K1:** yeah  
 13 **A:** so it's it that's why we say never look at the first year we look  
 14 at the second year  
 15 **K1:** yeah  
 16 **A:** and after that.  
 17 **K1:** yeah. No very clear. Oke. Ja.  
 18 **A:** yes?  
 19 **K1:** hmm  
 20 **K2:** he's liking their (onverstaanbaar 56:16)  
 21 **K1:** ja ja ja no no it's it's all clear. Don't worry.

In fragment 8 wordt de aanvulling als demonstratie ook toegepast door de klant als begripsbevestiging. Na een uitlegsituatie waarin de hypotheekvorm wordt besproken door de adviseur vult de klant de uiting van de adviseur aan (regel 8). De adviseur vervolgt het gesprek door het verstrekken van nieuwe informatie die wordt beantwoord door de klant met verschillende begripsbevestigingen. In dit

fragment wordt er eveneens gebruikt gemaakt van een begripscheck door de adviseur (regel 19). Nadat de klanten meerdere 'continueerders' hebben gebruikt tijdens de uitlegsituatie van de adviseur (regel 10, 12, 16 en 17) besluit de adviseur het uitlegmoment met een begripscheck. Klant 1 reageert in regel 21 bevestigend op deze begripscheck met een verbale claim en sluit daarmee het topic af.

**Fragment 8. Voorbeeld van een demonstratie waarbij de klant de adviseur aanvult.**

1	A:	dus dan kun je de de hypotheekvorm kun je meenemen naar de
2		nieuwe woning. waarom is dat voordelig?
3		omdat deze eh vormen op dit moment niet meer af te sluiten zijn.
4	K1:	[knikt]
5	A:	dit waren fiscaalvriendelijke oplossingen, ondanks het feit dat daar
6		natuurlijk
7		ook wel een een een zwak punt inzit hè, want de opbouw van het
8		kapitaal
9	<b>K2:</b>	<b>gaat langzaam</b>
10	A:	die gaat door middel van beleggen,
11	<b>K2:</b>	<b>ja</b>
12	A:	nou dat is heel erg wispelturig
13	<b>K2:</b>	<b>ja</b>
14	A:	daar wil ik het nog wel een een andere keer apart met u over hebben
15	K1:	hmhm [glimlacht]
16	A:	want daar heeft u best leuke alternatieven in
17	<b>K1:</b>	<b>ja</b>
18	<b>K2:</b>	<b>oké</b>
19	<b>A:</b>	<b>ja?</b> maar weet in iedere geval in dit gesprek dat het mogelijk is om
20		de constructie die u heeft om die mee te nemen.
21	<b>K1:</b>	<b>ja</b>

In fragment 9 wordt de adviseur aangevuld door de klant nadat er een uitlegsituatie heeft plaatsgevonden (regel 7). De adviseur bevestigt de aanvulling van de klant (regel 8) en rond het topic af. Hiermee is de begripsbevestiging van de klant voldoende ter afronding van het onderwerp.

**Fragment 9. Voorbeeld van een demonstratie waarbij de klant de adviseur aanvult.**

1	ADV:	en vanaf die tijd is de lineaire hypotheek goedkoper dan
2		de annuïtaire hypotheek. Kijk je over een periode van
3		dertig jaar dan is de lineaire hypotheek altijd goedkoper
4		dat heeft puur te maken met het feit dat je over dertig
5		jaar gezien een stuk minder rente betaalt dan bij de
6		annuïtaire hypotheek.
7	<b>KL1:</b>	<b>omdat je meer aflost</b>
8	ADV:	ja
9		(0.7)
10	ADV:	dus dat is eigenlijk het verschil
11	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>

**4. Het herhalen van woorden als demonstratie**

De demonstratie waarbij er woorden worden herhaald is een begripsbevestiging voor de klant. De begripsbevestiging 'het herhalen van woorden' door de klant kan volgen op een uitlegsituatie van de adviseur. Wanneer de adviseur bijvoorbeeld zegt: "Tijdens de looptijd van de hypotheek loopt de maandlast van de lineaire hypotheek op.", kan de klant hierop reageren door het herhalen van een aantal woorden: "De maandlast loopt op, ja." Door het herhalen van bepaalde woorden van een uiting kunnen klanten proberen aan te tonen dat zij de voorgaande uiting hebben begrepen.



Uit de analyse is echter wel gebleken dat deze begripsbevestiging enkel gecombineerd wordt ingezet door klanten. Hierdoor blijkt dat het herhalen van woorden zelf niet voldoende is voor klanten om het begrip te tonen. Daarnaast is het herhalen van woorden als demonstratie alleen ingezet tijdens een uitlegsituatie van adviseur. Er zijn geen andere voorbeelden in de data naar voren gekomen dat de herhaling van woorden als begripsbevestiging wordt ingezet als reactie op een begripscheck of na afloop van een uitlegsituatie.

In fragment 10 is zichtbaar dat de klanten in het begin van het fragment hun kennis over de hypotheekvormen aantonen door een demonstratie in de vorm van een samenvatting (regel 1 t/m 7). Nadat de adviseur de toelichting van de klanten heeft bevestigd en nog wat informatie wil toevoegen (regel 12) herhaalt klant 2 de woorden van de adviseur om het begrip te tonen "loopt op ja" (regel 14). De adviseur reageert op de uiting van de klant door de uiting van de klant ook te herhalen "eh loopt je maandlast op" en besluit over te gaan tot een uitlegsituatie over de andere hypotheekvorm. De combinatie van het herhalen woorden in regel 9 en de demonstratie van de kennis in regel 1 tot en met 7 heeft er toe geleid dat de adviseur het begrip als voldoende heeft beoordeeld, aangezien de adviseur een andere uitlegsituatie start en het topic daarmee gedeeltelijk afsluit.

**Fragment 10. Voorbeeld van het gebruik van het herhalen van woorden als demonstratie.**

1	ADV:	[en dit gedeelte is aflossing
2	KL1:	in het begin trek je heel veel af en na een jaar of twaalf
3		is de omslag,
4	KL2:	dan betaal je heel veel aflossing
5	KL1:	dan trek je minder af en de aflossing kun je niet
6		afrekken. ja
7	KL2:	<b>nee</b>
8	ADV:	nee.
9	KL2:	<b>nee dus wordt alsmaar duurder ja</b>
10	ADV:	ja
11	KL1:	<b>ja</b>
12	ADV:	ja. Dus deze variant die die loopt inderdaad netto gezien
13	KL2:	<b>ja</b>
14	KL1:	<b>loopt [op ja</b>
15	ADV:	[eh loopt je maandlast op
16	KL1:	<b>ja</b>
17	ADV:	en bij deze loopt je nettomaandlast juist af.
18	KL1:	hierbij gaat men in principe uit van dertig jaar,
19	KL2:	hmhm
20	KL1:	dus zo ook een eh ontwaarding dus het wordt duurder
21	KL2:	hmhm
22	KL1:	maar. Nou ja hè? Eh ((grinnikt))
23	ADV:	[ja ja.

## 5. Het samenvatten als demonstratie

Het samenvatten als demonstratie is een begripsbevestiging die sterke overeenkomsten met 'teach-back' van Farrel (2009) en de demonstratie van Koole (2010) en Polman (2012) vertoont. Tijdens de 'teach-back' van Farrel (2009) werd de patiënt gevraagd om de voorgaande informatie van de arts samen te vatten, terwijl leerlingen bij de 'demonstratie' van Koole (2010) een samenvatting van de uitleg van de leraar moesten geven. In het onderzoek van Polman (2012) werd de 'demonstratie' onder andere door klanten gebruikt om de voorgaande uitleg van de hypotheekadviseur samen te vatten. In dit onderzoek zal 'het samenvatten als demonstratie' inhouden dat klanten door het

samenvatten van de voorgaande informatie aan de hypotheekadviseur laten zien dat zij de voorgaande informatie goed hebben begrepen. De samenvatting als demonstratie is een begripsbevestiging waarin veel informatie door de klant verstrekt kan worden met betrekking tot het begrip van de voorgaande uitlegsituaties. Uit de analyse is gebleken dat het samenvatten enkel tijdens en na afloop van een uitlegsituatie door klanten wordt ingezet. Na afloop van een begripscheck is er geen gebruik van gemaakt.

In tegenstelling tot ‘teach-back’ van Farrel (2009) en demonstratie van Koole (2010) waarbij de samenvatting als reactie volgt op een begripscheck die door de adviseur wordt geïnitieerd, kan de begripsbevestiging ‘het samenvatten als demonstratie’ echter ook door de klant worden geïnitieerd worden. In fragment 11 maakt de klant gebruik van een samenvatting in de vorm van een vraag: “Je bedoelt hoeveel geld ga ik er nog in stoppen nu?”. Hierop reageert de adviseur bevestigend. Aan de hand van deze samenvattende vraag doet de klant een verzoek om bevestiging bij de adviseur.

**Fragment 11. Voorbeeld van het gebruik van een samenvattende vraag als demonstratie.**

1	A:	dat ben je verplicht om die kant op te schuiven, nou vermoed ik
2		dat er meer die kant op 2gaat
3	K1:	hmhm
4	A:	naar de aankoop
5	K1:	ja
6	A:	dus dus wat dat betreft eh eh
7	K1:	klopt
8	A:	zal dat ook niet zo’n heel groot eh
9	K1:	ja
10		(1.2)
11	A:	verhaal zijn want als de drienegetig nodig is welk bedrag zou je
12		aan hypotheek over willen houden
13		(2.5)
14	K1:	dus je bedoelt eh
15		(2.5)
16		hoeveel van mijn eigen geld ga ik er nog in stoppen nu?
17	A:	ja precies
18	K1:	ja
19		(1.7)

In fragment 12 wordt de samenvatting gebruikt als demonstratie naar aanleiding van een uitlegsituatie. De nieuwe uitlegsituatie die de adviseur begint in regel 1 (“eh then in this situation”) wordt door klant 1 onderbroken. Klant 1 somt in regel 2 de informatie op die door de adviseur in de voorgaande uitlegsituatie is verstrekt. Deze opsomming wordt door de adviseur bevestigd (“ja, ja less”). Daarna gebruikt klant 1 de samengevatte informatie om zijn voorkeur uit te spreken. De voorkeur van klant 1 wordt door klant 2 onderschreven in regel 8.

**Fragment 12. Voorbeeld van het gebruik van het samenvatten als demonstratie.**

1	A:	eh then in this situation
2	K1:	[but in in this case you’re building up more. I guess no because
3		you pay more aflossing than you you in worst case scenario is
4		something happens with this you have after ten years quite a less
5		[payed and this you have [less
6	A:	[ja [ja less
7	K1:	so this one would be more secure, the lineair
8	K2:	I think so to
9	K1:	yeah

In fragment 13 vatten de klanten de uitlegsituatie van de adviseur samen om aan te tonen dat zij de voorgaande informatie hebben begrepen. Tijdens de uitleg van de adviseur over de verschillende hypotheekvormen vult klant 1 de adviseur aan (regel 7). Daaropvolgend gaat de adviseur verder met de uitlegsituatie en stelt de klant een samenvattende vraag om te achterhalen of de voorgaande informatie goed is begrepen (regel 19). Op dit verzoek om bevestiging van de klant wordt door de adviseur bevestigend geantwoord (regel 21). De klanten vatten daarna gezamenlijk de informatie samen (regel 24 t/m 29). Hiermee proberen zij aan te tonen dat de informatie, die door de adviseur is verstrekt, door hun is ontvangen en verwerkt.

**Fragment 13. Voorbeeld van het gebruik van het samenvatten als demonstratie.**

1	ADV:	en vanaf die tijd is de lineaire hypotheek goedkoper dan
2		de annuïtaire hypotheek. Kijk je over een periode van
3		dertig jaar dan is de lineaire hypotheek altijd goedkoper
4		dat heeft puur te maken met het feit dat je over dertig
5		jaar gezien een stuk minder rente betaalt dan bij de
6		annuïtaire hypotheek.
7	KL1:	<b>omdat je meer aflost</b>
8	ADV:	ja
9		(0.7)
10	ADV:	dus dat is eigenlijk het verschil
11	KL1:	<b>ja</b>
12	ADV:	tussen die twee componenten. Ehm nou wat gebeurt er netto
13		dus hm dit is allebei bruto, eh in beide gevallen eh wordt
14		je renteaftrek steeds minder dus ook je belastingteruggave
15		steeds minder. Ehm dat gaat bij de annuï
16		annuïteitenhypotheek iets geleidelijker dan bij de eh
17		lineaire hypotheek. Ehm maar omdat de aflossingscomponent
18		in
19	KL1:	<b>Ja. Want dan betaal je later ehm, dit is rente hè? Zei je.</b>
21	ADV:	ja dit dit gedeelte is rente
22	KL2:	<b>[hmhm ja</b>
23	ADV:	[en dit gedeelte is aflossing
24	KL1:	<b>in het begin trek je heel veel af en na een jaar of twaalf</b>
25		<b>is de omslag,</b>
26	KL2:	<b>dan betaal je heel veel aflossing</b>
27	KL1:	<b>dan trek je minder af en de aflossing kun je niet</b>
28		<b>afrekken. ja</b>
29	KL2:	<b>nee</b>
30	ADV:	nee.
31	KL2:	<b>nee dus wordt alsmaar duurder ja</b>
32	ADV:	ja
33	KL1:	<b>ja</b>

**6. Het beantwoorden van een vraag als demonstratie**

Het beantwoorden van de vraag als begripsbevestiging is afgeleid van de term 'demonstratie' van Koole (2010) en Polman (2012) en de 'open ended' bevestigingen van Farrel (2009). Tijdens de 'open ended' vragen van Farrel (2009) werd de patiënt de ruimte geboden om de open vraag van de arts te beantwoorden. Bij de 'demonstratie' van Koole (2010) werden leerlingen de kans geboden om aan te tonen dat zij de voorgaande uitlegsituatie hadden begrepen. Dat kon onder andere door het beantwoorden van een vraag die gesteld werd door de leraar. De 'demonstratie' in het onderzoek van Polman (2012) werd door adviseurs gebruikt om klanten open vragen te stellen. De klanten hadden daarbij een uitgebreide antwoordmogelijkheid. De begripsbevestiging 'het beantwoorden van een vraag als demonstratie' in dit onderzoek zal de klanten een uitgebreide antwoordmogelijkheid bieden om adviseurs aan te tonen dat zij de vraag van de adviseur hebben begrepen.

De klant kan dankzij het beantwoorden van de vraag laten zien aan de hypotheekadviseur dat de voorgaande informatie is begrepen door het juiste antwoord op de vraag te geven. Doordat de klant de ruimte wordt geboden om uitgebreid te reageren op de vraag van adviseur is het beantwoorden van een vraag een zeer informatieve begripsbevestiging. Uit de begripsbevestiging van de klant kan de adviseur opmaken of de klant behoefte heeft aan een nieuwe uitlegsituatie of dat een topic kan worden afgesloten. Het beantwoorden van een vraag als demonstratie volgt zowel na een begripscheck, als tijdens een uitlegsituatie en na afloop van een uitlegsituatie.

In fragment 14 wordt de beantwoording van een vraag door de klant gebruikt om aan te tonen dat hij slechts gedeeltelijke kennis bezit over de verschillende hypotheekvormen (regel 5). De klant onderbouwt zijn begripsbevestiging door een toelichting “Ja ik weet de vormen die eh die eh die mogelijk zijn”. Daarna geeft de klant aan dat hij enkel één hypotheekvorm kent (regel 7). De adviseur reageert bevestigend op deze uiting en gaat over tot een vraag naar voorkeur van de klant. Vervolgens start de adviseur een uitlegsituatie over de hypotheekvorm die bij de klant onbekend is.

**Fragment 14. Voorbeeld van het beantwoorden van een vraag als demonstratie.**

1		ja we hebben verschillende ehm verschillende keuzes
2		ehm ik weet niet wat je weet al van eh hypotheek eh
3		vormen anno tweeduizenddertien?
4		(00:01)
5	<b>KL1:</b>	<b>ja ik weet de vormen die eh die eh die mogelijk zijn.</b>
6	ADV:	oke
7	<b>KL1:</b>	<b>waarschijnlijk maar eentje</b>
8	ADV:	ja twee eigenlijk
9	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>
10	ADV:	en heb je daar ook al een eh eh want je zegt het is
11		er eigenlijk maar eentje, dan bedoel je de
12		annuïteitenhypotheek denk ik hè?
13	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>
14	ADV:	hmhm
15	<b>KL1:</b>	<b>ja die andere is veel duurder eh</b>
16	ADV:	ja lin lineaire hypotheek heeft inderdaad in het
17		begin van de looptijd hogere maandlasten eh
18	<b>KL1:</b>	<b>ja</b>
19	ADV:	is wel over de gehele looptijd goedkoper omdat je
20		minder rente betaalt.
21	<b>KL1:</b>	<b>[ja ]</b>
22	ADV:	[ehm] ja eh heb je een voorkeur voor één van tweeën?
23		(00:01)
24	<b>KL1:</b>	<b>ja ik denk eh annuïtaire</b>
25	ADV:	ja oke

In fragment 15 toont het antwoord van de klant aan dat hij ook slechts één van de twee hypotheekvormen kent. In regel 7 geeft de klant aan dat de annuïteitenhypotheek bekend is en niet besproken hoeft te worden. De klant doet in regel 8 een verzoek om toelichting van de lineaire hypotheek (“even kijken nah nee zeg het maar”).

**Fragment 15. Voorbeeld van het beantwoorden van een vraag als demonstratie.**

1	KL2:	hmhm
2	ADV:	ehm. Weten jullie het verschil tussen annuïtair en
3		lineair?
4	KL2:	[((lacht))
5	KL1:	[((lacht))
6	ADV:	[((grinnikt))
7	KL2:	nou ja je eh annuïteit weet ik wel maar lineair is geloof
8		ik het, leen, even kijken nah nee zeg het maar [want eh
9	ADV:	[ja

De analyse toont aan dat klanten begripsbevestigingen combineren om het begrip te tonen. Dit gebeurt voornamelijk om het begrip kenbaar te maken en kracht bij te zetten. In sommige gevallen is uit de analyse gebleken dat één begripsbevestiging voldoende is om het begrip te tonen, terwijl er in sommige gevallen meerdere begripsbevestigingen door de klant moeten worden ingezet voordat de adviseur overgaat op topic-afsluiting.

Daarnaast blijkt het gebruik van de begripsbevestigingen qua frequentie te verschillen. Zo is gebleken dat de verbale claims meer dan de helft van alle begripsbevestigingen beslaan (zie tabel 2), terwijl het aanvullen van de adviseur door de klant slechts eenmaal in de fragmenten door de klanten wordt gebruikt.

## Conclusie

In dit onderzoek zijn de begripsbevestigingen die klanten in oriëntatiegesprekken gebruiken onderzocht, waarbij er eveneens gekeken is naar de verschillen in het gebruik bij uitlegsituaties en na begripschecks. Hierbij zijn alle momenten met betrekking tot de hypotheekvorm in het onderzoek vergeleken en geanalyseerd.

Koole (2010) en Polman (2012) hebben in hun onderzoeken twee begripsbevestigingen op begripschecks onderscheiden, namelijk de claim en de demonstratie. In het onderzoek van Farrel (2009) zijn er vier begripsbevestigingen onderscheiden (zie tabel 1). De begripsbevestigingen die door Farrel (2009), Koole (2010) en Polman (2012) zijn onderscheiden hebben als uitgangspunt voor dit onderzoek gediend. De analyse heeft tot een aantal aanpassingen van deze vormen geleid evenals tot bepaalde toevoegingen. De klanten hebben zes verschillende begripsbevestigingen tijdens de geanalyseerde data gebruikt:

1. De verbale claim;
2. De non-verbale claim;
3. Het aanvullen van de adviseur als demonstratie;
4. Het herhalen van woorden als demonstratie;
5. Het samenvatten als demonstratie;
6. Het beantwoorden van een vraag als demonstratie.

Er kan worden geconcludeerd dat het gebruik van begripsbevestigingen door klanten afhankelijk is van de voorgaande uiting. In tabel 3 is een overzicht weergegeven van de begripsbevestigingen die door klanten zijn gebruikt. Daarbij is er onderscheid gemaakt tussen een begripsbevestiging na een begripscheck, tijdens een uitlegsituatie en na afloop van een uitlegsituatie. Uit de analyse is gebleken er in totaal 38 begripsbevestigingen zijn gebruikt. Daarvan bestaat ruim de helft uit verbale claims. De verbale claims zijn voornamelijk na afloop van een uitlegsituatie gebruikt, aangezien dit 34 procent van het totaal gebruikte begripsbevestigingen beslaat. De minst voorkomende vorm blijkt het herhalen van woorden als demonstratie te zijn. Slechts eenmaal is deze begripsbevestiging door klanten gebruikt. Daarmee vormt deze begripsbevestiging drie procent van het totaal aantal gebruikte begripsbevestigingen.

Uit het onderzoek is gebleken dat er verschillen zijn in gebruik van begripsbevestigingen door klanten tijdens en na afloop van uitlegsituaties en als reactie op begripschecks. Er zijn twee vormen van begripsbevestigingen die als reactie dienen op een begripscheck door de adviseur, namelijk het beantwoorden van een vraag als demonstratie en de verbale claim. Dit komt overeen met de bevindingen in het onderzoek van Koole (2010) en Polman (2012), waarbij de claim en demonstratie als reactie volgen op een begripscheck van een adviseur. De reacties tijdens uitlegsituaties blijken gevarieerder dan de reacties op begripschecks. Enkel de non-verbale claim is niet door klanten tijdens een uitlegsituatie als begripsbevestiging gebruikt. Het aanvullen en het herhalen van woorden zijn niet door klanten ingezet na afloop van een uitlegsituatie. De overige vier vormen zijn wel na afloop van uitlegsituatie door klanten ingezet als begripsbevestiging.

Daarnaast kan er worden geconcludeerd dat er een onderscheid te maken valt in de begripsbevestigingen op basis van de hoeveelheid informatie die een begripsbevestiging bevat. Er zijn drie gradaties begripsbevestigingen onderscheiden: niveau A, niveau B en niveau C. De verbale en non-verbale claim bevatten de minste informatie en zijn ingedeeld in niveau A. Dit komt overeen met de bevindingen in het onderzoek van Polman (2012). Zij concludeerde in haar onderzoek dat de 'ja/nee-vragen' het minst effectief zijn, omdat deze begripsbevestiging de minste informatie bevat voor de adviseur. Hierdoor blijkt het lastig voor adviseurs om te achterhalen of de voorgaande uitlegsituaties daadwerkelijk door klanten zijn begrepen. Dit heeft invloed op het al dan niet afsluiten van een topic. In sommige situaties blijkt een non-verbale claim voldoende voorwaarde voor een adviseur om een topic af te sluiten en een nieuwe uitlegsituatie te starten. In andere situaties moeten klanten andere begripsbevestigingen combineren met een verbale of non-verbale claim om tot topic-afsluiting te komen.

Het herhalen en samenvatten als demonstratie zijn begripsbevestigingen die een gemiddelde hoeveelheid informatie bevatten en zijn ingedeeld in niveau B. In tegenstelling tot de korte uitingen zoals 'ja' of 'oké' kan het aanvullen van de adviseur door de klant aantonen dat de klant en de adviseur op dezelfde lijn zitten. Hierdoor zullen er minder gespreksbeurten hoeven te volgen voordat het begrip van de klant inzichtelijk is gemaakt. De begripsbevestigingen in niveau C bevatten de meeste informatie. Het beantwoorden van een vraag en het aanvullen van de adviseur zijn zeer uitgebreide begripsbevestigingen, waarmee de klant daadwerkelijk kan aantonen of de voorgaande informatie op de juiste manier is verwerkt. Hierdoor is het voor de adviseur direct duidelijk of het topic kan worden afgesloten of dat er verdere uitleg nodig is.

Het gebruik van begripsbevestigingen uit niveau C toont de adviseur of de klanten de voorgaande informatie daadwerkelijk hebben begrepen, terwijl de adviseur bij begripsbevestigingen uit niveau A en B meer zal moeten interpreteren of de klanten het daadwerkelijk hebben begrepen.

Uit de analyse is ook gebleken dat klanten meerdere begripsbevestigingen per fragment inzetten om adviseurs duidelijk te maken dat zij de voorgaande uitingen hebben begrepen. Over het algemeen wordt de verbale claim in ieder fragment door de klant gebruikt. Dat is in veel gevallen in combinatie met andere begripsbevestigingen. Daarnaast bleek er een verschil tussen continueerders en verbale claims. Een continueerder blijkt een middel voor klanten om een adviseur een uitlegsituatie te laten vervolgen. Aan de hand van korte uitingen, zoals 'ja' en 'hmmhmm' tracht de klant aan te geven dat de voorgaande informatie nog steeds begrepen is en de adviseur de uitlegsituatie kan hervatten of vervolgen. Het gebruik van een verbale claim is een daadwerkelijke begripsbevestiging. Er is enkel sprake van een verbale claim als een korte uiting, zoals 'ja' of 'ja, dat is helder', wordt ingezet om het begrip te tonen en daarmee een topic gedeeltelijk of geheel afsluit. Dit blijkt voornamelijk te gebeuren als reactie op een begripscheck van de adviseur. Door middel van het antwoorden op een vraag als: "Heeft u dat begrepen?" kan de klant aantonen dat de voorgaande informatie is begrepen en het topic kan worden afgesloten.

Ten slotte is er uit de analyse gebleken dat klanten er voor kunnen kiezen om de samenvatting als begripscheck te formuleren. In tegenstelling tot de onderzoeken van Farrel (2009), Koole (2010) en Polman (2012) ligt het initiatief voor een deze begripsbevestiging niet bij de adviseur, maar bij de klant. De klant doet hiermee een verzoek om bevestiging bij de adviseur. De adviseur kan hier zowel bevestigend als ontkennend op reageren. Wanneer een adviseur bevestigend reageert kan het topic (gedeeltelijk) worden afgesloten, maar wanneer een adviseur ontkennend reageert kan de adviseur een nieuwe uitlegsituatie starten.



## Discussie

De resultaten in dit onderzoek kunnen door een aantal interne en externe factoren zijn beïnvloed. Allereerst zijn de klanten en de hypotheekadviseurs in de hypotheekgesprekken allemaal op de hoogte van het feit dat de gesprekken worden opgenomen. Dit kan hebben geresulteerd in het feit dat zij zich anders zijn gaan gedragen, dit wordt ook wel het Hawthorne-effect genoemd. Dit zou er toe kunnen hebben geleid dat klanten en adviseurs zich onbewust wilden bewijzen en daardoor mogelijk hun kennis meer tentoon wilden spreiden. Echter kan het ook tot negatieve effecten hebben geleid, omdat proefpersonen zich bekeken konden voelen en zich daardoor meer op de achtergrond begaven om geen gezichtsverlies te lijden.

Daarnaast hebben klanten de mogelijkheid om continueerders, zoals “hmmhm”, te gebruiken in het gesprek. Deze continueerders kunnen de schijn van begrip wekken bij een adviseur, waardoor het topic wordt voortgezet terwijl het niet duidelijk is of de klant de voorgaande informatie daadwerkelijk heeft begrepen.

Ook zou de financiële geletterdheid van klanten een rol kunnen hebben gespeeld in de resultaten in dit onderzoek. Mogelijk is het zo dat hoger financieel geletterden klanten meer gebruik maken van een bepaalde begripsbevestiging dan lager financieel geletterden klanten. Aangezien het niet bekend is wat de verdeling hoog en laag financieel geletterden in het onderzoek is zou dat de resultaten kunnen hebben beïnvloed.

Ten slotte zou het feit dat er geen kosten zijn verbonden aan een oriëntatiegesprek een rol kunnen hebben gespeeld. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat consumenten er voor kiezen om meerdere oriëntatiegesprekken bij verschillende banken of organisaties aan te gaan. De voorkennis die zij bezitten tijdens een tweede of mogelijke derde oriëntatiegesprek is in dat geval groter dan de voorkennis die zij bezitten tijdens een eerste oriëntatiegesprek. Hierdoor zouden zij al bekend kunnen zijn met de topics die in het oriëntatiegesprek aan bod komen. Dit kan gevolgen hebben voor het verloop van het gesprek en de begripsbevestigingen die door klanten gebruikt worden.

### **Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

In het vervolg zouden er samenvattende momenten en verplichte begripschecks in hypotheekgesprekken kunnen worden ingebouwd. Daarmee zou de klant actief moeten aantonen dat zij de voorgaande informatie op de juiste manier te hebben begrepen. Zodoende kan de adviseur het topic afsluiten en een nieuwe uitlegsituatie starten of de voorgaande uitlegsituatie opnieuw kunnen starten.

Daarnaast zou het onderscheid tussen hoog en laag financieel geletterde groepen gemaakt kunnen worden, waardoor de effecten van de financiële geletterdheid op het gebruik van begripsbevestigingen onderzocht kunnen worden. Verder zou er in het vervolg het daadwerkelijke begrip van klanten experimenteel onderzocht kunnen worden. Het gebruik van continueerders door klanten kan de schijn van begrip wekken bij hypotheekadviseurs, terwijl de klanten de voorgaande informatie in werkelijkheid niet hebben begrepen. Door middel van een kennistest na afloop zou er onderzocht

kunnen worden wat het werkelijke begrip van klanten is over de topics die in het gesprek aan bod zijn gekomen.

Uit de analyse is ook gebleken dat de context bepalend is voor het gebruik van begripsbevestiging. In vervolgonderzoek zou onderzocht kunnen worden of de context in andere institutionele gesprekken, zoals het onderwijs of de zorg, eveneens bepalend is voor het gebruik van begripsbevestigingen.

Mogelijk zou er een verplichte hypotheektest aan een hypotheekgesprek vooraf moeten gaan, zodat de kennis van een klant met betrekking tot hypotheeken in kaart kan worden gebracht. Hiermee zou de kennis over bepaalde topics, zoals de NHG, de hypotheekvorm en de rentevaste periode, in het oriëntatiegesprek onderscheiden kunnen worden. Aan de hand van de scores op deze gebieden kan de focus van de uitlegsituaties worden afgestemd op de laagst scorende gebieden van een klant. Deze aandachtsgebieden kunnen daardoor uitvoeriger behandeld worden, terwijl de al bekende topics minder uitvoerig kunnen worden behandeld. Dit zorgt ervoor dat de tijd tijdens een hypotheekgesprek zo efficiënt mogelijk benut wordt, waarmee de informatieoverdracht tijdens een hypotheekgesprek kan worden geoptimaliseerd.

Ten slotte zou een meer strikte naleving van de ideale opbouw van het oriëntatiegesprek er voor kunnen zorgen dat alle topics gestructureerd in het hypotheekgesprek aan bod komen. Hierdoor volgt de informatie elkaar op een logische wijze op. Dit zou kunnen leiden tot een meer effectieve overdracht van de informatie.

## Literatuurlijst

Boontje, E.C.H. (2012). *"Misschien toch nog even over de budgethypotheek..." Een conversatieanalytisch onderzoek naar gespreksopbouw en agenda-afstemming in hypotheekadviesgesprekken*. Masterscriptie Universiteit Utrecht

Van Es, S. (2013). *Hoe hypotheekgeletterd bent u?* Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Farrell, M. H., Kuruvilla, P., Eskra, K. L., Christopher, S. A., & Brienza, R. S. (2009). A method to quantify and compare clinicians' assessments of patient understanding during counseling of standardized patients. *Patient education and counseling*, 77, 128-135.

Koole, T. (2010). Displays of Epistemic Access: Student Responses to Teacher Explanations. *Research on Language & Social Interaction*, 43, 183 - 209.

Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. New Brunswick: Aldine Transaction.

Pander Maat, H.L.W. (2012). Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie. Vier soorten praktijkstudies. *Tijdschrift voor Taalbeheering*, 34, 74-103.

Polman, A. (2012). *'Snap je?' Een analyse van begripschecks in hypotheekadviesgesprekken*. Masterscriptie 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, 276-295.

Wegbrans, D. (2013). *Dus als ik het goed begrijp... Begripschecks in pensioengesprekken tussen telefonisten en bellers*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

### Websites

Betekenis 'topic'. (2014). Bezocht op 15 oktober 2014, afkomstig <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=topic&lang=en>

Hypotheekvormen uitleg. (2014). Bezocht op 18 oktober 2014, afkomstig <http://www.consumentenbond.nl/test/geld-verzekering/wonen/hypotheken/extra/hypotheekvormen-uitleg/>

Huizenmarkt trekt aan: bezichtigingen bijna verdubbeld. (2014). Bezocht op 19 oktober 2014, afkomstig <http://www.rtlnieuws.nl/economie/home/huizenmarkt-trekt-aan-bezichtigingen-bijna-verdubbeld>

## Bijlage A – De opbouw van een oriëntatiegesprek

<b>Fases</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Introductie of kennismaking</b>	Bevat onder andere de kennismaking tussen de hypotheekadviseur en de klant(en), procesinformatie met betrekking tot het verloop van het gesprek en de presentatie van de klantvraag.
<b>Inventarisatie</b>	Bevat onder andere het inventariseren of controleren van de persoonsgegevens van de klant(en), het inventariseren van de werksituatie en het inventariseren van mogelijk openstaande consumptieve kredieten.
<b>Berekening</b>	Bevat de daadwerkelijke berekening aan de hand van het door de hypotheekadviseur ingevulde computerprogramma.
<b>Bespreking berekening of oriëntatierapport</b>	Bevat onder andere de toelichting van de hypotheekadviseur met betrekking tot de maandlasten, de proceskosten en alle bijkomende kosten zoals de taxatie en de makelaarskosten. Tevens valt een eventuele verwijzing naar het adviesgesprek ook in de bespreking berekening/oriëntatierapport fase.
<b>Bespreking mogelijkheden</b>	Bevat onder andere de uitleg van de hypotheekadviseur met betrekking tot de hypotheekvormen, de Nationale Hypotheek Garantie en mogelijkheden als een bouwdepot.
<b>Afronding of afsluiting</b>	Bevat onder andere de afronding van het oriëntatiegesprek waarin de klant onder andere de resterende vragen kan stellen aan de hypotheekadviseur.