Het effect van explicietheid in de kopjes van een ABN AMRO hypotheekofferte

*Eindwerkstuk Communicatiekunde*

*Cathy Verhulst*

*3037460*

*Universiteit Utrecht*

*Faculteit Geesteswetenschappen*

*Bachelor Taal- en Cultuurstudies*

*Begeleider: Henk Pander Maat*

**Samenvatting**

In dit eindwerkstuk wordt er onderzoek gedaan naar de explicietheid van kopjes in een offerte voor hypotheken van de ABN AMRO bank. Naar aanleiding van de verbeteringen in de nieuwe offerte ten opzichte van de oude, zijn er wat kopjes aangepast op het tekstkenmerk explicietheid. Uit een vragenlijst waarin wordt onderzocht welke tekst men onder een bepaald kopje verwacht zijn 2 belangrijke resultaten gekomen. (1) De vragenlijst horende bij de expliciete kopjes wordt sneller gemaakt dan de impliciete versie. De antwoorden zijn sneller te vinden. (2) De vragenlijst horende bij de expliciete kopjes wordt over het algemeen beter gemaakt dan de impliciete versie. Er worden meer goede antwoorden gegeven.

# Inhoudsopgave

1. **Inleiding** blz. 3
   1. **Aanleiding**
   2. **De offerte**
2. **Vergelijking** blz. 4
   1. **Verbetering in nieuwe offerte** blz. 5
   2. **Wat is er niet verbeterd** blz. 6
3. **Probleemstelling** blz. 7
   1. **Hoofdvraag**
   2. **Hypothesen**
4. **Operationalisatie** blz. 8
   1. **Materiaal**
   2. **Proefpersonen** blz. 9
   3. **Afname** blz. 10
5. **Resultaten** blz. 11
6. **Conclusie en discussie** blz. 18

**Literatuur** blz. 19

**Bijlagen** blz. 18

1. Inhoudsopgave originele offerte
2. Versie 1 en versie 2 blz. 19
3. Vragenlijst blz. 21

**Hoofdstuk 1 – Inleiding**

**1.1 Aanleiding**

Als het aankomt op financiële geletterdheid heerst er een groot probleem. Het blijkt, uit het lezersonderzoek van Pander Maat e.a. (2009), wat zij hebben uitgevoerd in opdracht van de Autoriteit Financiële Markten, dat veel financiële teksten te moeilijk zijn voor hun lezers. Nederlanders hebben niet genoeg kennis hebben van financiële zaken. Deze financiële geletterdheid zoals dat wordt genoemd is niet toereikend voor de documenten die men krijgt. Een voorbeeld hiervan is de informatie horende bij het aanschaffen van een hypotheek. Voor vele mensen is het afsluiten van een hypotheek een handeling die ze maar een keer in hun leven zullen doen. Hierdoor worden door de meesten een offerte of voorwaarden van een hypotheek maar eenmalig gelezen, waardoor men hier niet in getraind kan worden.

Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de ABN AMRO haar informatiepakket aangepast. Zo zijn de Algemene Voorwaarden en de offertes grondig herzien en herschreven. De verandering waar ik me op heb gericht is die van de offerte.

**1.2 De offerte**

Ondanks dat de structuur van het document hetzelfde is gebleven, is de offerte flink aangepast. Een van die vele veranderingen bevatte de kopjes van de offerte. Hierin is een heleboel veranderd. De kopjes interesseren mij omdat deze een houvast vormen in de tekst. Hierdoor, en zeker als de kopjes genummerd zijn, kun je je oriënteren in een tekst. Zo blijkt uit voormalig onderzoek dat kopjes kunnen bijdragen aan een beter begrip van tekst, zeker als het gaat om teksten met een hoge moeilijkheidsgraad. Kopjes helpen je met het voorbereiden op wat er gaat komen en af bakenen wat echt belangrijk is.

In deze scriptie doe ik onderzoek naar de begrijpelijkheid van kopjes uit de offerte van de ABN AMRO Bankspaarhypotheek. In hoofdstuk 2 vergelijk ik de kopjes van de oude en de nieuwe offerte.

**Hoofdstuk 2 – Vergelijking**

Om te kijken waar nu precies de verschillen lagen, heb ik een vergelijking gemaakt. Ik wil me alleen richten op de kopjes, vandaar dat ik voor beide offertes twee inhoudsopgaven heb gemaakt. Dit zijn in principe alle kopjes genummerd en onder elkaar gezet. Voor deze vergelijking heb ik de subkopjes niet meegenomen. Om de verschillen duidelijk te maken zie je in de volgende tabel de oude en de nieuwe offerte naast elkaar. De kopjes die overeen komen staan voor zover mogelijk op dezelfde regel.

**Tabel 1: Oude en nieuwe offerte**

Oude offerteNieuwe offerte

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | Offerte voor een ABN AMRO Woninghypotheek | Samenvatting offerte |
| **2.** | De geldgever | Wie is de aanbieder van de lening? |
| **3.** | Omschrijving van het product | Omschrijving van de hypotheek |
| **4.** | Inbreng eigen middelen | Inbreng geld |
| **5.** | Zekerheden | Zekerheidsrechten |
| **6.** | Specificatie van de leningdelen | Gegevens van de lening |
|  | Leningdeelnummer 700.064.059.100 | Leningdeel 1 |
|  | leningdeelnummer 700.064.059.119 | Leningdeel 2 |
| **7.** | Bijkomende eenmalige kosten | Bijkomende eenmalige kosten voor uw hypotheek |
| **8.** | Bijkomende terugkerende financiële verplichtingen | Bijkomende terugkerende financiële verplichtingen |
| **9.** | Vervroegde aflossing | Wat moet u doen als u uw lening eerder wilt terugbetalen? |
| **10.** | Illustratieve aflossingstabel | Aflossingstabel/ hypotheeklasten berekening |
| **11.** | Hogere inschrijving | Hogere inschrijving(= de bank meer zekerheid geven dan nu nodig is) |
| **12.** | Fiscale aspecten | Uw lening en de belastingdienst |
| **13.** | Algemene Voorwaarden | Algemene Voorwaarden |
| **14.** | Financiële Bijsluiter | Financiële Bijsluiter |
| **15.** | Kosten distributie en verkoop | Kosten en beloning |
| **16.** | Algemene informatie | Algemeen voorbehoud |
| **17.** | Benodigde documenten | Welke schriftelijke informatie heeft ABN AMRO nog van u nodig? |
| **18.**  **19.** | Acceptatie en geldigheidsduur | Wat moet u doen als u deze offerte wilt accepteren?  Hoe lang blijft deze offerte geldig? |

Naast de verschillen zal ik als eerste ingaan op de overeenkomsten. Zoals je kunt zien zijn er qua structuur en opbouw redelijk wat dingen gelijk gebleven. Ten eerste wordt er nagenoeg dezelfde volgorde aangehouden. De meeste kopjes komen bijna gelijk terug in de nieuwe offerte. Daarnaast geven de kopjes van de nieuwe offerte dezelfde inhoud weer, maar meestal in een makkelijkere taal.

Ook zijn er een aantal verschillen te vinden. In de paragrafen hieronder zal ik al deze verschillende tekstkenmerken noemen en er een voorbeeld van geven. Deze verschillen zijn naar mijn mening ook allemaal verbeteringen ten opzichte van de oude offerte.

* 1. **Verbeteringen in nieuwe offerte**

*Subkopjes*

Voor de analyse tussen de oude en de nieuwe offerte heb ik proberen de structuur van de documenten zo gelijk mogelijk proberen te houden. Zo zijn er wat subkopjes uit de oude offerte, veranderd in gewone kopjes. Zo konden we de twee inhoudsopgaven beter vergelijken. Om toch iets over de subkopjes te kunnen zeggen, zal ik hieronder een voorbeeld geven. In bijlage 1 zie je de originele oude offerte. Hierin zijn niet zoveel subkopjes te vinden. In de nieuwe offerte zijn voor bijna alle kopjes ook subkopjes toegevoegd. Subkopjes kunnen handig zijn om verschillende onderwerpen binnen een kopje op te delen, zoals bij kopje (3);

1. Omschrijving van de hypotheek
   * Wat bedoelen we met hypotheek?
   * Waaruit bestaat een hypotheek?

In dit voorbeeld wordt een onderscheid gemaakt tussen twee verschillende subonderwerpen. In andere gevallen worden de subkopjes voor een ander doel gebruikt. Zo wordt bijvoorbeeld bij kopje (4) maar één subkopje gebruikt.

1. Inbreng geld

* Hoeveel geld moet u inbrengen?

Wat het nut hiervan is, is mij niet helemaal duidelijk. Het zou kunnen zijn dat in het maken van de offerte subkopjes automatisch gegenereerd worden. Omdat alle offertes persoonlijk op de klant gericht zijn, kan het zijn dat er bijvoorbeeld voor andere klanten meer informatie onder datzelfde kopje staat. Hierdoor kunnen er dus ook meer subkopjes zijn.

*Stellende versus vragende kopjes*

Verder kun je zien dat de vorm van een aantal kopjes anders is. Sommigen zijn in vragende vorm zijn gezet in plaats van stellende vorm. In de nieuwe offerte zijn er 5 kopjes van stellend naar vragend gegaan, en zijn er 8 nieuwe subkopjes ook vragend gesteld.

*Makkelijker taalgebruik*

Naast dat er aantal kopjes vragend zijn gesteld, gebeurt er nog meer. Zo zie je in kopje (2) dat niet alleen de vorm is veranderd, maar dat er ook is gekozen voor simpelere woorden. Zo wordt ‘de geldgever’ vervangen door ‘aanbieder van de lening’.

* De geldgever → 2. Wie is de aanbieder van de lening?

In dit voorbeeld zie je dat er wordt gekozen voor makkelijkere taal, maar ook om het kopje in een vragende vorm te zetten.

*Explicieter maken*

Bij kopje (2) wordt er in de vragende vorm gekozen voor makkelijkere taal. Er wordt niet extra informatie toegevoegd. Bij kopje (17) wordt er al veel meer informatie toegevoegd.

* Benodigde documenten → 17. Wie is de aanbieder van de lening?

Hier wordt de informatie veel explicieter gemaakt. Er wordt duidelijk gemaakt dat het de ABN AMRO is die de informatie van u nodig heeft. Door het expliciet maken van de kopjes wordt het een duidelijker welke informatie je onder dat kopje kan vinden.

**2.2 Wat is er niet verbeterd?**

We hebben gezien dat de nieuwe offerte op een aantal punten is verbeterd. Hierboven heb ik 4 kenmerken genoemd van de veranderingen in de nieuwe offerte. Er zijn subkopjes toegevoegd, kopjes zijn vragend gesteld in plaats van stellend, er zijn makkelijkere woorden gebruikt en de kopjes zijn explicieter gemaakt. De nieuwe offerte is al een hele verbetering ten opzichte van de oude offerte.

Toch zijn er nog een aantal kopjes te vinden in de nieuwe offerte die misleidend zijn. De informatie onder het kopje komt niet overeen met wat je zou verwachten aan de hand van het kopje. Een voorbeeld hiervan is (13). Je zou verwachten onder dit kopje de Algemene Voorwaarden te vinden. Maar de tekst geeft slechts een verwijzing naar de voorwaarden.

1. Algemene voorwaarden

In deze offerte staat per leningdeel welke voorwaarden voor het betreffende leningdeel gelden. De meest recente voorwaarden zijn bij deze offerte gevoegd. Als u leningdelen hebt waarvoor oudere voorwaarden gelden, dan zijn deze niet bijgevoegd. Deze voorwaarden hebt u al eerder ontvangen. In deze voorwaarden staat belangrijke informatie. Leest u deze voorwaarden goed.

Een betere omschrijving van dit kopje zou zijn; ‘Welke algemene voorwaarden zijn van toepassing op deze lening?’.

Daarnaast is er een tweede kenmerk dat ervoor zorgt dat de kopjes misleidend zijn. Bij sommige kopjes is het niet duidelijk of het gaat om algemene informatie, of informatie specifiek voor de aanvrager van de offerte. Zo zou je verwachten dat bij kopje (3) ‘Omschrijving van de hypotheek’, een omschrijving zou staan van ‘jouw’ hypotheek. Wat er werkelijk staat is een algemene beschrijving van het begrip hypotheek.

1. Omschrijving van de hypotheek

In deze offerte bedoelen wij met “hypotheek” alle vier hierna genoemde onderdelen samen. Als wij “het recht van hypotheek” schrijven dan wordt daarmee bedoel het zekerheidsrecht (hieronder en in hoofdstuk 5 beschreven).

In de nieuwe offerte zijn er dus nog twee typen kopjes te vinden die niet helemaal overeenkomen met de informatie die onder de kopjes staat. Ten eerste kunnen kopjes onjuiste verwachtingen oproepen, door te doen alsof er informatie volgt, die eigenlijk ergens anders staat. En ten tweede is het niet duidelijk of er algemene of persoonlijke informatie volgt. Deze twee types kun je allemaal plaatsen onder dezelfde noemer; namelijk het explicieter maken van de offerte. Naar mijn mening waren er in de nieuwe offerte nog teveel kopjes die niet expliciet genoeg waren. Aan de hand van deze misleidende kopjes heb ik een probleemstelling geformuleerd.

**Hoofdstuk 3 – Probleemstelling**

**3.1 Hoofdvraag**

In het vorige hoofdstuk zien we dus waar het probleem zit in de nieuwe offerte. De kopjes van de inhoudsopgave zijn verbeterd, maar ze zijn nog niet allemaal expliciet genoeg om misleiding bij de lezer te voorkomen. De lezer kan in de nieuwe offerte nog steeds verkeerde verwachtingen krijgen bij een aantal kopjes. Hierbij komen er gelijk wat vragen naar boven.

Hoe kan je ervoor zorgen dat de lezer niet langer misleid wordt door de kopjes. Is dat voornamelijk door de explicietheid van de kopjes? Kun je door het expliciet maken van alle kopjes ook echt misleiding voorkomen? Is de lezer slim genoeg om alsnog de goede informatie onder het misleidende kopje te verwachten? Op deze vragen wil ik mijn onderzoek baseren. Hiervoor heb ik een hoofdvraag geformuleerd, namelijk;

* In hoeverre heeft explicietheid van kopjes effect op de vindbaarheid van informatie in een inhoudsopgave?

Hartley en Trueman (1985) doen een beschrijvend onderzoek naar hoe je onderzoek moet doen naar ‘acces structures’. Dat zijn hulpmiddelen die je toegang geven tot een tekst, zoals bijvoorbeeld kopjes. In hun onderzoek vinden zij geen belangrijke resultaten als het op kopjes gaat. In dit onderzoek gaan we een stapje verder. Er wordt vooral gekeken naar de verwachtingen die worden geschept met de kopjes. Het gaat niet per se om de begrijpelijkheid van de kopjes. Er zal vooral gekeken worden naar of er een link wordt gemaakt tussen het kopje en die informatie die daarbij hoort.

**3.2 Hypothesen**

Bij deze hoofdvraag zal ik ook twee hypothesen formuleren. De vindbaarheid van informatie in een inhoudsopgave zullen zich in twee vormen uiten. Ten eerste denk ik dat er meer goede antwoorden op de vragen zullen worden gegeven in de makkelijke versie. Ten tweede denk ik dat de antwoorden op de vragen ook sneller zullen worden gevonden in de makkelijke versie.

**Hoofdstuk 4 – Operationalisatie**

Voor het beantwoorden van deze hoofdvraag heb ik twee verschillende versies van de inhoudsopgave nodig. Deze ga ik met behulp van een vragenlijst met elkaar vergelijken. Een versie zal moeilijke woorden en minder expliciete kopjes bevatten. De andere versie makkelijkere woorden en expliciete kopjes. De vragen op de vragenlijst zullen gaan over verwachten. Er zullen twee soorten vragen gesteld worden. Namelijk “Welke informatie verwacht de lezer onder een bepaald kopje?” En deze vraag wordt ook omgedraaid, namelijk “Onder welk kopje verwacht de lezer bepaalde informatie te vinden?”. Door de antwoorden van deze twee vragenlijsten te vergelijken kan ik kijken of lezers inderdaad andere informatie verwachten bij de ‘misleidende’ kopjes.

Zoals je ziet in de vergelijking van de oude met de nieuwe offerte, zijn er een paar kopjes van stellend naar vragende vorm gegaan. Hartley en Trueman (1985) doen ook onderzoek naar het effect van vragende versus stellende kopjes. Uit hun onderzoek is geen significant verschil naar voren gekomen. Toch heb ik ervoor gekozen om in de nieuwe versie wat meer vragende kopjes te vormen. Omdat er in de nieuwe offerte ook al een paar vragende kopjes stonden, wilde ik hier een lijn in houden, en zo veel mogelijk kopjes in vragende vorm te zetten.

**4.1 Materiaal**

Ik heb twee versies van de inhoudsopgave gemaakt, die alleen verschillen op de tekstkenmerken woordmoeilijkheid en explicietheid. Als uitgangspunt heb ik de oude en de nieuwe inhoudsopgave van de offerte gebruikt. De subkopjes heb ik verder buiten beschouwing gelaten. Voor versie 1 heb ik de oude inhoudsopgave gebruikt. Hier heb ik bijna niks aan veranderd. Alleen kopje 6 ‘Specificatie van de leningdelen’ heb ik veranderd naar ‘Gegevens van de lening’. Naar mijn mening was dit het enige kopje wat in de oude offerte beter stond beschreven dan in de nieuwe. Voor versie 2 heb ik de nieuwe inhoudsopgave gebruikt. De nieuwe inhoudsopgave bevatte al veel makkelijkere woorden dan de oude offerte. Daarnaast heb ik deze inhoudsopgave nog extra gemanipuleerd, aan de hand van het tekstkenmerk explicietheid.

11. Hogere inschrijving

11. Wat moet u doen als u een aanvullende lening wilt?

Versie 2 van de inhoudsopgave is dus explicieter en bevat makkelijkere woorden. Beide inhoudsopgave verschillen nu nog alleen op die twee bepaalde tekstkenmerken van elkaar.

Nu heb ik twee verschillende versies van de inhoudsopgave;

1. Impliciet (moeilijke versie)
2. Expliciet (makkelijke versie)

Op de volgende bladzijde is in de tabel te zien hoe versie 1 en versie 2 tot stand zijn gekomen.

**Tabel 2: Versie 1 en versie 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Versie 1 (moeilijk)** | **Versie 2 (makkelijk)** |
| 1. | Offerte voor een ABN AMRO Woninghypotheek | Samenvatting offerte |
| 2. | De geldgever | Wie is de aanbieder van de lening? |
| 3. | Omschrijving van het product | Wat is een hypotheek? |
| 4. | Inbreng eigen middelen | Hoeveel geld moet u inbrengen? |
| 5. | Zekerheden | Wat zijn zekerheidsrechten, en welke gelden voor u? |
| 6. | Gegevens van de lening | Omschrijving van de leningdelen |
| Leningdeelnummer 700.064.059.100 | Leningdeel 1 |
| Leningdeelnummer 700.064.059.119 | Leningdeel 2 |
| 7. | Bijkomende eenmalige kosten | Wat zijn de bijkomende eenmalige kosten voor uw hypotheek? |
| 8. | Bijkomende terugkerende financiële verplichtingen | Wat zijn de bijkomende terugkerende kosten voor uw hypotheek? |
| 9. | Vervroegde aflossing | Wat moet u doen als u uw lening eerder wilt terugbetalen? |
| 10. | Illustratieve aflossingstabel | Waar vindt u een hypotheeklasten berekening? |
| 11. | Hogere inschrijving | Wat moet u nu doen als u later eventueel een aanvullende lening wilt? |
| 12. | Fiscale aspecten | Uw lening en de belastingdienst |
| 13. | Algemene Voorwaarden | Welke Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op uw lening? |
| 14. | Financiële Bijsluiter | Waar vindt u de Financiële Bijsluiter? |
| 15. | Kosten distributie en verkoop | Welke diensten verleent ABN AMRO, en hoe betaalt u daarvoor? |
| 16. | Algemene informative | Onder welke voorwaarden wordt de lening aangeboden? |
| 17. | Benodigde documenten | Welke schriftelijke informative heft ABN AMRO nog van u nodig? |
| 18.  19. | Acceptatie en geldigheidsduur | Wat moet u doen als u deze offerte wilt accepteren?  Hoe lang blijft deze offerte geldig? |

Voor deze twee inhoudsopgaven heb ik een vragenlijst opgesteld. De antwoorden van deze vragen moeten laten zien of er een verschil is tussen de originele en de aangepaste inhoudsopgave. Hieronder zal ik een voorbeeld geven van een vraag, waaruit het verschil tussen de twee inhoudsopgaven goed te zien is.

**4.2 Proefpersonen**

Aan dit onderzoek hebben uiteindelijk 44 proefpersonen meegedaan. Onder deze proefpersonen verdelen we de originele en de gereviseerde inhoudsopgave, met daarbij de gebruikersvragen. De proefpersonen zullen per conditie worden verdeeld naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en voorkennis, zodat beide groepen ongeveer gelijk zijn.

**4.3 Afname**

De proefpersoon krijgt een vraag voorgelegd, op papier. Dan moet hij in de inhoudsopgave kijken waar hij denkt dat het antwoord op de vraag te vinden is. We zullen ten eerste kijken of het een goed of fout antwoord is. Er is ook gemeten hoe lang de proefpersonen doen om de goede antwoorden te vinden in de inhoudopgave. De verwachting hierbij is dat in versie 2 (de makkelijke en expliciete versie) de vragen sneller beantwoord zullen worden. Bij het afnemen van de testen zijn bijna geen problemen voorgekomen. De testen zijn bijna allemaal gemaakt door universitair studenten.

Naast het maken van de vragen die bij de inhoudsopgave horen, krijgen alle proefpersonen ook nog een voorkennistest voorgelegd. Deze test is afkomstig van de Autoriteit Financiële Markten. Met 15 vragen wordt beoordeeld in hoeverre de proefpersoon al kennis heeft van hypotheken. Deze test is te vinden op <http://www.weetwatjeweet.nl/html/quiz.html?id=4>.

**Hoofdstuk 5 – Resultaten**

In totaal hebben er 44 proefpersonen meegedaan aan dit onderzoek. De groep bestond uit 23 vrouwen (52,3%) en 21 mannen (47,7%). De gemiddelde leeftijd van de onderzochte groep is 24,84 jaar, met een standaardafwijking van 8,46. De jongste is 18 jaar en de oudste is 63 jaar.

**Betrouwbaarheid voorkennistest**

De voorkennistoets bestond uit 15 vragen. Van deze vragen is de betrouwbaarheid berekend. In eerste instantie was de uitkomst een α= 0,189. Dit is natuurlijk erg laag. Kennisvraag 7 had de hoogste negatieve correlatie, namelijk -0,181. Kennisvragen 2, 3, 5 en 12 hadden ook een negatieve correlatie namelijk respectievelijk -0,094, -0,103, -0,055, -0,167. Kennisvraag 8 had een rest-itemcorrelatie van precies 0. Deze 6 waarden heb ik toen buiten beschouwing gelaten. Met de overige 9 vragen uit de kennistest is opnieuw de betrouwbaarheid berekend. Helaas was het resultaat een α= 0,446. Na een aantal keren proberen met vragen bijvoegen en weglaten, is de α nooit boven de 0,60 gestegen, wat gezien kan worden als de ondergrens van een betrouwbare toets. Helaas kan er dus officieel van de voortest geen totale score worden berekend.

**Condities**

De proefpersonen zijn verdeeld in 2 groepen. Een groep kreeg versie 1 van de inhoudsopgave, en de andere groep versie 2. De condities zijn goed verdeeld.

Er zijn op geslacht, opleidingsniveau en leeftijd geen significante verschillen gevonden tussen de condities.

Ondanks dat de kennistoets niet betrouwbaar is, wilde ik toch kijken of de condities enigszins verschilden op voorkennis. Hiervoor is een totale score berekend met de vragen 1, 4, 6, 9, 10, 11, 13, 14 en 15. Na het doen van een onafhankelijke t-test bleek dat er geen significant verschil is tussen de condities op voorkennis (t(41)= 1,54 p=0,13).

**Betrouwbaarheid vragenlijst**

Om de scores op de vragenlijst te vergelijken wilde ik ook totaalscores maken. Hiervoor moet eerste de betrouwbaarheid tussen de testvragen uitgerekend worden. Voor het uitrekenen van de betrouwbaarheid heb ik gebruik gemaakt van de omgecodeerde variabelen, die aangeven of het antwoord goed of fout was. De totaalscores van vragen 1 t/m 6 zijn door drie gedeeld, zodat ze even zwaar meetellen als de scores van vragen 7 t/m 12. Het resultaat is een α= 0,795, een hoge betrouwbaarheid. Voor het maken van de totaalwaarden heb ik geen testvraag buiten beschouwing hoeven laten.

**Samenhang voorkennis en score per versie**

Ook wilde ik graag weten of mensen met meer voorkennis beter zouden scoren op de toets. Zoals hierboven beschreven, kunnen we helaas geen valide totaalscore maken van de voorkennistoets, aangezien deze niet betrouwbaar was. Toch hebben we de totaalscore van de voorkennistest vergeleken met de totaalscore van de vragenlijst. Over beide versies is er geen significante correlatie gevonden (r= -0,237 p= 0,122 n= 44). De correlatie is ook apart per versie bekeken. Hier is te zien dat er voor versie 1, de moeilijke versie, een sterke negatieve correlatie is gevonden (r= -0,512 p= 0,015 n= 22). Dit betekent dus hoe beter de voorkennistest is gemaakt, hoe slechter ze de vragenlijst hebben beantwoord. Hier kan ik geen goede verklaring voor vinden. Voor versie 2 is geen significante correlatie gevonden (r= 0,187 p= 0,404 n= 22).

**Samenhang tijd met kennistest en vragenlijst**

Er is ook gekeken naar de correlatie tussen enerzijds tijd en de score op de kennistest, en tijd en score op de vragenlijst. Voor tijd en score op de kennistest is een negatieve correlatie gevonden, die net niet significant is (r= -0,286 p= 0,06 n= 44). Omdat je het verschil éénzijdig toets, is er toch een significante p-waarde, namelijk 0,03. Je kunt namelijk verwachten hoe langer mensen over de test doen, hoe meer fouten ze maken. Dit omdat ze het antwoord niet weten, of omdat ze twijfelen etc. Dit is hierbij dan ook het geval. Voor tijd en score op de vragenlijst is een zelfde soort resultaat te zien (r= -0,275 p= 0,07 n= 44). Door het éénzijdig toetsen, verandert de p-waarde naar 0,035. Hierbij zie je dezelfde significante samenhang, namelijk hoe langer mensen over te test doen, hoe meer foute antwoorden ze geven.

**Verschillen tussen condities**

*Tijd in seconden*

In mijn hypothese stel ik dat de proefpersonen met de makkelijke versie (versie 2) de vragenlijst sneller zullen maken. Door middel van een onafhankelijke t-test toets ik de gemiddelde tijd per versie.

Tabel 1: Gemiddelde tijd per versie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versie | Gemiddelde tijd in seconden | Standaard deviatie |
| 1 (Moeilijk) N=22 | 368,41 | 87,9 |
| 2 (Makkelijk) N=22 | 313,95 | 84,6 |

Zoals je ziet in Tabel 1 is over het algemeen de makkelijke versie sneller gemaakt dan de moeilijke versie (t(42)=2,09 p=0,021). Hier uit kun je concluderen dat de informatie in de makkelijke versie sneller te vinden was.

Daarnaast stel ik in mijn hypothese dat de vragenlijsten horend bij de makkelijke versie beter zijn gemaakt dan die van de moeilijke versie. Dit zal ik eerst per vraag vergelijken, om te zien of alle herschrijvingen zijn gelukt. Daarnaast zullen we de totaalscores vergelijken.

Per vraag wordt de vraag en de twee opties uit de twee verschillende inhoudsopgaven herhaald. Er wordt gekeken naar het gemiddelde goede antwoorden per conditie. Daarnaast wordt er ook gekeken naar de verdeling van de condities tussen de verschillende antwoorden A, B of C.

*Vraag 1: Welke informatie verwacht u onder kopje 3?*

*Versie 1) Omschrijving van het product*

*Versie 2) Wat is een hypotheek?*

Er is een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 1 tussen versie 1 (M= 1,41) en 2 (M= 2,82). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)=-6,108 p= <0,001). In conditie 1 heeft 81,8% van de proefpersonen voor antwoord A gekozen, terwijl dat in conditie 2 4,5% is (chi2(1)= 26,77 p= <0,001). Voor antwoord B kiest in conditie 1 45,5% van de proefpersonen, in conditie 2 is dit 95,5% (chi2(1)= 13,21 p= <0,001). Voor antwoord C is er geen significant verschil tussen de condities (chi2(1)= 1,53 p= 0,22). Er heeft ook maar 15,9% van de proefpersonen gekozen voor (het niet correcte) antwoord C. Hieruit blijkt dat versie 2 minder misleidend is, omdat minder proefpersonen voor antwoord A kiezen, wat niet het goede antwoord is. De proefpersonen die de makkelijke versie kregen hebben bijna allemaal voor antwoord B gekozen, wat het enige juiste antwoord is op de vraag.

*Vraag 2: Welke informatie verwacht u onder kopje 5?*

*Versie 1) Zekerheden*

*Versie 2) Wat zijn zekerheidsrechten, en welke gelden voor u?*

Er is een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 2 tussen versie 1 (M= 1,45) en 2 (M= 2,36). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= - 3,657 p= 0,001). Voor vraag 2 zijn antwoord A en C beiden goed. Voor antwoord A kiest 22,7% uit conditie 1 en 68,2% uit versie 2 (chi2(1)= 9,17 p= 0,002). Dit is wel een significant verschil. Wel hebben maar 45,5% van alle proefpersonen voor antwoord A gekozen. Dat is opvallend want dat is wel een van de goede antwoorden. In conditie 2 noemt maar 13,6% antwoord B. Hieruit blijkt dat weinig mensen met de makkelijke versie voor het foute antwoord B gaan. 72,7% uit conditie 1 heeft voor antwoord C gekozen, tegenover 81,8% uit conditie 2. Hier is geen significant verschil tussen gevonden (chi2(1)= 0,52 p= 0,47).

*Vraag 3: Welke informatie verwacht u onder kopje 10?*

*Versie 1) Illustratieve aflossingstabel*

*Versie 2) Waar vindt u een hypotheeklasten berekening?*

Er is een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 3 tussen versie 1 (M= 0,68) en 2 (M= 2,45). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= - 8,472 p= <0,001). Voor vraag 3 is alleen C een goed antwoord. Er is geen verschil tussen de twee condities bij antwoord A (chi2(1)= 2,40 p= 0,12). In conditie 1 heeft 81,1% van de proefpersonen voor antwoord B gekozen, ten opzichte van 18,2% uit conditie 2 (chi2(1)= 17,82 p= <0,001). Je ziet dat de personen met de moeilijke versie naar antwoord B neigen, wat een fout antwoord is. Bij antwoord C is de manipulatie het meest duidelijk. 90,9% van de proefpersonen met de makkelijke versie kiest voor antwoord C, terwijl uit conditie 1 0% voor dat antwoord kiest (chi2(1)= 36,67 p= <0,001).

*Vraag 4: Welke informatie verwacht u onder kopje 14?*

*Versie 1) Financiële Bijsluiter*

*Versie 2) Waar vindt u een Financiële Bijsluiter?*

Er is een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 4 tussen versie 1 (M= 1,23) en 2 (M= 2,55). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= -5,867 p= <0,001). Bij vraag 4 hoorde het goede antwoord B. Antwoord A is door 81,8% van de proefpersonen uit conditie 1 genoemd, terwijl uit conditie 2 niemand voor antwoord A koos (chi2(1)= 30,56 p= <0,001). 22,7 % van de proefpersonen uit conditie 1 noemde antwoord B, terwijl 86,4% van de proefpersonen koos voor antwoord B (chi2(1)= 21 p= <0,001). Hieruit blijkt dat de manipulatie goed is gelukt. De respondenten met de makkelijke versie hebben over het algemeen niet gekozen voor antwoord A, maar juist wel voor antwoord B. Voor antwoord C was geen significant verschil gevonden tussen de verschillende groepen (chi2(1)= 1,23 p= 0,54).

*Vraag 5: Welke informatie verwacht u onder kopje 15?*

*Versie 1) Kosten distributie en verkoop*

*Versie 2) Welke diensten verleent ABN AMRO, en hoe betaalt u daarvoor?*

Er is een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 5 tussen versie 1 (M= 1,18) en 2 (M= 2,68). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= -7,59 p= <0,001). 27,3% van de proefpersonen uit conditie 1 koos voor antwoord A, tegenover geen één uit conditie 2 (chi2(1)= 6,95 p= 0,008). De proefpersonen met de makkelijke versie wisten dus zeker dat antwoord A geen goed antwoord was, wat ook klopt. Ook weinig proefpersonen uit conditie 2, de makkelijke versie, hebben voor antwoord B gekozen. Namelijk maar 31,8% tegenover 77,3% uit conditie 2 (chi2(1)= 9,17 p= 0,002). Alle 22 proefpersonen uit conditie 2 hebben gekozen voor antwoord C, wat ook het enige goede antwoord was. Uit conditie 1 heeft maar 22,7% gekozen voor antwoord C (chi2(1)= 27,7 p= <0,001).

*Vraag 6: Welke informatie verwacht u onder kopje 16?*

*Versie 1) Algemene informatie*

*Versie 2) Onder welke voorwaarden wordt de lening aangeboden?*

Er is een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 6 tussen versie 1 (M= 1,23) en 2 (M= 2,41). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= -5,062 p= <0,001). In conditie 1 heeft 63,6% van de proefpersonen voor antwoord A gekozen, terwijl dat in conditie 2 0% is (chi2(1)= 20,53 p= <0,001). Voor antwoord B kiest in conditie 1 27,3% van de proefpersonen, in conditie 2 is dit 81,8% (chi2(1)= 13,2 p= <0,001). De proefpersonen met de makkelijke versie kiezen allemaal niet voor antwoord A, en bijna allemaal wel voor antwoord B. Dit klopt met de hypothese, aangezien B het goede antwoord is. Voor antwoord C is er geen significant verschil tussen de condities (chi2(1)= 0 p= <0,001).

Vragen 7 t/m 11 zaten iets anders in elkaar. Daar werd gevraagd onder welke kopjes de antwoorden te vinden waren van de gestelde vragen.

*Vraag 7: U wilt nog even nadenken over de hypotheek. Tot wanneer kunt u de offerte terugsturen?*

Bij vraag 7 zijn er significant meer goede antwoorden gegeven op de vragen bij versie 2 (M= 1) dan bij versie 1(t(42)= -2,16 p= 0,037). De gemiddelde score op versie 1 was 0,82. Bij versie 2 hebben alle proefpersonen het goede antwoord gegeven (M=1). Uit de conditie met de moeilijke versie heeft 18,2% gekozen voor het foute antwoord, tegenover 0% uit de conditie met de makkelijke versie.

*Vraag 8: Wie betaalt de afsluitkosten?*

Bij vraag 8 is er ook een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden tussen versie 1 (M= 0,73) en 2 (M= 0,95). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= -2,12 p= 0,04). Uit een crosstabs-vergelijking is te zien dat in conditie 1 23,8% voor een fout antwoord heeft gekozen, in conditie 2 is dat maar 4,5%. Dit is een significant verschil (chi2(4)= 10,98 p= <0,027).

*Vraag 9: U wilt weten hoeveel de totale maandlasten zijn voor uw hypotheek.*

Voor vraag 9 zijn er geen significante verschillen gevonden tussen de antwoorden op de vragenlijsten bij de verschillende versies (t(42)= -0,37 p= 0,716). Wat wel opvalt uit een crosstabs-vergelijking is dat veel proefpersonen (44,2%) hebben gekozen voor kopje 8, namelijk 52,4% uit conditie 1 en 36,4% uit conditie 2. Hieruit blijkt dat er in kopje 8 meer nadruk gelegd moet worden op het woordje ‘bijkomende’, aangezien dat waarschijnlijk over het hoofd is gezien.

*Vraag 10: U hebt onverwacht geld geërfd. Hoe kunt u dit in uw hypotheek steken?*

Voor vraag 10 zijn er ook geen significante verschillen gevonden tussen de antwoorden op de vragenlijsten bij de verschillende versies (t(42)= -1,22 p= 0,23). 60,5% van alle proefpersonen hebben het goede antwoord gekozen. De manipulatie is hier dus niet goed gelukt. Wat hier opvalt is dat 33,3% van de proefpersonen uit conditie 1 voor kopje 4 heeft gekozen (‘Inbreng eigen middelen’). Uit conditie 2 heeft maar 13,6% voor kopje 4 gekozen (‘Hoeveel geld moet u inbrengen?’). Ik geloof dat dit verschil te wijten is aan het feit dat in de makkelijke versie duidelijk wordt gemaakt dat je geld *moet* inbrengen. Ondanks dat het verschil niet significant is, denk ik dat het wel van invloed is geweest.

*Vraag 11: U wilt de keuken verbouwen en heeft hiervoor extra geld nodig. Wat kunt u doen?*

Er is wel weer een verschil gevonden tussen het aantal goede antwoorden bij vraag 11 tussen versie 1 (M= 0,64) en 2 (M= 0,91). De vragenlijst bij versie 2 is significant beter gemaakt dan die van versie 1 (t(42)= -2,23 p= 0,031). 90,9% van de proefpersonen uit conditie 2 heeft voor kopje 11 gekozen, wat het goede antwoord is. Er is maar één andere proefpersoon die voor een ander kopje heeft gekozen.

Vraag 12 was een open vraag

*Vraag 12: Hoeveel leningdelen bevat deze offerte?*

Voor vraag 12 zijn er ook geen significante verschillen gevonden tussen de antwoorden op de vragenlijsten bij de verschillende versies (t(42)= 0 p= 1). Bij deze vraag is de manipulatie niet gelukt. Bij het veranderen van de leningdeelnummers van 700.064.059.100 en 700.064.059.119 naar 1 en 2, hoopte ik dat mensen zouden denken dat er in conditie 1 meerdere leningdelen waren, bijvoorbeeld 19.

**Totaalscores vragenlijst**

We hebben gezien dat er van de 12 vragen 9 significant beter zijn gemaakt in conditie 2 dan in conditie 1. Voor het totaal van alle vragen zien we ook dat versie 2 significant beter is gemaakt dan versie 1 (t(42)= -7,68 p= <,001).

**Hoofdstuk 5 – Conclusies en discussie**

De hypotheses die ik in hoofdstuk 3 heb opgesteld zijn;

* Er zullen meer goede antwoorden op de vragen worden gegeven in de makkelijke versie.
* De antwoorden op de vragen zullen sneller worden gevonden in de makkelijke versie.

Beide hypotheses kunnen worden aangenomen. Proefpersonen met de makkelijke inhoudsopgave hebben de vragenlijst niet alleen sneller, maar ook beter gemaakt dan de proefpersonen met de moeilijke inhoudsopgave. Over het geheel van alle vragen is versie 2 beter gemaakt dan versie 1. Voor de vragen afzonderlijk geld dat 9 van de 12 vragen in versie 2 beter zijn gemaakt dan in versie 1.

Omdat er geen gebruik is gemaakt van alle kopjes in de offerte, kan er niet volledig worden geconcludeerd dat de gereviseerde offerte daadwerkelijk beter is dan de originele. Aan de resultaten te zien, blijkt natuurlijk wel dat er in de originele offerte nog veel plek is voor verbetering.

Er is voor zowel de voorkennistest als de vragenlijst een negatieve correlatie gevonden met tijd. Dit betekent dat hoe langer de proefpersonen over voorkennistest en de vragenlijst deden, hoe meer foute antwoorden er gegeven zijn. Dit is een vrij logisch resultaat aangezien mensen die het goede antwoord niet zo snel weten, langer zullen twijfelen.

Er zijn ook wat onverwachte resultaten gevonden. In conditie 1 is er een negatieve samenhang gevonden tussen de voorkennis en de score op de vragenlijst. Je zou verwachten dat proefpersonen die meer voorkennis hebben, de vragenlijst ook beter maken. Dit is in conditie 1 niet het geval. Dit is naar mijn mening een uitzondering, die te wijten valt aan de slechte betrouwbaarheid van de voorkennistest.

**Discussie**

Ten eerste moet hier natuurlijk gezegd worden dat dit een erg kleinschalig onderzoek is. Er zijn maar 44 proefpersonen gebruikt voor het onderzoek. Om resultaten wat beter te kunnen generaliseren, is het nodig om meerdere proefpersonen te ondervragen. Ten tweede komen bijna alle proefpersonen uit hetzelfde milieu. Het zijn bijna allemaal studenten aan de Universiteit Utrecht. Andere proefpersonen leveren waarschijnlijk ook een ander resultaat.

**Literatuur**

* Hartley, J. & Trueman, M. *A research strategy for text designers: the role of headings.* Instructional Science 14 (1985) 99-155, Elsevier Science Publishers B.V., Amsterdam.

**Bijlage 1: Inhoudsopgave originele offerte**

1. Samenvatting offerte
2. Wie is de aanbieder van de lening?
3. Omschrijving van de hypotheek
   * Wat bedoelen we met hypotheek?
   * Waaruit bestaat een hypotheek?
4. Inbreng geld
   * Hoeveel geld moet u inbrengen?
5. Zekerheidsrechten
   * Wat zijn zekerheidsrechten?
   * Het recht van hypotheek?
   * Pandrecht
   * Welke zekerheidsrechten geeft u aan ABN AMRO?
   * Welke zekerheidsrechten krijgt ABN AMRO van anderen?
6. Gegevens van de lening
   * Leningdeel 1
   * Leningdeel 2
   * Leningdeel 3
7. Bijkomende eenmalige kosten voor uw hypotheek
   * Afsluitkosten
   * Kosten Nationale Hypotheek Garantie
   * Taxatiekosten
   * Notariskosten
8. Bijkomende terugkerende financiële verplichtingen
   * Verzekeringen
9. Eerder terugbetalen van de lening (= vervroegde aflossing)
10. Vragen en/of opmerkingen
11. Klachten
12. Aflossingstabel/hypotheeklastenberekening
13. Algemene voorwaarden
14. Overige belangrijke informatie
    * Hogere inschrijving (= de bank meer zekerheid geven dan nu nodig is)
    * Let op
    * Uw lening en de belasting
    * Financiële Bijsluiter
    * Waarschuwing!
15. Kosten en beloning
    * Bankspaarrekening(en)
    * Provisie bankspaarrekening (Spaarrekening Eigen Woning)
16. Algemeen voorbehoud
    * Algemeen voorbehoud
    * Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen
    * Bureau Kredietregistratie (BKR)
17. Wat heeft ABN AMRO nog van u nodig?
    * Hebt u een financieringsvoorbehoud?
18. Wat moet u doen als u deze offerte wilt accepteren?
    * Offerte getekend terugsturen
19. Wanneer hebt u zekerheid over de lening?
20. Hoe lang blijft de offerte geldig?
    * Geldigheidsduur

**Bijlage 2: Versie 1 en versie 2 van de inhoudsopgave**

*Versie 1 (minder expliciet en moeilijke woorden)*

1. Offerte voor een ABN AMRO Woninghypotheek
2. De geldgever
3. Omschrijving van het product
4. Inbreng eigen middelen
5. Zekerheden
6. Gegevens van de lening
   * leningdeelnummer 700.064.059.100
   * leningdeelnummer 700.064.059.119
7. Bijkomende eenmalige kosten
8. Bijkomende terugkerende financiële verplichtingen
9. Vervroegde aflossing
10. Illustratieve aflossingstabel
11. Hogere inschrijving
12. Fiscale aspecten
13. Algemene Voorwaarden
14. Financiële bijsluiter
15. Kosten distributie en verkoop
16. Algemene informatie
17. Benodigde documenten
18. Acceptatie en geldigheidsduur

*Versie 2 (expliciet en makkelijke woorden)*

1. Samenvatting offerte
2. Wie is de aanbieder van de lening?
3. Wat is een hypotheek?
4. Hoeveel geld moet u inbrengen?
5. Wat zijn zekerheidsrechten, en welke gelden voor u?
6. Omschrijving van de leningdelen
   * Leningdeel 1
   * Leningdeel 2
7. Wat zijn de bijkomende eenmalige kosten voor uw hypotheek?
8. Wat zijn de bijkomende terugkerende kosten voor uw hypotheek?
9. Wat moet u doen als u uw lening eerder wilt terugbetalen?
10. Waar vindt u een hypotheeklasten berekening?
11. Wat moet u doen als u een aanvullende lening wilt?
12. Uw lening en de belastingdienst
13. Welke Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op uw lening?
14. Waar vindt u de Financiële Bijsluiter?
15. Welke diensten verleent ABN AMRO, en hoe betaalt u daarvoor?
16. Onder welke voorwaarden wordt de lening aangeboden?
17. Welke schriftelijke informatie heeft ABN AMRO nog van u nodig?
18. Wat moet u doen als u deze offerte wilt accepteren?
19. Hoe lang blijft deze offerte geldig?

**Bijlage 3: Vragenlijst**

*Cathy Verhulst*

*Eindwerkstuk Communicatiekunde*

*Universiteit Utrecht*

Stelt u zich eens voor…

U en uw partner hebben eindelijk dat huis gevonden waar u wilt wonen en hebben hiervoor een hypotheeklening aangevraagd bij de ABN AMRO bank. Naar aanleiding van de gemaakte afspraken met de adviseur van de bank, heeft u een offerte toegestuurd gekregen.

Vragenlijst

Op de volgende bladzijde ziet u de inhoudsopgave van deze offerte, dus niet de gehele offerte. Aan de hand van deze inhoudsopgave zullen u een aantal vragen worden gesteld over de verwachte informatie in de offerte. Deze vragen zijn deel van een experiment naar de begrijpelijkheid van de offerte. Voor het eerste deel van de vragenlijst krijgt u vragen met een aantal opties per vraag. Als u denkt dat die informatie te vinden is onder dat kopje, vult u het bolletje in. Als u denkt dat de informatie niet te vinden is onder dat kopje, laat u het bolletje open.

U mag de gehele inhoudsopgave gebruiken om alle vragen te beantwoorden.

Let op! Er zijn bij alle vragen meerdere antwoorden mogelijk.

Leeftijd:

Geslacht:

Heeft u een hypotheek?:

Hoogst genoten opleiding:

*In deze vragenlijst staan de goede antwoorden al weergegeven.*

**Welke informatie verwacht u onder de volgende kopjes?**

Kopje 3)

* Een samenvatting van mijn hypotheek.
* Algemene informatie over hypotheken.
* Een uitgebreide specificatie van mijn hypotheek.

Kopje 5)

* Algemene informatie over zekerheidsrechten.
* De zekerheden die ABN AMRO heeft over mijn woning.
* De zekerheden die ik als klant heb.

Kopje 10)

* De bedragen die ik per maand moet aflossen.
* Een plaatje van de totale kosten voor mijn hypotheek.
* Een doorverwijzing naar mijn maandelijkse kosten.

Kopje 14)

* De financiële risico’s die ik loop met deze hypotheek.
* Een doorverwijzing naar de financiële risico’s van deze hypotheek.
* Een doorverwijzing naar een bijgevoegd document met financiële informatie.

Kopje 15)

* Algemene informatie over het verkopen van mijn woning.
* De kosten die ik betaal aan de ABN AMRO voor het verkopen van mijn woning.
* De diensten van de ABN AMRO.

Kopje 16)

* Algemene informatie over hypotheken.
* Waar ik aan moet voldoen om de lening te krijgen.
* Algemene voorwaarden van deze hypotheek.

**Waar kunt u de antwoorden op deze vragen vinden?**

1. U wilt nog even nadenken over de hypotheek. Tot wanneer kunt u de offerte terugsturen?

*Goede antwoord: Kopje 18 & 19*

1. Wie betaalt de afsluitkosten?

*Goede antwoord: Kopje 4 & 7*

1. U wilt weten hoeveel de totale maandlasten zijn voor uw hypotheek.

*Goede antwoord: Kopje 1 & 6*

1. U hebt onverwacht geld geërfd. Hoe kunt u dit in uw hypotheek steken?

*Goede antwoord: Kopje 9*

1. U wilt de keuken verbouwen en u heeft hier extra geld voor nodig. Wat kunt u doen?

*Goede antwoord: Kopje 11*

**Geef het goede antwoord op onderstaande vraag.**

1. Hoeveel leningdelen bevat deze offerte?

*Er zijn 2 leningdelen*