

“U weet dat er nog bijkomende kosten zijn?”

Een exploratief onderzoek naar het gebruik van begripschecks door adviseurs tijdens het bespreken van de berekening in hypotheekoriëntatiegesprekken.

Bachelorscriptie Communicatie- en Informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

S.A.T de Blaauw (3686205)

Docent: M.L.C Herijgers

Datum: 13 november 2014



Universiteit Utrecht

Samenvatting

Dit artikel beschrijft een onderzoek naar het gebruik van begripschecks door hypotheekadviseurs tijdens de bespreking van de berekening in hypotheekoriëntatiegesprekken. In 34 hypotheekoriëntatiegesprekken bij ABN AMRO werd de bespreking van de berekening met de klant geanalyseerd. Het onderzoek geeft antwoord op twee vragen, namelijk:

- “Welke strategieën passen adviseurs toe om te checken of klanten begrijpen wat ze zeggen?”
- “Wat doen adviseurs als klanten kenbaar maken dat zij de adviseur anders of niet goed begrepen hebben?”

Het eerste doel van het onderzoek was om na te gaan of adviseurs gebruik maakten van begripschecks. Met een begripscheck kan worden nagegaan of de klant de uitleg van de adviseur begrepen heeft. Met een deductieve onderzoeksmethode werden typen begripschecks die Farrell et al. (2009) hebben onderscheiden in medische context, toegepast op hypotheekoriëntatiegesprekken. Het onderzoek wees uit dat adviseurs slechts in 11,8% van de onderzochte gesprekken gebruik maakten van begripschecks tijdens de bespreking van de berekening. Met 11,8% is de *close-ended AU* de meest voorkomende begripscheck gebleken. Met deze gesloten begripscheck kan de adviseur bij een bevestiging van begrip door de klant echter niet met zekerheid nagaan of de klant het daadwerkelijk begrepen heeft. Dit kan de adviseur wel stellen indien hij gebruikt maakt van een *request for a teach-back*. Deze begripscheck komt in 2,9% van de gevallen voor. Hetzelfde percentage geldt voor de *open-ended AU* waarmee de adviseur de klant meer vrijheid tot het geven van een antwoord geeft dan bij de *close-ended AU*. Maar ook bij deze begripscheck kan de adviseur niet vaststellen of er daadwerkelijk begrip is bij de klant. Concluderend wordt er gesteld dat adviseurs meer gebruik zullen moeten maken van *request for teach-back* om altijd met zekerheid vast te kunnen stellen dat er sprake is van wederzijds begrip.

Het tweede doel van het onderzoek was gericht op het handelen van adviseurs in situaties waarin klanten kenbaar maakten dat zij de adviseur niet begrepen. Volgens Mazeland (2003) werken gesprekspartners in dat soort situaties gezamenlijk aan herstelwerk om wederzijds begrip te bewerkstelligen. Begripschecks lenen zich volgens Mazeland (2003) en Cho en Larke (2010) meer dan andere *repair strategies* voor herstelwerk, omdat zij de oorsprong van de miscommunicatie adequaat kunnen adresseren. Uit het onderzoek blijkt dat adviseurs altijd tot herstelwerk over gaan wanneer klanten kenbaar maken hen niet begrepen te hebben. Er wordt hierbij wel een kritische opmerking geplaatst, namelijk dat er bijzonder weinig gebruik wordt gemaakt van begripschecks. Wanneer adviseurs meer gebruik maken van begripschecks, zijn zij beter in staat om de aanleiding voor het ontbreken van wederzijds begrip te adresseren.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding	4
2. Theorie	5
2.1 Begripschecks	5
2.2 Begripschecks in een medische context	5
2.3 Begripschecks in het onderwijs	6
2.4 Herstelwerk	7
3. Methode	8
3.1 Materiaal	8
3.2 Procedure	8
3.3 Analyse	8
3.3.1 Strategieën	8
3.3.2 Herstelwerk	9
4. Resultaten	10
4.1 Strategieën	10
4.1.1 Request for teach-back	10
4.1.2 Open-ended AU	11
4.1.3 Close-ended AU	12
4.2 Herstelwerk	13
5. Conclusie	17
6. Discussie	19
7. Literatuur	20
Bijlage I: Segmentering van een hypotheekoriëntatiegesprek	21
Bijlage II: Transcriptconventies	22

1. Inleiding

Voor niets gaat de zon op. Sinds 1 januari 2013 moet er door de klant voor hypotheekadvies betaald worden. Het afsluiten van een hypotheek is nooit gratis geweest, maar was voorheen indirect verweven in bijvoorbeeld een hogere hypotheekrente en provisie bij tussenpersonen. Door de invoering van het provisieverbod worden kosten niet meer indirect, maar rechtstreeks op de klant verhaald. Voor hypotheekadvies op maat moet de klant bij een grote landelijke bank als bijvoorbeeld ABN AMRO 2100 euro betalen, starters- en klantkortingen niet meegerekend. Met het benoemen van de hoge kosten voor de klant, is het belang van heldere communicatie in hypotheekgesprekken onderstreept. De klant wil waar voor zijn geld krijgen als het gaat om hypotheekadvies. Dit advies moet financieel op maat gemaakt zijn voor de klant, maar ook interactioneel aansluiten bij de cognitie van de klant.

ABN AMRO brengt de advieskosten pas in rekening nadat de klant het advies heeft ontvangen en de offerte getekend heeft. Voorafgaand vindt er een gratis en vrijblijvend oriëntatiegesprek plaats. Analyse van 34 oriëntatiegesprekken leert dat deze over het algemeen volgens een bepaalde volgorde verlopen. Zo kunnen zes fasen in het oriëntatiegesprek worden onderscheiden. Na een introductie volgt een inventarisatie. Op basis van deze inventarisatie wordt er een berekening uitgevoerd. Daarna wordt deze berekening besproken. In de daaropvolgende fase worden alle financiële mogelijkheden besproken. Ter afsluiting van het gesprek wordt het vervolgtraject besproken. Een inhoudelijk overzicht van segmentering in hypotheekoriëntatiegesprekken is weergegeven in bijlage I.

Het volgende onderzoek richt zich op de fase van het hypotheekoriëntatiegesprek waarin de berekening besproken wordt. In deze fase bespreekt de adviseur de maandlasten van de klant en worden proceskosten benoemd. Ook wordt er aandacht besteed aan de bijkomende kosten bij de aankoop van een woning. Dit zijn kosten op het gebied van taxatie, makelaar, notaris en bouw. De bespreking resulteert in een oriëntatierapport dat na afloop van het gesprek aan de klant wordt overhandigd.

Tijdens deze fase van het gesprek vindt een interactie plaats tussen klant(en) en adviseur, waarin de adviseur de informatiezender is en de klant deze informatie ontvangt. Het belang van heldere informatieoverdracht en wederzijds begrip is in zakelijke communicatie als hypotheekadvies met een grote impact natuurlijk van essentieel belang. De klant is doorgaans dertig jaar lang verbonden aan de lasten die een hypothecaire lening met zich meebrengt. Komende analyse richt zich op de strategieën waarmee hypotheekadviseurs bij hun klanten kunnen nagaan of zij de uitleg begrepen hebben. De vraag die hierbij hoort luidt: *“Welke strategieën passen adviseurs toe om te checken of klanten begrijpen wat ze zeggen?”* Ook wordt er aandacht besteed aan specifieke situaties waarin klanten aangeven dat zij de adviseurs niet of anders begrijpen. De vraag die aansluit op dit tweede punt luidt: *“Wat doen adviseurs als klanten kenbaar maken dat zij de adviseur anders of niet goed begrepen hebben?”*

In dit artikel volgt een theoretisch kader over strategieën om wederzijds begrip na te gaan en het verrichten van herstelwerk. Daarna wordt er een beschrijving gegeven van de gehanteerde onderzoeksmethode. Vervolgens zullen analyses van bevindingen in de bespreking van de berekening, die situaties van uitleg en begrip inzichtelijk maken, gepresenteerd worden. Afsluitend worden deze bevindingen teruggekoppeld naar de probleemstelling, geïnterpreteerd en kritisch tegen het licht gehouden in discussie en conclusie.

2. Theorie

2.1 Begripschecks

Begripschecks stellen gespreksdeelnemers in staat om na te gaan of zij overeenstemming hebben bereikt in het gesprek. Hieruit wordt duidelijk of gedane uitingen op dezelfde manier begrepen en geïnterpreteerd zijn. Een goede manier om begripschecks te analyseren is door naar de handelingen in gesprekken te kijken. De handelingen die gespreksdeelnemers in opeenvolgende beurten doen, vertonen samenhang doordat ze deel uitmaken van sequenties (Wegbrands, 2013, p. 5). Volgens Mazeland (2003) zijn sequenties samenhangende reeksen van beurten waarin gespreksdeelnemers op een gecoördineerde wijze een interactionele activiteit realiseren. Een sequentie moet ten minste bestaan uit een aangrenzend paar. Het eerste deel van een aangrenzend paar is bijvoorbeeld de vraag en het tweede deel van het aangrenzend paar is het antwoord (p. 74). Gespreksdeelnemers kunnen nagaan of ze overeenstemming hebben bereikt door middel van begripschecks. In het geval van begripschecks door de hypotheekadviseur kan er gekeken worden of de uitleg het gewenste effect heeft gehad, namelijk of de klant de uitleg begrepen heeft.

Bij het controleren van begrip kan er volgens Wegbrands (2013) onderscheid gemaakt worden tussen 'iets' begrijpen en 'het' begrijpen (p. 6). In het geval van 'iets' begrijpen kan de klant de uitleg deels begrepen hebben, terwijl er bij 'het' begrijpen maar één correcte opvatting is. Het is hierbij van belang dat dit begrip juist is. Volgens Heritage & Atikson (1984) dienen begripschecks juist om 'het' begrip te checken. Om erachter te komen of iemands begrip correct is, moet de persoon die de begripscheck uitvoert zelf weten wat het correcte begrip is. Deze persoon moet expertise hebben over een bepaald onderwerp. Verschillen in expertise tussen gesprekspartners leiden volgens Nelissen (2002) tot verticale communicatie. Er is in dat geval minimaal één gespreksdeelnemer die uitleg geeft en informatie probeert over te brengen aan de andere gespreksdeelnemer(s).

Bij het vaststellen van begrip wordt er onderscheid gemaakt tussen begripsclaims en begripsdemonstraties. Claims zijn te herkennen als korte antwoorden zoals 'ja' en 'nee' en demonstraties geven het bewijs voor de 'ja' of 'nee'. Wanneer er begripschecks worden uitgevoerd die de gesprekspartner uitnodigen om een demonstratie van begrip te geven, kan er een beter beeld geschetst worden wat er inhoudelijk wordt begrepen.

Wetenschappelijk onderzoek naar begrips- en uitlegsituaties in hypotheekcommunicatie is schaars. In andere domeinen, zoals de medische sector en het onderwijs, is wel onderzoek gedaan naar begrip en uitleg.

2.2 Begripschecks in een medische context

Farrell et al. (2009) hebben onderzoek verricht naar begrip bij borst- en prostaatkankerpatiënten. In hun onderzoek naar 86 transcripten van gesprekken tussen klinici en patiënten werd de *Assessments of Understanding (AU)* door klinici gekwantificeerd en onderzocht. Farrell et al. (2009) onderscheiden in hun onderzoek vier typen beoordelingen van de clinicus op het begrip van de patiënt, die ook begripschecks genoemd worden. Het eerste type begripscheck dat wordt onderscheiden is de *request for a teach-back*. Hiermee wordt de patiënt door de clinicus gevraagd om de gegeven uitleg te interpreteren en hiervan een samenvatting te geven in eigen woorden. Daarnaast onderscheiden de onderzoekers gesloten en open

Assessments of Understanding. In een *open-ended AU* wordt de patiënt door middel van een open vraag naar zijn begrip gevraagd. Een open vraag biedt de patiënt een kans om een vraag naar aanvullende informatie te stellen. Deze twee soorten begripschecks, *request for teach-back* en *open-ended AU* worden als effectief gezien, omdat de patiënt hierin alle ruimte krijgt voor het formuleren van zijn antwoord. *Close-ended AU* is een gesloten begripscheck waarmee de patiënt in zijn reactie beperkt wordt. Een gesloten vraag leidt er toe dat het antwoord van de patiënt vaak 'ja', 'nee' of een ander kort antwoord is, oftewel is er enkel sprake van een begripsclaim. Als laatste benoemen de onderzoekers de *OK? question*. Een ambigue begripscheck, die op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. Meestal wordt een vraag naar begrip zoals 'ok?' of 'ja?' gezien als een manier om door te gaan met het vervolg van het gesprek (Farrell et al., 2009, p. 129). De twee laatstgenoemde begripschecks zijn het minst effectief, omdat het de patiënt erg beperkt in zijn antwoordmogelijkheden.

De onderzoekers hebben vastgesteld dat het in 21% van de transcripten ontbrak aan welke vorm van *AU* dan ook. Bovendien concluderen zij dat wanneer *AU* wel werd ingezet, dit veelal alsnog ineffectief was. Enerzijds kwam dit omdat patiënten de clinici niet begrepen en anderzijds hadden clinici niet in de gaten dat patiënten hen niet begrepen. De minst effectieve begripschecks, *close-ended AU* en de *OK? question*, bleken met 55,8% de meest voorkomende vormen te zijn. Terwijl de meest effectieve begripschecks, *request for teach back* en *open-ended AU*, slechts in 2,3% van de transcripten voorkwamen.

Watermeyer en Penn (2009) hebben onderzocht hoe apothekers de gebruiksinstructies van medicijnen uitleggen aan HIV-patiënten in Zuid-Afrika. Ook hebben deze onderzoekers gekeken naar de manier waarop apothekers na de uitleg checken of de patiënt hen begrepen heeft. Uit het onderzoek is gebleken dat apothekers weinig gebruik maken van begripschecks. Wanneer zij hier wel gebruik van maken, zijn dit veelal begripschecks die als gesloten vragen worden gesteld. Op dit soort vragen kan enkel geantwoord worden met een claim van begrip. Het bewijs van begrip, zoals dat wel aanwezig is bij een demonstratie van begrip, ontbreekt. Ook bleken patiënten vaak uit beleefdheid en respect voor de apotheker positief op deze vragen te antwoorden, ook indien zij de uitleg niet begrepen hadden. Dit maakte het voor de apotheker moeilijk om onderscheid te maken tussen positieve antwoorden uit beleefdheid en daadwerkelijk begrip. Een van deze strategieën is ook relevant voor onderzoek naar begripschecks in hypotheekoriëntatiegesprekken, namelijk: het stellen van een *tag question*, zoals 'ok?' of 'of niet?'. Hiermee kan een reactie van de klant worden uitgelokt en krijgt deze de mogelijkheid om meer uitleg te vragen.

2.3 Begripschecks in het onderwijs

Er is ook onderzoek verricht naar begripschecks in het onderwijs. Uit onderzoek van Koole (2010) is gebleken dat docenten vaak de uitleg aanpassen aan de leerling. De docent richt het gesprek op een manier in, zodat deze aansluit bij de informatiebehoefte van de leerling. De reactie van de leerling op de informatie van de docent is de enige manier waarop de docent kan weten of de leerling iets heeft begrepen of niet. Bij de reactie van de leerling is dus sprake van een begripsclaim of demonstratieclaim. Deze zijn reeds benoemd in paragraaf 2.1. Enkel bij het geven van een demonstratie van begrip kan de docent met zekerheid vaststellen dat de leerling de uitleg begrepen heeft. Met bepaalde formuleringen kan de docent een demonstratie van begrip uitlokken.

Ook hypotheekadviseurs kunnen met bepaalde formuleringen een demonstratie van begrip uitlokken. Zij kunnen verstandig omgaan met het soort begripschecks die zij gebruiken zodat zij beter

kunnen vaststellen of een klant de uitleg begrepen heeft.

2.4 Herstelwerk

Wanneer communicatie vastloopt omdat er geen wederzijds begrip blijkt te zijn, werken de gesprekspartners aan herstel van de interactie (Polman, 2012, p. 8). De aanleiding voor herstel kan volgens Mazeland (2003) heel ruim genomen worden, namelijk alles wat voor gespreksdeelnemers een reden is om herstel te initiëren (p. 148). Tijdens het gesprek 'monitoren' gesprekspartners zichzelf en houden ze voortdurend de interactie in de gaten om, waar dat nodig is, bij te sturen (p. 148). Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer een door de adviseur uitgevoerde begripscheck door de klant wordt beantwoord als 'niet begrepen' of 'anders begrepen'. Begripschecks worden voornamelijk als vorm van herstel gezien, omdat ze de aanleiding voor het herstel precies kunnen lokaliseren (p. 160). Dit wordt ook door Cho en Larke (2010) bevestigd in hun onderzoek naar *repair strategies* bij het leren van de Engelse taal. Zij concludeerden dat 30% van deze *repair strategies* bestaan uit begripschecks (p. 9). Net als bij Mazeland (2003), blijken begripschecks bij Cho en Larke (2010) het begripsprobleem meer specifiek te adresseren dan andere strategieën.

3. Methode

3.1 Materiaal

Het onderzoek beschrijft een analyse van 34 hypotheekoriëntatiegesprekken die in de tweede helft van 2013 hebben plaatsgevonden bij ABN AMRO te Utrecht. Het geanalyseerde materiaal betrof gesprekken met klanten die voor het eerst een hypotheek afsluiten en klanten die reeds ervaring met afsluiten van hypotheek hadden. Alle gesprekken zijn audiovisueel vastgelegd en getranscribeerd. Het geanalyseerde materiaal bevat *face-to-face* gesprekken en webcamgesprekken, ook wel *WEBEX* genoemd.

3.2 Procedure

De gesprekken zijn door zes studenten Communicatie- en Informatiewetenschappen van de Universiteit Utrecht geanalyseerd op uitleg- en begripmomenten tijdens het hypotheekgesprek. De analyse heeft plaatsgevonden op basis van audiovisuele fragmenten en uitgewerkte transcripten van deze gesprekken. Alle hypotheekgesprekken zijn door twee studenten onafhankelijk van elkaar beoordeeld. De studenten hebben elk moment waarop een uitleg werd gegeven of een begripscheck werd gedaan herleid uit alle gesprekken. Voor dit onderzoek zijn alleen alle 34 hypotheekoriëntatiegesprekken onderzocht. De segmentering van het oriëntatiegesprek is reeds in dit artikel benoemd. Hierin is de bespreking van de berekening als aparte fase onderscheiden. Dit is de fase waar dit onderzoek zich op focust. Alle momenten in deze fase waarin een uitleg gegeven en/of een begripscheck gedaan werd, zijn onderzocht in dit artikel.

3.3 Analyse

Het onderzoek is verricht op basis van een deductieve onderzoeksmethode. Het onderzoeksmateriaal is bekeken aan de hand van de theorie, namelijk de typen begripschecks die Farrell et al. (2009) onderscheiden.

3.3.1 Strategieën

In de eerste plaats ligt de focus van de analyse op de manier waarop adviseurs begripschecks inzetten tijdens de bespreking van de berekening in hypotheekoriëntatiegesprekken. Uit deze fase in de 34 oriëntatiegesprekken zijn de soorten begripschecks gecategoriseerd en gekwantificeerd. Voorafgaand aan de analyse is vastgesteld dat begripschecks alleen worden meegenomen, indien de adviseur deze uitvoert in het belang van de klant. Adviseurs kunnen namelijk ook checken of zij de informatie zelf goed begrepen hebben. In dit geval wordt er geen begrip gecheckt in het belang van de klant, maar in het belang van de adviseur zelf. Wanneer er met een begripscheck door de adviseur bij de klant wordt nagegaan of deze de uitleg van de adviseur begrepen heeft, is er sprake van een begripscheck in het belang van de klant. Alleen als er van dat laatste geval sprake is, zal de begripscheck meegeteld en toegekend worden aan een categorie.

Voor de categorisering van de begripschecks worden de typen die Farrell et al. (2009) onderscheiden aangehouden. Tabel 1 geeft een overzicht van definities van deze typen begripschecks wanneer deze worden toegespitst op hypotheekgesprekken.

Tabel 1

Definities begripschecks in de context van dit onderzoek.

Type AU	Voorbeeld
<i>Request for teach-back Een begripscheck waarin de klant wordt gevraagd om een gegeven uitleg te interpreteren en in eigen woorden samen te vatten. Deze vraag nodigt de klant uit tot het geven van een demonstratie van begrip, waardoor de adviseur inhoudelijk weet of er wederzijds begrip is. Initiatief voor de inhoud van het antwoord ligt bij de klant.</i>	We hebben zojuist alle bijkomende kosten benoemd, kunt u mij vertellen wat al deze inhouden?
<i>Open-ended AU Een open vraag als begripscheck waarmee er wordt geïnformeerd of de klant bepaalde dingen niet begrepen heeft. De vraag biedt de klant een opening tot het geven van een uitgebreider antwoord dan bij de close-ended AU, maar leidt niet altijd tot een begripsdemonstratie. Het antwoord van de klant is meestal een bevestiging van kennis of een vraag naar aanvullende informatie zijn. De adviseur kan niet met zekerheid nagaan of er wederzijds begrip is, maar wel waarover er onduidelijkheid is. Initiatief voor de inhoud van het antwoord ligt bij de klant.</i>	Zijn er dingen die u niet heeft begrepen tijdens de zojuist besproken berekening?
<i>Close-ended AU Een gesloten vraag als begripscheck waarmee er een minder aantal mogelijk antwoorden van de klant zijn dan bij een open-ended AU. De vraag initieert de klant enkel tot het geven van een begripsclaim. Meestal kan de vraag beantwoord worden met een beperkt antwoord als 'ja' of 'nee'. De adviseur kan helemaal niet nagaan of de uitleg daadwerkelijk begrepen is en welke delen onduidelijk zijn. Dient veelal als topic afsluiter.</i>	Zijn er nog vragen? Is dit u duidelijk?
<i>“OK?” question Een ambigue begripscheck die dient als topic afsluiter. Geen vraag, maar een woord volstaat. OK? questions kunnen alleen maar beantwoord worden met een begripsclaim. Inhoudelijk kan de klant niet reageren, het antwoord ligt meestal vast. De adviseur kan niet nagaan of er wederzijds begrip is. Dit type wordt veelal ingezet om door te gaan met het gesprek.</i>	Ok? Ja?

3.3.2 Herstelwerk

In de tweede plaats is er een licht geworpen op het handelen van de adviseurs wanneer een klant aangeeft de uitleg niet of anders begrepen te hebben. Onderzocht is of adviseurs, samen met de klanten, daadwerkelijk herstelwerk verrichten als de klant kenbaar maakt zijn uitleg niet of anders begrepen te hebben.

Deze twee aandachtspunten (strategieën en herstelwerk) zijn overeenkomstig met de eerder geformuleerde onderzoeksvragen.

4. Resultaten

De analyse van 34 hypotheekoriëntatiegesprekken in de fase waarin de berekening besproken werd, resulteerde in de volgende kwantitatieve gegevens die zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2

*Aantal transcripten waarin een vorm AU tijdens de bespreking van het oriëntatierapport voorkomt.**

	Transcripten	
	Aantal	(% totaal)
Geen enkele AU	30	88,2
Tenminste één AU	4	11,8
<i>AU type</i>		
Request for teach-back	1	2,9
Open-ended AU	1	2,9
Close-ended AU	4	11,8

* Sommige transcripten bevatten meer dan één vorm AU

In maar liefst 88,2% van de geanalyseerde fase in het hypotheekoriëntatiegesprek worden er geen begripschecks ingezet om het begrip bij de klant na te gaan. In de overige 11,8% is dit wel het geval. De *close-ended AU* is met 11,8% de meest voorkomende begripscheck. *Request for teach-back* en *open-ended AU* komen allebei in 2,9% van de gevallen voor. *OK? questions* worden door adviseurs niet gebruikt om begrip bij klanten te checken.

Het begrip bij klanten is in vier gesprekken door vier verschillende hypotheekadviseurs gecheckt. Van deze vier gesprekken bleek het in twee gevallen om *face-to-face* gesprekken te gaan. In de andere twee gevallen betrof het webcamsprekken.

4.1 Strategieën

Uit de analyse is gebleken dat hypotheekadviseurs tijdens oriëntatiegesprekken gebruik maken van drie van de vier begripschecks die Farrell et al. (2009) in hun artikel onderscheiden. Als eerste bespreken we de *request for a teach-back*.

4.1.1 Request for a teach-back

12 (begripscheck) A	want wat schat je dat het in zijn geheel gaat kosten?
13	(1.2)
14 K1	nou dat zou ik echt niet weten. ((schudt hoofd))
15 A	nee?
16 K1	nee, dat zou ik niet echt eh
17 A	oke, want wij moeten direct ergens rekening mee gaan
18	houden

Fragment 1 – Gesprek 20130916HG1: Voorbeeld van een request for a teach-back.

In de onderzochte hypotheekoriëntatiegesprekken wordt er tijdens de bespreking van de berekening één keer een *request for teach-back* gebruikt door adviseurs om het begrip na te gaan bij de klant. Dit zien we in fragment 1. Met deze begripscheck inventariseert de adviseur of de klant in staat is de gegeven informatie te interpreteren en/of in eigen woorden samen te vatten. We zien dat de adviseur vraagt of de klant in staat is de omvang van de totale kosten te benoemen (regel 12). De pauze in regel 13 stelt de klant in staat een antwoord te formuleren. De klant blijkt niet in staat te zijn om zijn begrip te demonstreren, maar het type begripscheck nodigt de klant hier wel toe uit (regel 14). Dit is kenmerkend voor de *request for a teach-back*. De adviseur weet nu daadwerkelijk dat de klant niet in staat is om de totale kosten te benoemen en moet over gaan tot het verrichten van herstelwerk. In dit fragment is er geen sprake van een *open-ended AU* omdat de vraagstelling de klant, indien hij wel in staat geweest zou zijn om bevestiging van begrip te geven, de adviseur kan overtuigen met een begripsdemonstratie. In het geval van een *open-ended AU* zou de adviseur nooit met zekerheid kunnen vaststellen dat de klant hem begrepen heeft. In het volgende fragment zien we een voorbeeld van een *open-ended AU*.

4.1.2 Open-ended AU

1	A	<u>(begripscheck) hebben jullie op het moment nog vragen dat je denkt van eh ja als 2</u>
2		<u>we gaan kopen of eh moeten we dan nog ergens op letten of</u>
		(1.0)
3	A	<u>vragen over de hypotheek of?</u>
4	K2	nee de hypotheek is me nu echt heel duidelijk.
5	K1	ja. Nee nee ik kan ook niets verzinnen
6	K2	[nee

Fragment 2 – Gesprek 20130830HG1: Een voorbeeld van een open-ended AU waarbij een tag question opening biedt aan de klant tot het geven van een uitgebreid antwoord.

Deze begripscheck is in principe gesteld door middel van een gesloten vraag (regel 1 en 2). Maar na een korte pauze zien we in regel 3 een *tag question*, namelijk het woordje 'of' aan het einde van de regel. De adviseur geeft de klant hiermee een opening tot het geven van een uitgebreid antwoord of het vragen naar aanvullende informatie. Dit bleek ook uit het onderzoek van Watermeyer en Penn (2009), zij stelden dat hiermee een reactie van de klant kan worden uitgelokt en de klant de mogelijkheid krijgt om meer uitleg te vragen. Daardoor wordt deze begripscheck volgens de definitie gerekend tot *open-ended AU*. Dit komt in de eerste plaats omdat deze begripscheck ruimte biedt tot het geven van een uitgebreider antwoord dan bij een *close-ended AU*. In de tweede plaats komt dit omdat het antwoord op de vraag, wanneer er bevestiging van begrip wordt gegeven, niet altijd leidt tot het geven van een begripsdemonstratie zoals bij een *request for a teach-back*. Dit zien we in regel 4 tot en met regel 6. De klanten geven hier aan dat er geen vragen zijn die zij aan de adviseur willen stellen, maar het type begripscheck dwingt de klanten niet tot het geven van een begripsdemonstratie.

4.1.3 Close-ended AU

```
34 A kosten koper.
35 K1 kosten koper.
36 (begripscheck) A kosten koper. oke. je weet wat kosten koper inhoudt?
37 K1 ja, ja, dat weet ik wel.
38 A ja, dus die bijkomende kosten, die komen nog voor jouw
39 rekening.
```

Fragment 3 – Gesprek 20130916HG1: Voorbeeld van een close-ended AU, gevolgd door een begripsclaim.

Close-ended AU is de meest voorkomende begripscheck tijdens de bespreking van de berekening in het oriëntatiegesprek. In fragment 3 zien we hier een voorbeeld van in regel 36. Deze volgt na het benoemen van de bijkomende kosten in het gesprek, waarin ook de term 'kosten koper' aan bod komt (regel 34 en 35). Dit is een signaal voor de adviseur te informeren of de klant begrijpt wat 'kosten koper' inhoudt (regel 36). Uit het verloop van het fragment blijkt een bevestiging van begrip van de klant, maar deze is niet inhoudelijk. Er is dus een begripsclaim, maar geen demonstratie. Dit is kenmerkend voor de gesloten vraag als begripscheck waarbij de adviseur niet met zekerheid kan stellen of de klant hem daadwerkelijk inhoudelijk begrepen heeft. De klant geeft dit aan in regel 37, maar wordt door dit type begripscheck niet uitgenodigd tot het geven van een demonstratie van begrip.

```
643 K1 oke
644 A dan is hier nog een andere kostenpost die er nog niet bijstaat. die staat
645 wel op de volgende pagina.
646 (00:05)
647 ja en dat is de kosten voor nationale hypotheekgarantie
648 K1 [ja ]
649 A (begripscheck) [heb] je daar wel eens van gehoord?
650 K1 nee
651 A oke ik zal je even proberen kort uit te leggen wat dat inhoudt.
```

Fragment 4 – Gesprek 20131203 HG3: Een close-ended AU zonder begripsclaim als antwoord.

Wanneer een *close-ended AU* wordt beantwoord zonder bevestiging van begrip, kan deze een aanleiding zijn om een nieuwe uitleg te initiëren. Een voorbeeld hiervan zien we in fragment 4. Na het benoemen van bijkomende kosten in regel 644 tot en met regel 647, volgt een gesloten vraag als begripscheck in regel 649. In regel 650 geeft de klant aan dat hij niet weet wat Nationale Hypotheek Garantie inhoudt. Dit is het signaal voor de adviseur om een uitleg te initiëren in regel 651.

```
27 A oke. ja. nou. eh zij heeft toen alles geregeld
28 K1 ja
29 A nu ga je het zelf doen.
30 K1 nou ga ik het zelf doen.
31 A (begripscheck) is het proces jou duidelijk? moeten wij daar samen nog naar kijken?
32 hoe, hoe gaan dingen in zijn werk
33 K1 ja, dat zou ik wel eh
```

Fragment 5 – Gesprek 20130916HG1: Een gesloten begripscheck ingezet als topic afsluiter.

03	A	ja, goed ja wat eh vindt u van deze bedragen?
04		(00:02)
05	K	nou het is in ieder geval minder dan mijn huur
06		hè dus eh
07	A	ja ((lacht))
08	K1	((lacht))
09		en ik krijg er een beter huis voor terug, dus
10		wat dat betreft eh
11	A	ja
12	K1	prima
13	A	<u>A (begripscheck) goed, heeft u hier vragen/opmerkingen over?</u>
14	K1	nee
15	A	nee? ik ga deze berekening ook zo meteen
16		even naar u doormailen. hè dan kunt u 'm
17		rustig eh nakijken ehm ja

Fragment 6 – Gesprek 20131128HG3: Een gesloten begripscheck ingezet als topic afsluiter.

Volgens de gestelde definitie kan een *close-ended AU* ook dienen als 'topic afsluiter'. In fragment 5 en 6 zien we hier voorbeelden van. Beide fragmenten worden gekenmerkt door een gesloten vraag, waarbij de klant gestuurd wordt tot het geven van een kort antwoord.

Uit fragment 5 blijkt dat de klant voor het eerst zelfstandig een hypotheek gaat afsluiten. Dit blijkt uit regel 27 tot en met regel 30. De gesloten begripscheck om na te gaan of de klant weet hoe het vervolproces verloopt volgt in regel 31. Als reactie daarop geeft de klant in regel 33 aan dat hij wel wil weten hoe het vervolproces bij het afsluiten van de hypotheek in zijn werk gaat. Het topic kan dus niet worden afgesloten, de adviseur zal dus een aanvullende uitleg moeten geven.

In fragment 6 zien we een soortgelijke situatie, alleen geeft de klant hierbij aan dat hij geen aanvullende informatie nodig heeft (regel 14). Dit is een begripsclaim, een antwoord dat kenmerkend is voor het beantwoorden van dit type begripscheck. Deze reactie volgt op de begripscheck in regel 13. De reactie van de klant is aanleiding voor de adviseur om door te gaan met gesprek (regel 15 t/m 17).

4.2 Herstelwerk

Tijdens de bespreking van het oriëntatierapport is er niet altijd sprake van wederzijds begrip. Er zijn situaties waarin de uitleg van de adviseur niet door de klant begrepen wordt. In zo'n geval is de adviseur genooddaakt herstelwerk te verrichten. Er moet bij de klant worden nagegaan wat de kern van het misverstand is, waarna de adviseur onzekerheid weg neemt door aanvullende informatie te verschaffen. Tijdens de bespreking van de berekening in het hypotheekoriëntatiegesprek neemt de adviseur altijd initiatief om onduidelijkheid bij de klant weg te nemen. Uit de analyse is niet gebleken dat adviseurs verbale signalen van de klanten die duiden op miscommunicatie negeren. Echter, wanneer we dit resultaat af zetten tegen het beperkte aantal gebruikte begripschecks blijkt dat er ruimte is voor verbetering. Zowel Mazeland (2003) als Cho en Larke (2010) stelden namelijk dat begripschecks het begripsprobleem meer specifiek weet te adresseren dan andere begripstrategieën.

Fragment 7 wordt gekenmerkt door een langdurende periode van interactie tussen de mannelijke klant (K1) en de vrouwelijke klant (K2) aan de ene kant, en de vrouwelijke adviseur (A) aan de andere kant. De klanten hebben de adviseur in eerste instantie beiden niet begrepen, dus moet de adviseur herstelwerk verrichten. Gedurende het fragment voegt de vrouwelijke klant zich aan de kant van de adviseur, nadat zij

de uitleg begrepen heeft. Samen proberen ze de man te overtuigen. Het fragment is opgesplitst in vijf delen.

1	K1	and ehm eh eh exactly eh wat is die netto hier ook alweer bij de maandlasten wat
2	A	ehm ja dus iedere maand krijg je eh gedeelte dit dit dit is dan over een heel jaar krijg je een gedeelte terug van de belastingdienst
3	K1	ja
4	A	dus je kunt een eh een belastingteruggave per maand aanvragen,
5	K1	oke
6	A	dan krijg je een vast bedrag per maand weer teruggestort.
7	K1	ja
8	A	[eh en dan
9	K1	[oke
10	A	kom je dus op dit nettobedrag uit.
11		(3.0)
12	A	dus dit is wat je betaalt aan de bank, dus wij incasseren twaalfhonderdzeventien euro.
13	K1	ja dat wordt van mijn rekening afgeschreven
14	A	ja dit wordt van je rekening afgeschreven en iedere maand krijg je van de belastingdienst eh het verschil hiertussen gestort. Dus eh even afgerond driehonderd euro zou dan je belastingteruggave zijn.
15	K1	oke

Fragment 7a – Gesprek 20130829HG1: De klant maakt duidelijk de adviseur niet volledig begrepen te hebben. Adviseur geeft uitleg.

Het fragment begint wanneer de mannelijke klant een vraag stelt over maandlasten (regel 1). Vervolgens geeft de adviseur aanvullende informatie om de onduidelijkheid bij de klant weg te nemen (regel 2, 4, 6, 8, 10, 12 en 14).

16	K2	so roughly you pay this amount. Officially you pay this but [you pay officially this one
17	A	[yeah
18	A	yeah
19	K2	because you get the money back. Every month?
20	A	yes. Every month.
21	K2	like [eh
22	A	[you can you can do it once a year, but you can also eh choose to do it every month.
23	K2	like we have with the baby day care
24	A	yes

Fragment 7b – Gesprek 20130829HG1: De andere klant geeft haar interpretatie van de uitleg. De adviseur bevestigt dat zij het begrepen heeft.

In fragment 7b zien we het vervolg. De vrouwelijke klant vertelt haar interpretatie van de uitleg van de adviseur. Dit doet zij eerst in regel 16, daarna in regel 19 en vervolgens nog eens in regel 23. Ondertussen bevestigt de adviseur haar interpretatie (regel 17, 18, 20, 22 en 24). Het is nu duidelijk dat de vrouwelijke klant (K2) het begrepen heeft.

25 K2 that we get the [money back
 26 K1 [but but the numbers don't add up to me. Because
 27 K2 (onverstaanbaar 54:52)
 28 K1 at the end of the month this this amount of money goes to the bank
 29 A yes
 30 K1 then, the government give you back this amount
 31 K2 no! That is the difference!
 32 A [no (onverstaanbaar 55:00) so that's the difference between those two.
 33 K2 ((lacht)) the three hundred
 34 A so [this is what you pay to the bank
 35 K2 [what you pay
 36 K2 and you pay[in real this
 37 A yes
 38 K2 because your money. Is like for the daycare, the baby ((lacht))
 39 A yes

Fragment 7c – Gesprek 20130829HG1: Klant 2 heeft het begrepen en probeert het klant 1 duidelijk te maken. Adviseur neemt nauwelijks initiatief voor herstelwerk.

Nu de onduidelijkheid bij klant 2 is weggenomen, neemt zij de rol van de adviseur over (regel 26, 31, 33 en 35). Er is nog onduidelijkheid bij klant 1, maar de adviseur gaat niet verder met herstelwerk en laat het initiatief voor de uitleg over aan klant 2. De adviseur bevestigt in regel 29 enkel wat klant 1 zegt in regel 28. Dit doet ze nogmaals in regel 32, door te bevestigen wat klant 2 zegt in regel 31. Dit zien we in fragment 7c.

40 K1 oh [wait a second oh no no here I see no because here it is two hundred
 41 A [so so you get back a
 42 A [yeah as I said the first year is a bit of a [strange
 43 K1 [and maar [I was only looking at the first year. It didn't add
 up, now I see it here.
 44 A yeah [yes
 45 K1 [this is what I so it is nine hundred eight yeah okay
 46 A ja
 47 K1 now it
 48 A so you get it [back about three three hundred euros eh a month
 49 K1 [yeah
 50 K1 yeah
 51 A from the government and that means that you pay
 52 K1 yeah
 53 A [nine hundred euros
 54 K1 [okay very clear. No I was looking at the first year
 55 K2 ((lacht))

Fragment 7d – Gesprek 20130829HG1: Klant 1 ziet in wat de oorzaak van het misverstand is.

In regel 40 (fragment 7d) maakt klant 1 kenbaar waar het misverstand ontstaan is. Op dat moment lijkt het initiatief bij de adviseur helemaal terug te zijn om herstelwerk te verrichten, dit is te zien vanaf regel 41. Dit gebeurt tot het moment dat de klant aangeeft het volledig begrepen te hebben in regel 54.

56	A	no those are [as I said that's why we that's why we never look at the first year
57	K1	[that's why I was a bit lost
58	A	because the first year
59	K1	yeah
60	A	it's not a full year
61	K1	hmmhmm
62	A	and ehm all the cost you make
63	K1	hmmhmm
64	A	eh are eh eh tax refundable as well
65	K1	hmmhmm
66	A	so eh eh it's a very strange amount [you have to pay each month
67	K1	[yeah
68	K1	hmmhmm
69	A	eh and that's just because eh ja the the
70	K2	the difference
71	A	all the costs you pay you get you get back eh the almost have of those cost
72	K1	hmmhmm
73	A	eh and if you ehm eh divide that to each month
74	K1	hmmhmm
75	A	you get more back of course
76	K1	yeah
77	A	so it's it that's why we say never look at the first year we look at the second year
78	K1	yeah
79	A	and after that.
80	K1	yeah. No very clear. Oke. Ja.
81	A	yes?
82	K1	hmm
83	K2	he's liking their (onverstaanbaar 56:16)
84	K1	ja ja ja no no it's it's all clear. Don't worry.
85	A	[((lacht))
86	K2	[no worry is okay. You were so sweet. ((lacht))

Fragment 7e – Gesprek 20130829HG1: Adviseur gaat door met herstelwerk, ondanks dat de klant aan heeft gegeven het begrepen te hebben.

In het vorige fragment (7d) zagen we dat de klant heeft aangegeven dat hij de situatie begrepen heeft (regel 54). Herstelwerk lijkt nu niet meer noodzakelijk, toch gaat de adviseur door met het geven van aanvullende informatie. Dit gebeurt vanaf regel 56. Ondertussen geeft de klant nogmaals aan het begrepen te hebben (regel 80). Pas nadat de mannelijke klant voor de derde keer heeft aangegeven dat voor hem alles duidelijk is (regel 84), staakt zij haar herstelwerk.

5. Conclusie

In dit artikel zijn 34 hypotheekoriëntatiegesprekken geanalyseerd in de wijze waarop adviseurs bij klanten nagaan of ze hen begrepen hebben tijdens de bespreking van de berekening. Er is ook een analyse uitgevoerd op de manier waarop adviseurs op klanten reageren als zij aangeven de uitleg niet begrepen te hebben. Op basis van de uitgevoerde analyse kan er het volgende gesteld worden.

“Welke strategieën passen adviseurs toe om te checken of klanten begrijpen wat ze zeggen?”

Hypotheekadviseurs maken slechts in 11,8% van de onderzochte fase in het hypotheekoriëntatiegesprek gebruik van de door Farrell et al. (2009) onderscheiden begripschecks om het begrip bij klanten te checken. Zij maken gebruik van drie van de vier soorten begripschecks, namelijk *request for teach-back*, *open-ended AU* en *close-ended AU*. Deze komen respectievelijk in 2,9%, 2,9% en 11,8% van alle geanalyseerde gesprekken voor. Dit zijn relatief lage percentages. Van het andere type begripscheck, de *OK? question*, wordt geen gebruik gemaakt. Bij het kiezen van het type begripscheck heeft de adviseur het antwoord natuurlijk niet in de hand. Wanneer de begripscheck beantwoord wordt zonder bevestiging van begrip, is er voor de adviseur ongeacht het gekozen type begripscheck ruimte voor het geven van een aanvullende uitleg. Wanneer klanten aangeven dat zij de uitleg van de adviseur wel begrepen hebben, biedt enkel de *request for a teach back* ruimte tot het geven van een inhoudelijke demonstratie van begrip. Alleen dan kan de adviseur met zekerheid vaststellen of er sprake van wederzijds begrip is.

Wanneer een *request for teach back* wordt ingezet, stelt dit type begripscheck de klant in staat een begripdemonstratie te geven. Uit de analyse zijn alleen situaties gebleken waarin deze begripscheck niet beantwoord wordt met een begripdemonstratie. Dit biedt de adviseur de kans om een nieuwe uitleg te initiëren.

Open-ended AU bleek klanten meer dan *close-ended AU* ruimte te geven voor antwoorden. Dit gebeurde door het gebruik van een *tag question*. Toch blijkt dit type begripscheck de klant niet te sturen in de richting van een begripdemonstratie. Wanneer klanten bevestiging van begrip geven, kan de adviseur niet met zekerheid vaststellen of ze daadwerkelijk wel begrepen hebben wat de adviseur hen had uitgelegd.

Close-ended AU is de meest voorkomende begripscheck gebleken. Dit type begripscheck blijkt op verschillende manieren te worden ingezet. Wanneer deze begripscheck wordt beantwoord met een begripsclaim, kan de adviseur nooit met zekerheid vaststellen of klanten de inhoud daadwerkelijk begrepen hebben. Net als voor de andere begripschecks geldt dat wanneer klanten geen bevestiging van begrip geven, dit adviseurs de ruimte biedt tot het initiëren van aanvullende uitleg. De *close-ended AU* bleek ook te worden ingezet als 'topic afsluiter' wanneer deze begripscheck als afsluitende vraag gesteld werd en niet beantwoord werd met een verzoek tot het geven van aanvullende informatie.

“Wat doen adviseurs als klanten kenbaar maken dat zij de adviseur anders of niet goed begrepen hebben?”

Adviseurs erkennen altijd het gebrek aan begrip bij de klant. Gedurende de bespreking van de berekening in het hypotheekoriëntatiegesprek wordt de klant nooit aan zijn lot over gelaten.

Echter, wanneer we kijken naar herstelwerk door de adviseur moet er geconcludeerd worden dat er toch ruimte voor verbetering is. Volgens Mazeland (2003) en Cho en Larke (2010) zijn begripschecks meer

dan andere *repair strategies* geschikt voor herstelwerk. Dit komt omdat begripschecks de adviseur in staat stellen de problemen die de klant ervaart specifiek te adresseren. In 88,2% van de geanalyseerde gesprekken wordt tijdens de bespreking van de berekening helemaal geen begripscheck uitgevoerd. Wanneer adviseurs meer gebruik zullen maken van begripschecks, kunnen problemen die klanten ervaren beter inzichtelijk gemaakt worden. Hierdoor kunnen klanten beter geholpen worden.

6. Discussie

De onderzoeksresultaten kunnen zijn beïnvloed door verschillende interne en externe factoren. Dit kan er toe hebben geleid dat er alternatieve redenen denkbaar zijn die het onderzoek onbedoeld in een bepaalde richting gestuurd hebben. Voor vervolgonderzoek is het aan te bevelen te waken voor onderstaande kritiekpunten.

Het lage percentage gebruikte begripschecks kan te wijten zijn aan de onderzochte gespreksfase. De bespreking van de berekening is een fase in het gesprek die, vergeleken met andere fasen, weinig uitleg vraagt. Minder uitleg zorgt er indirect voor dat er ook minder begrip gecheckt hoeft te worden en daardoor zullen er ook minder begripschecks zijn.

Het onderzochte materiaal en de onderzochte proefpersonen zijn niet homogeen. Voor de analyse zijn twee vormen van oriëntatiegesprekken gebruikt, namelijk *face-to-face* gesprekken en webcamgesprekken. Voor de analyse is er geen onderscheid gemaakt tussen beide gesprekken en daardoor zijn de data gegeneraliseerd. Hetzelfde geldt voor de onderzochte hypotheekzoekers. Het onderzochte materiaal betrof deels gesprekken met klanten die voor het eerst een hypotheek afsloten (STBO) en klanten die al ervaring hadden met het afsluiten van een hypotheek (FTBO). Ook de adviseurs vormden geen homogene groep. Onderzoek heeft uitgewezen dat hypotheekoriëntatiegesprekken verlopen volgens een bepaalde segmentering (zie bijlage I), maar iedere adviseur bleek toch zijn eigen werkwijze te hebben in het voeren van het gesprek. Er was een verschil merkbaar in de wijze waarop adviseurs met klanten omgingen. Dit beïnvloedde de mate waarin er begripschecks werden uitgevoerd om het begrip bij de klant na te gaan.

Ook het *Hawthorne-effect* kan de resultaten beïnvloed hebben. Het gaat hierbij om een effect dat mogelijk is ontstaan doordat klanten wisten dat zij deel uit maakten van een onderzoek. Een ander punt van discussie sluit aan bij een bevinding uit het onderzoek van Watermeyer en Penn (2009). Zij stelden vast dat hun proefpersonen soms uit beleefdheid positieve antwoorden gaven aan de informatiegever. Dit zou ook in dit onderzoek het geval kunnen zijn. Klanten kunnen uit beleefdheid hebben gezegd dat zij een uitleg van de adviseur begrepen, terwijl dit in feite niet het geval was.

Het materiaal betrof ook gesprekken waarin er Engels werd gekozen als *lingua franca*. Hierdoor is tenminste één van de gespreksdeelnemers genoodzaakt om niet in zijn moedertaal te spreken. Dit kan wederzijds begrip negatief beïnvloed hebben.

Wanneer onderzoekers in de toekomst de mogelijkheid krijgen om op grotere schaal onderzoek te verrichten, kunnen veel van bovenstaande discussiepunten worden ondervangen. Allereerst kan er meer waarde worden toegekend aan onderzoeksresultaten wanneer deze op grotere schaal zijn onderzocht. Ook zou toekomstig onderzoek uitgebreid kunnen worden wanneer het materiaal evenredig is verdeeld onder de verschillende variabelen zoals medium (*face to face* vs. webcam) en voorkennis (STBO vs. FTBO). Dan zouden er hierover ook uitspraken gedaan kunnen worden. Het verplaatsen van de aandacht naar een gespreksfase waarin meer uitleg wordt gegeven en/of het vergroten van de omvang van het onderzoek naar een volledig gesprek (zie Farrell et al. (2009)), zou naar alle waarschijnlijkheid resulteren in meer stabielere onderzoeksresultaten. Enkel bij een zeer groot aantal onderzochte gesprekken, zijn de resultaten generaliseerbaar naar een grotere groep.

7. Literatuur

Cho, E. H., & Larke, P. J. (2010). Repair Strategies Usage of Primary Elementary ESL Students: Implications for ESL Teachers. *TESL-EJ*, 14(3), n3.

Farrell, M. H., Kuruvilla, P., Eskra, K. L., Christopher, S. A., & Brienza, R. S. (2009). A method to quantify and compare clinicians' assessments of patient understanding during counseling of standardized patients. *Patient education and counseling*, 77(1), 128-135.

Heritage, J. & Atkinson, M. (1984). Introduction. In J. Maxwell Atkinson en John Heritage (Ed.), *Structures of social action* (1-15). Cambridge: Cambridge University Press.

Koole, T. (2010). Displays of epistemic access: Student responses to teacher explanations. *Research on Language and Social Interaction*, 43(2), 183-209.

Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: Coutinho.

Nelissen, J. M. C. (2002). Interactie: een vakpsychologische analyse. *Tijdschrift voor nascholing en onderzoek van het reken-wiskundeonderwijs*, jaargang 20, nummer 4, 3-14.

Polman, A. M. (2012). "Snap je?" Een analyse van begripschecks in hypotheekadviesgesprekken. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

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

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

Bijlage I: Segmentering van een hypotheekoriëntatiegesprek

In hypotheekoriëntatiegesprek zijn vijf verschillende fases aan te wijzen, die recursief zijn. Dat wil zeggen dat sommige fases meerdere malen voor kunnen komen in een bepaald gesprek. In die verschillende fases zijn bepaalde topics aan te duiden die regelmatig terugkeren. Soms wordt een topic wel eens overgeslagen of in een andere fase besproken, maar algemeen genomen komen de topics en specifieke fases aan de orde.

De fases die we kunnen onderscheiden zijn de volgende fases:

1. Introductie
 - Kennismaking
 - Procesinformatie (hoe verloopt dit gesprek)
 - Presentatie reden voor komst/klantvraag
2. Inventarisatie
 - Inventariseren/checken van persoonsgegevens
 - Inventariseren werksituatie
 - Inventariseren van schulden en openstaande kredieten
 - o Studieschulden
 - o Doorlopende kredieten
 - o Leningen
 - Inventariseren van kapitaal/bezittingen/mogelijkheden tot schenkingen
 - Inventariseren koopsituatie (alleen of samen)
 - Inventariseren toekomstige woning
3. Berekening (technisch uitvoeren van rekentoets)
4. Bespreking berekening/oriëntatierapport
 - Maandlasten
 - Proceskosten
 - Bijkomende kosten
 - o Taxatie
 - o Makelaarskosten
 - o Notariskosten
 - o Bestaande bouw of nieuwbouw
 - Verwijzing naar adviesgesprek
5. Bespreking mogelijkheden
 - Hypotheekvormen (annuïteiten, lineair, bankspaarhypothek)
 - NHG
 - Budgethypothek/woninghypothek
 - Rentevastperiode
 - Variabele of vaste rente
 - Hypothecaire inschrijving
 - Bouwdepot
6. Afronding/afsluiting
 - Inventarisatie losse eindjes

Bijlage II: Transcriptconventies

(1,5)	Pauze: hetzij beurt intern, hetzij tussen beurten.
(.)	Stilte korter dan (0.2) seconden.
tekst= =tekst2	Er is geen waarneembare stilte tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker.
sp[reker1 [spreker2	Een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker op het punt waar het haakje staat.
()	Spreker zegt iets dat de transcribent niet kan verstaan.
<i>lacht</i>	Karakterisering van non-verbale uiting.