

Samenvatting

Dit onderzoek is gericht op de inhoudsopgave van het hypotheekdocument van de ABN AMRO en werpt een blik op de effectiviteit ervan. Hierbij staat het vinden van informatie via de inhoudsopgave, die nodig is voor de beantwoording van hypotheekvragen, centraal. Door een vergelijking van twee inhoudsopgaven, een rijke en een arme versie, worden uitspraken gedaan over de vindbaarheid van informatie. De kopjes in de twee condities zijn gemanipuleerd aan de hand van vraagveranderingen, lexicale veranderingen en een inhoudelijke verandering: specificiteit van de informatie. Het onderzoek is uitgevoerd onder 51 proefpersonen, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt voor het type hypotheekconsument: hypotheekbezitters hebben meer voorkennis dan de hypotheekkiezers. Aan de hand van de verkregen data van beide condities mogen we constateren dat er geen grote verschillen zitten tussen de ondersteuning van beantwoording voor de rijke of de arme versie van de inhoudsopgave. Alleen op de kopjes die gemanipuleerd zijn aan de hand van de vraagverandering boeken we tijdswinst: de arme versie met stellende kopjes neemt minder tijd in beslag voor het beantwoorden dan de rijke versie met vragende kopjes. Op basis van deze verkregen resultaten kunnen we zeggen dat het voor het vinden van informatie via de inhoudsopgave, anders dan de tijd die nodig is voor het vinden van de juiste informatie via de inhoudsopgave, niet uitmaakt of we de rijke of arme versie presenteren aan de hypotheekconsumenten.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Probleemstelling	3
1.3 Analyse voorwaardendocument	5
1.4 Hoofdvraag & hypothesen	8
Hoofdstuk 2 Onderzoeksopzet	10
2.1 Operationalisatie	10
2.2 Proefpersonen	12
2.3 Afname	13
Hoofdstuk 3 Resultaten	14
3.1 Verdeling proefpersonen	14
3.2 Voorkennis	
3.2.1 Betrouwbaarheid	14
3.2.2 Resultaten	15
3.3 Inhoudsopgave	
3.3.1 Betrouwbaarheid	15
3.3.2 Resultaten per vraag	18
3.3.3 Resultaten per vraagverandering	21
Hoofdstuk 4 Conclusie	24
Hoofdstuk 5 Discussie	26
Hoofdstuk 6 Literatuur	27

BIJLAGE 1- Inhoudsopgave versie 1 (rijk)

BIJLAGE 2- Inhoudsopgave versie 2 (arm)

BIJLAGE 3- Onderzoeksvragen

BIJLAGE 4- Onderzoeksvragen antwoorden & verandering

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Vorig jaar zijn verschillende documenten die deel uitmaken van het hypotheekinformatiepakket van de ABN AMRO grondig herschreven. Naar aanleiding van een lezersonderzoek dat Pander Maat e.a. (2009) hebben uitgevoerd in opdracht van de Autoriteit Financiële Markten, zijn deze herschrijvingen doorgevoerd. Uit dit onderzoek bleek dat hypotheekinformatiepakketten niet klantvriendelijk zijn als het gaat om de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie. De informatie is niet afgestemd op de voorkennis van hypotheekconsumenten en sluit niet aan bij het taalgebruik. Ook is de structuur van de informatiepakketten niet gericht op het beantwoorden van gebruikersvragen van consumenten.

De voorwaarden voor de Hypotheek Woning maken deel uit van het informatiepakket dat hypotheekaanbieders aan hun klanten verstrekken. Het hele voorwaardendocument is vorig jaar bij de ABN AMRO door eigen juristen herschreven, nadat zij een taalcursus hadden gevolgd bij BureauTaal. Een grondige verandering. In dit onderzoek moet blijken of deze succesvol is uitgevoerd.

Omdat het voorwaardendocument voor de Hypotheek Woning ruim dertig pagina's beslaat, is in dit onderzoek specifiek gekozen voor de effectiviteit van de inhoudsopgave van dit document. Een inhoudsopgave in het voorwaardendocument moet een aaneenschakeling zijn van alle belangrijke gebeurtenissen die in het hypotheekleven van de consument kunnen voorkomen. Zo wordt het een tijdloos en bruikbaar document dat de hypotheekconsument er zelf op na kan slaan. Het belang van een goede inhoudsopgave is hierbij enorm: deze geeft de structuur van het document weer, waardoor het voor de hypotheekconsument duidelijk is hoe het gelezen moet worden. Of de vindbaarheid van informatie via de inhoudsopgave van het voorwaardendocument optimaal is, zal blijken uit dit bacheloronderzoek.

1.2 Probleemstelling

De inhoudsopgave is een cruciaal element in de voorwaarden voor de woninghypotheek. Het moet aansluiten bij de gebruikersvragen van de hypotheekconsument, deze bepaalt namelijk hoe een lezer zal gaan zoeken. Informatie moet niet zomaar ergens in het document staan maar moet gegroepeerd zijn onder kopjes. De mate voor navigeren staat centraal bij de effectiviteit van de inhoudsopgave. Betere labels zouden navigatie verbeteren, zo stellen Resnick en Sanchez (2004). De klantvriendelijkheid neemt bij een goed navigeerbare inhoudsopgave toe.

Hypotheekconsumenten slaan de inhoudsopgave van de voorwaarden erop na als ze doelgericht willen zoeken naar informatie. Het is belangrijk dat bij een 'product' als een hypotheek, er niet blind wordt vertrouwd op

de hypotheekadviseur. De hypotheekconsument moet kritisch en verantwoordelijk zijn. Consumenten verwachten in bepaalde gevallen dat de hypotheekverstrekker ze een voorkeursbehandeling zal geven, maar in de praktijk blijkt dit niet zo te zijn (Pander Maat e.a. 2009).

Hypotheekconsumenten moeten er voor behoed worden dat zij tijdens de looptijd worden geconfronteerd met onvoorziene, onaangename verrassingen. Uit het lezersonderzoek van Pander Maat e.a. (2009) kwam naar voren dat veel proefpersonen, zelfs huizenbezitters, weinig tot geen voorkennis hebben over wat een hypotheek is en hoe deze werkt. Het is daarom van belang dat de informatie over een product als de hypotheek niet alleen productgericht is, maar ook persoonsgericht. In de context van de omstandigheden van de financiële consument moet het product worden gepresenteerd Prast (2007).

De hypotheekklant krijgt het voorwaardendocument pas als de hypotheek vrij definitief is. Deze wordt niet gebruikt om verschillende hypotheeken met elkaar te vergelijken maar als doelgericht zoekmiddel. Het offertedocument wordt tegelijk verstrekt met de voorwaarden voor de hypotheek. We kunnen stellen dat hypotheekconsumenten de voorwaarden pas raadplegen bij het aangaan van de hypotheek. Er is echter ook een moment in de looptijd waarop de klant dit document zal gaan raadplegen, namelijk als tijdens de looptijd de hypotheek aanpassing behoeft. In de volgende gevallen is dit mogelijk:

- aflopen rentevaste periode
- verhuizing
- negatieve berichten in de pers (bijvoorbeeld over woekerpolissen)
- scheiden of trouwen
- gezinsuitbreiding
- ontslag of arbeidsongeschiktheid
- bijstorten van extra vermogen
- overlijden
- verandering in het pensioen
- verhuur van de woning

Uit onderzoek van de Universiteit Utrecht in opdracht van de AFM is gebleken dat hypotheekbezitters het moeilijk vinden om informatie terug te vinden in hun voorwaardendocument. De hypotheekconsument kan op voorgaande momenten de bijbehorende informatie in het document moeilijk vinden, laat staan begrijpen. Nynke de Boer (2011) stelde al in haar onderzoek 'Het herstructureren van hypotheekinformatiepakketten: een voorstel en een praktijkcasus' dat er een middel moet komen dat deze twee factoren positief beïnvloedt. In haar geval was de hypotheekleeswijzer de uitkomst, maar de ABN AMRO heeft ervoor gekozen om het hypotheekpakket niet te voorzien van een hypotheekleeswijzer (hlw), maar enkele documenten hierin grondig te laten herschrijven. In dit onderzoek bekijken we het pakket nader en

proberen we, via de inhoudsopgave, een oplossing te vinden voor de vindbaarheid van de informatie.

‘De hypotheekconsument’ valt uiteen in twee groepen:

- de hypotheekkiezers: dit zijn de mensen die een huis willen kopen en hiervoor een hypotheek nodig hebben. Hiervan is het van belang hoe zij informatie opzoeken aan de hand van de inhoudsopgave die zij nodig hebben bij het aangaan van de hypotheek.
- de hypotheekbezitters: deze mensen hebben al een huis en een hypotheek. Hiervan is het van belang om te kijken hoe zij de informatie opzoeken in een document dat zij al een tijd terug hebben ontvangen ten tijde van een situatie die zich voordoet en waardoor zij genoodzaakt zijn om informatie uit het voorwaardendocument op te zoeken.

Omdat het voorwaardendocument pas aan de hypotheekconsument wordt verstrekt als zij de hypotheek bijna rond hebben, is het niet alleen van belang om te kijken hoe *hypotheekkiezers* informatie uit het document opzoeken. Zij staan vaak nog in nauw contact met hun hypotheekadviseur en specifieke situaties die in het voorwaardendocument staan beschreven doen zich dan nog nauwelijks voor. Het is interessant om ook te kijken naar hoe de *hypotheekbezitters* informatie verwerken (via de inhoudsopgave) uit het document dat hun bij het afsluiten van de hypotheek is uitgereikt. Beide typen hypotheekconsumenten worden daarom in dit onderzoek meegenomen. Het is belangrijk dat gebruikersvragen over het hypotheekproduct vindbaar zijn via de inhoudsopgave. Zo kan deze, zonder enige voorkennis, snel de passende informatie opzoeken via de inhoudsopgave. Dit is van groot belang, ook omdat uit het lezersonderzoek van Pander Maat e.a. (2009) is gebleken dat informatie in voorwaardendocumenten voor de lezer het moeilijkst te vinden (en te begrijpen) zijn. Het document moet niet alleen alles juridisch opsommen, maar het moet een toegankelijke informatiebron zijn voor de consument.

De inhoudsopgave treft een groot consecutief doel: het wil een gedragsverandering bij de hypotheekconsument teweeg brengen. De doelgroep moet naast het hebben van de intentie om informatie op te zoeken, ook vervolgens daadwerkelijk in het pakket de informatie opzoeken. Het einddoel kan hierbij verschillen tussen de twee hypotheekconsumenten. Net als bij de hypotheekleeswijzer is ook het effect van een inhoudsopgave beperkt. De structuur van het document kan nog zo goed zijn weergegeven in de inhoudsopgave, als de onderliggende structuur van het hele document slecht is, vindt de consument nog niet wat hij wil vinden. De inhoudsopgave is dus vooral van belang als tijdwinnende factor: ‘zoekt en gij zult vinden’.

1.3 Analyse inhoudsopgave

Hypotheekmomenten spelen een grote rol als het gaat om informatie die te vinden moet zijn voor deze specifieke momenten. Hierbij kan het gaan

om verhuizing, overlijden, verbouwing of financiële problemen. Op deze momenten wordt de hypotheek heroverwogen. Deze momenten kunnen zich voordoen vanuit de hypotheek zelf of door bepaalde gebeurtenissen in het leven van de hypotheekconsument. Voor hypotheekkiezers kan informatie over deze momenten doorslaggevend zijn bij het afsluiten van een hypotheek bij een bepaalde aanbieder. Bij de hypotheekbezitters kan deze informatie uitleg geven en oplossingen bieden voor het moment van een verandering in de hypotheek.

In het ABN AMRO Woninghypotheek voorwaardendocument van 2009 zijn de volgende belangrijke hypotheekmomenten in de inhoudsopgave opgenomen:

- 6. *Nieuwbouw en verbouw*
- 8.3.2. *Verkoop woning*
- 8.3.3. *Overlijden*
- 8.3.4. *Executie (gedwongen verkoop)*
- 8.3.6. *Renteherzieningsdatum*
- 8.6. *Procedure algehele aflossing*
- 9. *Verhuizen*

In het Woning Hypotheek ABN AMRO voorwaardendocument van 2010 zijn de volgende belangrijke hypotheekmomenten in de inhoudsopgave opgenomen:

- 7.2. *Wat gebeurt er als mijn rentevaste periode afloopt?*
- 12. *Bouwdepot*
- 14.10.3. *Wat moet ik doen als ik de lening helemaal wil terugbetalen?*
- 15. *Verhuizen*

Zoals we kunnen zien bij beide inhoudsopgaven zijn de hypotheekmomenten verbouwen, verhuizen en aflossing lening duidelijk op te zoeken in het document. Dit zijn veelal momenten dat er ook veranderingen gaan optreden in de hypotheek. Voor het overlijden geeft de inhoudsopgave uit 2009 wel een specifiek kopje, maar deze ontbreekt bij de inhoudsopgave van 2010. Hier is alleen 'overlijden' terug te vinden onder Leven Hypotheek bij kopje 24.16: 'Wat moet ik doen, als ik wil dat de overlijdensuitkering van mijn levensverzekering niet aan de bank wordt uitgekeerd als ik overlijd?'. Verder is deze in het document nergens te vinden. De inhoudsopgave laat wat te wensen over. Belangrijke hypotheekmomenten als trouwen, scheiden en arbeidsongeschiktheid worden niet duidelijk aangegeven in de inhoudsopgave. Dit komt de klantvriendelijkheid niet ten goede.

De twee versies van de inhoudsopgaven van het voorwaardendocument verschillen op veel punten van elkaar. Aan de hand van twee gebruikssituaties komt deze verandering duidelijk naar voren. Ik gebruik voor de twee casussen het hypotheekmoment 'aflossing lening' waarbij we een verschil in kopjes hiervoor hebben gezien. De eerste voorbeeldcasus is

als volgt.

1. *'Omdat u een erfenis heeft gehad, kunt u de gehele lening voor de hypotheek terugbetalen aan de bank. Echter, dit doet u niet op de afgesproken datum maar een week erna. Wat voor consequenties brengt dit met zich mee?'*

In het oude document van 2009 stond de juiste informatie onder kop 8.6. 'Procedure algehele aflossing'. In het nieuwe document van 2010 staat de juiste informatie voor de beantwoording van deze gebruikersvraag onder kop 14.10.3. 'Wat moet ik doen als ik de lening helemaal wil terugbetalen?'. Deze twee verschillende vindplekken zijn van invloed op de beantwoording van de vraag. Hoewel ze op zichzelf inhoudelijk hetzelfde zijn, wordt de lezer in het document van 2010 al een bepaalde richting op gestuurd doordat 'procedure' wordt vervangen door 'wat moet ik doen'. De tweede voorbeeldcasus laat zien dat er in het voorwaardendocument van 2010 een grote specificatie zit.

2. *'Door onvoorziene kosten die u maakt kunt u het bedrag aan rente dat u moet betalen voor uw lening deze maand niet betalen. Wat kan de bank doen om deze verplichting toch na te komen?'*

In het oude document van 2009 stond het juiste antwoord onder de kop 7.2.3. 'Nadere bepalingen over de betaling'. In het nieuwe document van 2010 stond de juiste informatie onder kop 13.4.2. 'Wat gebeurt er als ik mijn maandbedrag niet betaal?' en deze werd hier verder gespecificeerd onder 'Welke maatregelen kan de bank treffen?'. Zoals we kunnen zien zitten er in de twee documenten grote verschillen in specificeren van de kopjes.

De verschillen die deze twee voorbeeldcasussen schetsen in de beide versies laten vier ingrepen zien die hebben plaatsgevonden bij de revisie van het voorwaardendocument:

- *Lexicale veranderingen*: oftewel de 'moeilijke woorden ingreep'. Bij de tweede casusvraag staat 'procedure' bij de versie van 2009 tegenover 'wat moet ik doen' in 2010. 'Algehele' in 2009 staat in de versie van 2010 als 'helemaal' en 'aflossing' staat tegenover 'terugbetalen'. Er is dus een ingreep geweest die het taalgebruik heeft vergemakkelijkt.

Voorbeeld

Versie 1 (rijk): Wat moet ik doen als ik een bouwdepot wil?

Versie 2 (arm): Aanvraag bouwdepot

- *Vraagzinveranderingen*: stellend versus vragend. De kopjes in de inhoudsopgave van het voorwaardendocument uit 2009 zijn enkel en alleen stellend. In 2010 heeft er een grote ingreep plaatsgevonden want alle kopjes in de inhoudsopgave zijn vragend gesteld.

Voorbeeld

Versie 1 (rijk): Kan ik mijn variabele rente ook meeverhuizen?

Versie 2 (arm): Meeverhuizen variabele rente

- *Inhoudelijke veranderingen*: informatietoevoeging en specificatie. Om van een zelfstandig naamwoord als 'procedure' een vraagzin te maken zoals in de versie van 2010 moet informatie worden toegevoegd. Echter, bij de

omzetting van de voorwaarden is ook een specificatie in de kopjes opgetreden. Dit kunnen we zien bij voorbeeld twee. Waar het in 2009 volstond om informatie over de aflossing onder 'Nadere bepalingen over de betaling' te zetten, staat deze in de versie van 2010 onder 'Wat gebeurt er als ik mijn maandbedrag niet betaal?' en 'Welke maatregelen kan de bank treffen?'.

Voorbeeld

Versie 1 (rijk): Wanneer ontvang ik mijn post op mijn nieuwe adres als ik een nieuwbouwwoning heb gekocht?

Versie 2 (arm): Adreswijziging. Nieuwbouwwoning

- *Perspectiefveranderingen*: algemeen versus 'ik'. In het voorwaardendocument van 2010 wordt de lezer in vrijwel alle vragende kopjes aangesproken met 'ik' ofwel 'mijn'.

1.4 Hoofdvraag en hypothesen

In eerste instantie was het de bedoeling om dit onderzoek puur op het vragende aspect in de inhoudsopgave te richten, omdat ik dacht dat deze een groot positief effect teweeg zou brengen bij de lezer. Echter, uit onderzoek is gebleken dat het effect in de verschillen tussen stellende en vragende formuleringen klein zijn (Hartley & Trueman 1985). Hartley & Trueman stelden in 1985 dat er een positief effect werd verwacht op vragende kopjes omdat deze beter de content van de tekst zou weergeven. Hier zijn in het onderzoek dat zij uitvoerden geen significante verschillen voor gevonden. Omdat de vraagzinveranderingen in de formulering van de kopjes een grote ingreep zijn geweest en deze zijn doorgevoerd in het hele document, wil ik deze niet buiten beschouwing laten maar samenvoegen met een andere operatie die is doorgevoerd in de nieuwe versie. Samen met de operatie 'lexicaal en inhoudelijk' wil ik in mijn onderzoek kijken welk effect deze veranderingen hebben op informatiezoekopdrachten voor de lezer.

Bij het onderzoek naar inhoudelijke veranderingen zal ik meer ingaan op de specificatie dan op de informatietoevoeging. De informatietoevoeging is bij het omzetten van een zelfstandige naamwoordengroep naar een volledige zin een automatisch proces. Dit kunnen we als vaststaand gegeven zien en hier zie ik daarom ook geen positieve effecten uit voort komen. De inhoudelijke veranderingen die betrekking hebben op de specificatie van de zinnen echter wel, dit is een grote inhoudelijke ingreep. In plaats van algemene informatie zoals we die zien in de voorwaarden van 2009, bijvoorbeeld 'Nadere bepalingen over de betaling', wordt deze in 2010 erg toegespitst op de lezer door middel van gebruikersvragen. Een voorbeeld hiervan is de vraag 'Hoe betaal ik aan de bank?' in het nieuwe document. Mijn onderzoeksvraag heeft er mee te maken in hoeverre 'het loont' om proefpersonen de arme versie te presenteren dan de rijke versie met betrekking op de vragen die ze goed beantwoorden en de tijd die ze hiervoor nodig hebben.

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

'In hoeverre is de rijke versie van de inhoudsopgave voor de hypotheekvoorwaarden ten opzichte van de arme versie een verbetering bij het vinden van informatie op vragen voor hypotheekconsumenten?'

Uit de analyse van beide visies van de voorwaarden voor de hypotheek in combinatie met deze onderzoeksvraag heb ik een aantal algemene hypothesen opgesteld:

1. Hypotheekbezitters hebben minder tijd nodig voor het vinden van informatie via de inhoudsopgave en vinden deze informatie beter
2. Proefpersonen hebben minder tijd nodig voor informatie zoeken via de arme versie dan via de rijke versie van de inhoudsopgave
3. Proefpersonen vinden meer informatie via de rijke inhoudsopgave dan via de armere inhoudsopgave.

Deze hypothesen spelen steeds in op drie variabelen die in dit onderzoek centraal staan: versie, hypotheekbezit en tijd. Ik zal in de resultatensectie ondersteuning voor deze hypothesen proberen te vinden aan de hand van de vragen apart en de vraagverandering (vraag, lexicaal, specifiek).

2 Onderzoeksopzet

Beide hypotheekconsumenten, dus zowel de hypotheekkiezers als de hypotheekbezitters, worden in dit onderzoek getest. De uitkomsten van beide groepen zijn van belang voor dit onderzoek. De hypotheekkiezers moeten in staat zijn om relevante informatie te vinden die hen kan helpen bij het maken van hun keuze voor een hypotheek. Zij zijn nog maar net in het hypotheekproces verwikkeld en zullen minder last hebben van voorkennis dan bij de hypotheekbezitters. Hypotheekbezitters moeten op hun beurt informatie via de inhoudsopgave kunnen opsporen om te gebruiken bij momenten waarbij de hypotheek aan verandering onderhevig is. Omdat zij al in het bezit zijn van een hypotheek hebben zij meer voorkennis. Door beide groepen te ondervragen kunnen we kijken in hoeverre de factor 'voorkennis' een rol speelt bij het verwerven van informatie via de inhoudsopgave.

Het onderzoek heeft een tussen-proefpersonendesign. Dit betekent dat aparte groepen proefpersonen aan verschillende condities zijn toegewezen. De eenenvijftig proefpersonen heb ik verdeeld over de twee condities en hierbinnen heb ik aselekt hypotheekkiezers en hypotheekbezitters toegewezen. Omdat er in dit onderzoek gebruikersvragen worden gesteld spelen leereffecten een grote rol. Een voordeel van het tussen-proefpersonendesign is dat de proefpersoon niet aan beide condities deelneemt en ze geen voorkennis hebben die voortkomt uit de doorlopen conditie.

De proefpersonen zullen een aantal casusvragen voorgelegd krijgen die als gebruikssituaties dienen. Deze hebben betrekking op hypotheekmomenten, meestal zijn dit de zoekmomenten voor het voorwaardendocument. De gebruikersvragen van de hypotheekkiezers hebben, net als de FB, betrekking op bepaalde risico's die de hypotheekconsument kan lopen. Het is van groot belang dat er casusvragen worden voorgelegd waarbij (delen van) de 'vindkopjes' niet worden herhaald in de vraag. Dit kan de zoektaak vergemakkelijken en zo is het niet duidelijk hoe de lezer informatie heeft verschaft via de inhoudsopgave. De formulering van de vragen moet dus wel dicht bij de praktijksituatie van de proefpersonen zijn, maar er mag geen lexicale overlap zijn.

2.1 Operationalisatie

De rijke inhoudsopgave (die de ABN AMRO zelf herschreven heeft in 2010) heb ik als uitgangspunt gebruikt voor de gereviseerde inhoudsopgave. Op basis hiervan heb ik een algemene gemaakt die lijkt op de oude: de revisie (arme versie) is een corresponderende in de vorm van de oude. Bij het formuleren van deze gereviseerde inhoudsopgave heb ik goed toegezien op de lexicale overlap. Wat in de ene inhoudsopgave stond moest dus ook in de andere inhoudsopgave staan maar dan in minder specifiek en zonder

vragen. De structuur is in de revisie gelijk gehouden met de bestaande inhoudsopgave zodat hier geen effecten kunnen optreden.

De revisie van de inhoudsopgave is tot stand gekomen door de werkelijkheid in eerste instantie te versimpelen. Hierbij heb ik gekeken welke verandering er op treed tussen de oude en de nieuwe inhoudsopgave van de ABN AMRO zelf. Hierbij vielen mij twee dingen op: specificatie van formuleringen (inhoudelijke verandering) en de vraagformuleringen (lexicale verandering). Deze twee manipulaties heb ik eruit gehaald en verwerkt in de revisie van de inhoudsopgave om te kijken of deze werkt. Ik ben dus iets verder afgegaan van het bestaande materiaal door deze versie zo strak mogelijk te manipuleren. Hieronder schets ik een beeld van de manipulaties die plaatsvinden in de rijke en de arme inhoudsopgave. De richting van de manipulatie voor de vraagveranderingen van de inhoudsopgave gaat van vragend naar stellend. De hele inhoudsopgave die de ABN AMRO zelf heeft herschreven is in vragende vorm gesteld (rijke versie), in de revisie zijn deze omgezet naar stellende kopjes (arme versie), vergelijkbaar met de oude inhoudsopgave. Soorten manipulaties:

Vraagveranderingen:

Rijk: 12.21 Kan ik rood staan op mijn bouwdepot?

Arm: 12.21 Rood staan bouwdepot

Lexicale veranderingen (en vraagverandering):

Rijk: 24.10 Mag ik mijn rechten uit de levensverzekering aan een ander in pand geven?

Arm: 24.10 Levensverzekering in pand geven

Specifieke verandering (en vraagverandering):

Rijk: 24.16 Wat moet ik doen, als ik wil dat de overlijdensuitkering van mijn levensverzekering niet aan de bank wordt uitgekeerd als ik overlijd?

Arm: 24.16 Overlijdensuitkering levensverzekering

Lexicale verandering en specifieke verandering (en vraagverandering):

Rijk: 8.4 Welke voorwaarden gelden als ik mijn leningdeel verander op de dag dat mijn rentevastperiode afloopt?

Arm: 8.4 Geldige voorwaarden leningdeelverandering

Ik heb ervoor gekozen, in het belang van het onderzoek om meer gerichte uitspraken te kunnen doen, om vragen te stellen over de kopjes die één verandering hebben. Echter, alle kopjes zijn van vragend naar stellend gegaan omdat de hele rijke inhoudsopgave vragende kopjes had. Deze manipulatie is dus bij elke vraag terug te vinden.

De vragen in het onderzoek zijn geformuleerd aan de hand van informatie die in het document zelf staat. Het is van groot belang dat de vragen alles dekken wat er staat, daarom zijn ze toegespitst op informatie die staat onder het kopje van de nieuwe inhoudsopgave (2010). Deze vragen zijn toegespitst op de 'pijnpunten' in de oude versie (2009). Het is de bedoeling dat proefpersonen zo juist mogelijk aangeven waar zij denken dat de informatie voor beantwoording van de juiste vraag, staat in het document.

Op basis van alleen de inhoudsopgave kan er dus geen antwoord worden geformuleerd op de vragen. Dit heeft veel voordelen: op deze manier wordt er gekeken naar hoe informatie uit het document wordt afgebakend onder een kopje.

Voor de vraagstellingen van het onderzoek heb ik getwijfeld tussen twee type vragen:

- a) Welke informatie verwacht u onder kopje x?
- b) Waar kunt u het antwoord op deze vraag vinden?

Het nadeel is dat mensen bij type a vragen alle kopjes in de inhoudsopgave erop na gaan slaan omdat deze vraag erg breed en moeilijk is. Omdat de inhoudsopgave van het voorwaardendocument voor de hypotheek tamelijk groot is, heb ik ervoor gekozen om deze vragen niet te gaan stellen aan mijn proefpersonen. De inhoudsopgaven zijn namelijk erg divers en de gespecificeerde paragrafen zijn voor proefpersonen lastig om te verwachten. Het is te moeilijk om bij een uitgebreide inhoudsopgave als deze van de hypotheekvoorwaarden, verwachtingen van proefpersonen te willen creëren. Vooral voor de hypotheekkiezers, die naar mijn eigen verwachting weinig hypotheekvoorkennis hebben, is het niet reëel om te vragen naar verwachtingen. Zij hebben geen ervaring met het product en weten vaak niet wat zij kunnen verwachten. Hier ligt het pijnpunt bij de type a vragen. Het is belangrijk om te weten wat voor verwachtingen proefpersonen hebben bij kopjes die in de inhoudsopgave staan, maar voor mijn onderzoek is het van een nog groter belang dat zij gericht zoeken en de juiste informatie kunnen vinden via de inhoudsopgave. Hierbij dragen type a vragen niet aan bij omdat deze een verwachting van informatie van de proefpersonen veronderstellen, terwijl deze zeer divers is en dit te moeilijk is om te veronderstellen van proefpersonen.

2.2 Proefpersonen

De voorkennistest neem ik af om mijn tweedeling van proefpersonen te specificeren. We kunnen namelijk niet zomaar veronderstellen dat als mensen een hypotheek bezitten, zij ook meer hypotheek kennis hebben. De hypotheek kennis wordt vooraf aan het onderzoek getest, dit is bewust gedaan. Als deze achteraf zou plaatsvinden kan het namelijk zijn dat het materiaal invloed heeft op de vragen van de hypotheek kennis. Het zou kunnen dat proefpersonen meer verstand van hypotheek hebben als zij eerst aan het onderzoek deelnemen en daarna pas de hypotheek kennis wordt getest. Andersom gezien: de vragen van de voorkennistest zijn zo specifiek dat ze niet van invloed zijn op mijn onderzoek zelf. Hier gaat het namelijk niet om goede of foute antwoorden zoals bij de hypotheek kennis, maar hier gaat het erom dat de juiste link wordt gelegd tussen een vraag en de informatie die nodig is voor beantwoording van deze vraag. Ze hoeven hierbij alleen de vindplek in de inhoudsopgave te noteren waarvan zij denken dat hier de juiste informatie staat. Het is geen kwestie van goed/fout en daarom beïnvloedt de hypotheek kennis test het eigenlijke onderzoek zelf niet.

Ik beschouw in mijn onderzoek mensen die geen koophuis hebben als hypotheekkiezers. Dit is om de afname van het onderzoek te vergemakkelijken: studenten vallen hierdoor onder hypotheekkiezers. Het was namelijk erg lastig om mensen te vinden die vlak voor de beslissing staan om een huis te gaan kopen of niet. Omdat ook zij vaak nauwelijks hypotheekvoorkennis hebben, net als studenten, zijn deze groepen vergelijkbaar. Deze keuze doet niets af voor het onderscheid voor het type hypotheekconsument. Ik neem namelijk nog steeds aan dat hypotheekbezitters, meer kennis hebben dan hypotheekkiezers, mensen die nog niet in aanraking zijn gekomen met het voorwaardendocument. Het onderscheid voor het type proefpersoon, hypotheekbezitter of hypotheekconsument is gemaakt aan de hand van het onderzoek van de Boer (2011) en de voorkennis heb ik getoetst met de voorkennistest van het onderzoek van Pander Maat e.a. (2009).

2.3 Afname

Omdat ik voor elke vraag de gemiddelde tijd voor de beantwoording in seconden heb afgenomen, heb ik elke proefpersoon geobserveerd. Dit is telkens in tweetallen gebeurd, waarbij ik proefpersonen vooraf heb geïnstrueerd dat ze een seintje moesten geven als ze de beantwoording voor een vraag hadden voltooid. Omdat ik er steeds bij zat heb ik dit ook kunnen zien omdat ze dan wat hadden opgeschreven en ik vervolgens de tijd heb genoteerd. Deze komt niet op een seconde nauwkeurig neer, maar omdat ik alle 51 proefpersonen heb geobserveerd zitten er geen verschillen tussen de metingen van de tijd.

Afname duurde ongeveer 15 minuten per proefpersoon, doordat ik het steeds in tweetallen heb gedaan is de afname redelijk snel verlopen. Elke proefpersoon is een bekende geweest, wat erin resulteerde dat ik persoonsgegevens vooraf goed kon indelen over de verschillende condities. In mijn onderzoek heb ik daarom 25 hypotheekbezitters, 26 hypotheekkiezers en deze heb ik weer aselekt toegewezen aan de twee condities. De afname is soepel en vlot verlopen doordat ik voornamelijk familie, vrienden en collega's heb onderzocht. Er zijn verder geen bijzonderheden te melden over de afname.

3 Resultaten

In de resultatensectie zal ik eerst informatie verstrekken over de verdeling van de proefpersonen over de condities. Eventuele storende variabelen komen hier aan bod. Hierna zal ik dieper ingaan op de verkregen gegevens uit de voorkennistest en mijn onderzoek naar zoektaken in de inhoudsopgave van het hypotheekdocument. Van zowel de voorkennistest als de zoektest voor mijn onderzoek zal ik de betrouwbaarheid behandelen. Resultaten uit mijn onderzoekstest analyseer ik eerst per vraag, daarna per vraagverandering en als laatste als geheel. De resultaten van de voorkennistest heb niet per vraag uitgesplitst, deze heb ik als geheel geanalyseerd.

3.1 Verdeling proefpersonen

Voor de verdeling van proefpersonen over de condities zijn de variabelen geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en hypotheekbezit van toepassing. Er zaten kleine verschillen in hoe de proefpersonen qua opleidingsniveau verdeeld waren over de condities, met een rangordetoets heb ik gekeken wat de kans is om zo'n verdeling te vinden op louter basis van toeval. Daartoe worden alle proefpersonen (alle opleidingsniveaus) samen genomen en krijgen ze op basis van hun score een rangorde toegewezen. Er zijn geen significante verschillen gevonden voor de verdeling van de proefpersonen op basis van opleidingsniveau voor de twee condities. Voor het geslacht, de leeftijd en het hypotheekbezit van de proefpersonen heb ik kruistabellen gebruikt om enig verschil in condities te kunnen aangeven. Voor de variabelen geslacht, hypotheekbezit en leeftijd heb ik geen significante verschillen kunnen vinden. De proefpersonen zijn normaal verdeeld over de condities, er zijn geen storende variabelen. Eventuele uitkomsten van het onderzoek kunnen daarom niet te maken hebben met de verdeling van proefpersonen over de condities.

3.2 Voorkennis

3.2.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van alle vragen in de voorkennistest is niet hoog, de homogeniteit van de items kwam uit op 0,37 ($\alpha=0,37$). De reden dat ik alle 14 items in de voorkennistest heb gelaten is om dit probleem te kunnen voorkomen. Daarom ben ik gaan kijken welke vraag er het beste uit de test gehaald kan worden zodat de items homogener zijn. Vraag 13 is daarom uit de voorkennistest gehaald, met de verwijdering van deze vraag komt de op 0,45. Omdat een hoge betrouwbaarheid een voorwaarde is voor de validiteit van de voorkennistoets heb ik ervoor gekozen om nogmaals te kijken welk item er verwijderd kan worden voor een hogere betrouwbaarheid. Met de verwijdering van item 12 komt deze uiteindelijk uit op een score van 0,50 ($\alpha=0,50$). Bij verdere verwijdering van items kwam de betrouwbaarheid uit op 0,52 ($\alpha=0,52$) en dit vond ik niet de moeite waard om nog meer items uit de voorkennistest te verwijderen.

Een uiteindelijke betrouwbaarheid van 0,50 ($\alpha=0,50$) is niet hoog en daarmee kunnen we zeggen dat de voorkennistest matig homogeen is.

Vraag 12 uit de voorkennistest gaat over de Nationale Hypotheekgarantie (NHG). Hoewel er wel tekst en uitleg wordt gegeven bij dit speciale fonds kan het zijn dat proefpersonen hier niet bekend mee zijn en daarom slecht scoren op deze vraag. Vraag 13 gaat over het betalen van de aannemer. De vraag op zich is helemaal niet moeilijk, maar de vraagstelling kan verwarrend zijn: 'Herman heeft een huis gekocht dat nog niet is gebouwd'.

3.2.2 Resultaten

Aan de hand van de overige 12 vragen uit de kennistest heb ik een somscore gemaakt voor het aantal goed om zo een beeld te krijgen wat het gemiddelde is. De gemiddelde score op de voorkennistoets is uitgekomen op 7 (met een standaarddeviatie van 2,1), wat betekent dat proefpersonen gemiddeld 7 van de 12 vragen goed hebben. De hypotheekconsumenten hebben apart ook verschillend gescoord:

	N	Gemiddelde (st. dev.)
Hypotheekbezitter	25	8,04 (1,54)
Hypotheekkiezer	26	6,04 (2,11)

Tabel 1. Gemiddelde scores voorkennistest per hypotheekconsument

Zoals we kunnen zien in tabel 2 scoren hypotheekbezitters gemiddeld hoger op de voorkennistest dan de hypotheekkiezers. Dit ligt in een lijn met de verwachtingen die ik had voor het onderzoek. Het verschil tussen de scores is significant te noemen ($t=3.86$; $df=49$; $p=0,016$). Er is een verschil in voorkennis tussen de twee groepen hypotheekconsumenten in het voordeel van de hypotheekbezitters.

Er bestaat geen verschil op voorkennis over de twee condities. Ook is er geen effect gevonden voor het type hypotheekconsument en bijbehorende voorkennis op de verschillende versies.

3.3 Inhoudsopgave

3.3.1 Betrouwbaarheid

Voor de twaalf vragen samen van het onderzoek is de betrouwbaarheid 0,72 ($\alpha=0,72$). De betrouwbaarheidsmaat is hoog en daarmee zijn de vragen in het onderzoek homogeen te noemen: alle vragen worden voor verdere resultaten meegenomen. Hieronder zal ik de resultaten bespreken per vraag.

Ik zal bij een lage goedscore kijken naar het antwoord dat proefpersonen hebben ingevuld. Hierbij heb ik de grens aangehouden van ongeveer 70%: als er minder dan 36 mensen de vraag goed hebben beantwoord vind ik het nuttig om te gaan kijken naar waar ze de informatie op de vraag dan onder schalen. Ik ben op dit percentage gekomen omdat de gemiddelde somscore van de hele test op 7,51 ligt met een standaarddeviatie van 1,41.

Dit goedpercentage staat bij de test van 12 vragen ongeveer gelijk aan 60%. Om ervoor te zorgen dat ik geen belangrijke informatie mis wat heb ik het percentage opgeschroefd naar 70%. Zodra het percentage voor de goedbeantwoording onder de 70% komt vind ik het interessant om te kijken waar mensen dan wel aan het zoeken zijn.

Tabel 2 geeft het aantal proefpersonen aan dat de vraag goed had met bijbehorend percentage. Bij deze goedscores is een verschil gemaakt tussen de hypotheekbezitters en de hypotheekkiezers, omdat we op basis van de voorkennistest mogen zeggen dat hier verschil tussen zit. Voor alle 12 de vragen geldt dat er geen significant verschil is gevonden voor de goedscore tussen de hypotheekbezitters en hypotheekkiezers. Hypotheekbezitters scoren niet beter dan hypotheekkiezers. Echter, voor drie vragen zijn wel significante verschillen gevonden voor alleen de hypotheekbezitters op de twee condities. Deze significante resultaten gelden voor de vragen 3 ($X^2=3.90$; $df=1$; $p=0.048$), 9 ($X^2= 6.17$; $df=1$; $p=0,013$) & 11 ($X^2=6.87$; $df=1$; $p=0.009$) en worden in sectie 3.3.2 per vraag behandeld.

	Hypotheekbezit	N	Goedscore (percentage)
Vraag 1	Hypotheekbezitter	25	16 (64%)
	Hypotheekkiezer	26	15 (57,7%)
Vraag 2	Hypotheekbezitter	25	16 (64%)
	Hypotheekkiezer	26	15 (57,7%)
Vraag 3	Hypotheekbezitter*	25	15 (60%)
	Hypotheekkiezer	26	14 (53,8%)
Vraag 4	Hypotheekbezitter	25	15 (60%)
	Hypotheekkiezer	26	19 (73,1%)
Vraag 5	Hypotheekbezitter	25	19 (76%)
	Hypotheekkiezer	26	17 (65,4%)
Vraag 6	Hypotheekbezitter	25	12 (48%)
	Hypotheekkiezer	26	15 (57,7%)
Vraag 7	Hypotheekbezitter	25	9 (36%)
	Hypotheekkiezer	26	4 (15,4%)
Vraag 8	Hypotheekbezitter	25	17 (68%)
	Hypotheekkiezer	26	19 (73,1%)
Vraag 9	Hypotheekbezitter*	25	16 (64%)
	Hypotheekkiezer	26	15 (57,7%)
Vraag 10	Hypotheekbezitter	25	22 (88%)
	Hypotheekkiezer	26	24 (92,3%)
Vraag 11	Hypotheekbezitter*	25	18 (72%)
	Hypotheekkiezer	26	15 (57,7%)
Vraag 12	Hypotheekbezitter	25	16 (64%)
	Hypotheekkiezer	26	20 (76,9%)

Tabel 2. Goedscore per hypotheekconsument

* = significant

In tabel 3 staan het aantal goede antwoorden per versie uitgesplitst. Voor de vragen 3 ($X^2: 4.58$; $df=1$; $p=0,032$) en 12 ($X^2=4.25$; $df=1$; $p =0,039$) is een significant verschil gevonden voor de goedscores tussen de versies. Deze verschillen interpreteer ik onder de vraag zelf in sectie 3.3.2.

	Versie	N	Goedscore (percentage)
Vraag 1	Rijk	25	14 (56%)
	Arm	26	17 (65,4%)
Vraag 2	Rijk	25	15 (60%)
	Arm	26	16 (61,5%)
Vraag 3*	Rijk	25	18 (72%)
	Arm	26	11 (42,3%)
Vraag 4	Rijk	25	17 (68%)
	Arm	26	17 (65,4%)
Vraag 5	Rijk	25	18 (72%)
	Arm	26	18 (69,2%)
Vraag 6	Rijk	25	13 (52%)
	Arm	26	14 (53,8%)
Vraag 7	Rijk	25	7 (28%)
	Arm	26	6 (23,1%)
Vraag 8	Rijk	25	19 (76%)
	Arm	26	17 (65,4%)
Vraag 9	Rijk	25	16 (64%)
	Arm	26	15 (57,5%)
Vraag 10	Rijk	25	22 (88%)
	Arm	26	24 (92,3%)
Vraag 11	Rijk	25	13 (52%)
	Arm	26	20 (76,9%)
Vraag 12*	Rijk	25	21 (84%)
	Arm	26	15 (57,7%)

Tabel 3. Goedscore per versie

*= significant

In tabel 4 staat de gemiddelde tijd die proefpersonen nodig hebben voor het beantwoorden van de vraag. Ik heb bewust voor de totaal tijd gekozen, niet uitgesplitst in versie of hypotheekbezit. Niet alleen voor het inperken van de hoeveelheid data maar ook voor het belang van het onderzoek, het is relevanter om naar verschillen in de tijd te kijken per vraagverandering. Dit doe ik onder 3.3.3 waar ik gerichte uitspraken kan doen.

Voor de vragen 3 ($F=10.54$; $df=1$; $p=0,002$) & 4 ($F=8.42$; $df= 1$; $p=0,006$) zijn significante verschillen gevonden voor de tijd. Deze bespreek ik uitgebreider per vraag in 3.3.2.

	N	Gemiddelde (st. dev.)
Vraag 1	51	149,04 (82,89)
Vraag 2	51	66,00 (25,43)
Vraag 3*	51	55,24 (25,83)
Vraag 4*	51	45,45 (16,74)
Vraag 5	51	49,18 (25,48)
Vraag 6	51	61,80 (24,48)
Vraag 7	51	62,55 (26,81)
Vraag 8	51	39,24 (32,79)
Vraag 9	51	47,84 (36,82)
Vraag 10	51	68,67 (42,68)
Vraag 11	51	127,02 (93,01)
Vraag 12	51	71,78 (30,11)

Tabel 4. Gemiddelde tijd (in seconden) en standaarddeviatie per vraag

*=significant

3.3.2 Resultaten per vraag

Vraag 1. Om de verbouwing van de keuken te kunnen betalen heeft u extra geld nodig. Wat kunt u doen? (gemiddelde goedscore overall 61%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 12 paragraaf 2, onder het bouwdepot. De rest van de proefpersonen heeft als vindplek hoofdstuk 16 paragraaf 2 opgeschreven: lening verhogen. Zij leggen een link tussen een verbouwing en extra geld door middel van een lening, in plaats van een bouwdepot. Er zijn geen significante verschillen gevonden voor hypotheekbezit of versie.

Vraag 2. Op welke manier u de hypotheek terugbetaalt aan de bank is persoonsgebonden. Welke hypotheekvorm is voor u het meest geschikt? (gemiddelde goedscore overall 61%)

Er zijn geen significante verschillen gevonden door hypotheekbezit of versie. Kennelijk bood de oude versie evenveel ondersteuning als de nieuwe versie. Desondanks denken proefpersonen de informatie vaak onder een ander hoofdstuk te vinden. Zij kozen voor hoofdstuk 14 in plaats van hoofdstuk 1. Hierbij kiezen ze in plaats van algemene informatie over de hypotheek voor informatie die gaat over het terugbetalen van de lening. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de afbetaling het meest persoonsgebonden is voor de proefpersonen en zij hiernaar refereren.

Vraag 3. Door omstandigheden begint de bouw van het nieuwe dak later dan verwacht. Wanneer begint de tijd van uw depot voor de verbouwing te lopen? (gemiddelde goedscore overall 57%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 12, paragraaf 8. Iets meer dan de helft van de proefpersonen heeft deze vraag correct beantwoord. Alle proefpersonen zaten in het juiste hoofdstuk te kijken, zij hadden alleen vaak paragraaf 3 of 9 ingevuld. In paragraaf 9 staat de duur van het bouwdepot centraal en in paragraaf 3 staat het gebruik maken van een bouwdepot centraal. Voor beide paragrafen geldt dat de bevraagde ingangsdatum hierin niet vermeldt staat.

Er is een effect gevonden voor de variabele versie: 72% van de rijke versie had het goed tegenover 42% van de arme versie ($X^2: 4.58; df=1; p=0,032$) zie tabel 3. Ook is er binnen de verdeling van condities een significant verschil gevonden bij de hypotheekbezitters ($X^2=3.90; df=1; p=0.048$). In de rijke conditie heeft 81,8% het antwoord goed, tegenover 42,9% uit de arme conditie. De hypotheekbezitters scoren beter in de rijke conditie. De oude (rijke) versie bood bij deze vraag blijkbaar meer ondersteuning voor het kiezen van het juiste kopje (zie tabel hieronder).

Hypotheekbezit	Versie	N	Gemiddelde (st. dev.)
Totaal	Rijk	25	66,60 (28,81)
	Arm	26	44,31 (16,86)

Tabel 5. Gemiddelde en standaarddeviaties in tijd per seconden vraag 3

Ook is er, zoals we kunnen zien in tabel 5, een effect gevonden voor de tijd die proefpersonen hebben besteed aan het beantwoorden van deze vraag voor de versie. Proefpersonen doen langer over het beantwoorden van de vraag als zij de rijke inhoudsopgave hebben ($F=10.54$; $df=1$; $p=0,002$). Dit is erg opvallend: proefpersonen hebben de vraag vaker juist bij de rijke versie, echter doen zij er opvallend langer over.

Vraag 4. De verbouwing voor de keuken is nog niet klaar maar het geld van het bouwdepot begint op te raken. Kunt u in de min staan op deze rekening? (gemiddelde goedscore overall 67%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 12, paragraaf 21. Proefpersonen dit het niet goed hadden denken informatie voor de beantwoording van de vraag voornamelijk te vinden onder paragraaf 12. Deze gaat over de betaling uit het bouwdepot, niet specifiek over rood staan op het bouwdepot.

Hypotheekbezit	Versie	N	Gemiddelde (st. dev.)
Totaal	Rijk	25	51,60 (18,50)
	Arm	26	39,54 (12,57)

Tabel 6. Gemiddelde en standaarddeviaties in tijd per seconden vraag 4

Voor deze vraag is een significant verschil gevonden voor de tijd die proefpersonen nodig hadden bij de twee versies ($F=8.42$; $df= 1$; $p=0,006$). Proefpersonen doen over de beantwoording van de vraag opmerkelijk langer in de rijke versie. Deze vraag betreft, net als vraag 3, een kopje dat veranderd is aan de hand van de vraagvorm. De vragende conditie (rijk) neemt hierbij meer tijd in beslag dan de stellende (arm).

Vraag 5. In de toekomst zou u graag willen verhuizen naar een ander huis. Moet u daarvoor geld betalen? (gemiddelde goedscore overall 71%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 15, paragraaf 9. 70,9% van de proefpersonen heeft deze vraag goed beantwoord. Er zijn voor deze vraag geen significante verschillen gevonden.

Vraag 6. Door gezinsuitbreiding verhuist u naar een groter huis. Wat gebeurt er met de variabele rente? (gemiddelde goedscore overall 53%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 15, paragraaf 8. Proefpersonen zaten allemaal in het juiste hoofdstuk, alleen werd er ook vaak paragraaf 5 ingevuld. Hoewel paragraaf 8 aannemelijker is voor het beantwoorden van deze vraag (strekking van meeverhuizen variabele rente) kozen proefpersonen vaak paragraaf 5 die gaat over het meeverhuizen van de oude rentecondities. Proefpersonen maken bij de vraag de koppeling

tussen de bevroegde 'variabele rente' en 'oude rentecondities'.

Vraag 7. Uw buurvrouw heeft een boete van de bank gekregen omdat zij in een keer teveel geld heeft terugbetaald voor haar lening. U wilt dit in de toekomst graag voorkomen. Hoe kunt u dit doen? (gemiddelde goedscore overall 25%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 14, paragraaf 4. Er is geen significant verschil is voor het type hypotheekconsument of versie gevonden: ze hebben allen slecht gescoord. Proefpersonen zaten allen weer in het goede hoofdstuk, maar kozen vaak paragraaf 3 en 6. Dit is te verklaren want de inhoudsopgave vertoont op deze drie paragrafen veel overlap: in beide versies en alle drie de paragrafen komen de woorden 'boete' en 'terugbetalen' voor.

Vraag 8. Uw huis is nog niet klaar voor bewoning maar u wilt wel uw adres wijzigen bij de bank. Hoe kunt u dit doen? (gemiddelde goedscore overall 71%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 19, paragraaf 1. Er zijn geen verschillen gevonden voor het type hypotheekconsument of op de twee condities. Deze vraag wordt als snelste beantwoord en kan verklaard worden omdat hoofdstuk 19 maar twee paragrafen heeft (nieuwbouwwooning en bestaande woning) en de proefpersoon niet veel andere keus heeft.

Vraag 9. U krijgt een erfenis en bent zo in staat de hele lening voor de hypotheek af te lossen. Dit doet u niet op de afgesproken datum maar een week erna. Wat kan er nu gebeuren? (gemiddelde goedscore overall 61%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 14, paragraaf 10. 31 Bij een foute beantwoording kozen proefpersonen vaak voor paragraaf 4 of 7 van hetzelfde hoofdstuk. In beide wordt er gerefereerd aan het woord 'boete' wat bij de juiste paragraaf (10) niet geval is. Proefpersonen gaan er voor het niet op de afgesproken datum betalen van de aflossing van uit dat hier een boete tegenover staat.

Er is voor deze vraag een effect gevonden voor de hypotheekbezitter op de versie ($X^2= 6.17$; $df=1$; $p=0,013$). Hypotheekbezitters scoren aanzienlijk beter in de rijke versie (90,9%) dan de arme versie (42,9%). Dit verschil is te verklaren aan de hand van de oude versie van de hypotheekvoorwaarden, voor de herschrijving ervan. Hierin werd het kopje 'procedure algehele aflossing' genoemd, zoals die ook aan de hand van de nieuwe inhoudsopgave is veranderd. Echter, in de rijke versie staat de informatie onder het kopje 'wat moet ik doen als ik de hele lening wil terugbetalen?'. Het kopje in de rijke versie heeft aanzienlijk meer lexicale overlap met de vraag die gesteld wordt.

Vraag 10. Door onvoorziene kosten kunt u de maandlasten van uw hypotheek niet betalen. Wat kan de bank doen? (gemiddelde goedscore overall 90%)

Deze vraag is met 46 goede antwoorden het best beantwoord. Een enkeling heeft alleen het hoofdstuknummer zonder paragraaf genoteerd. Er zijn geen significante verschillen gevonden voor type hypotheekconsument of versie.

Vraag 11. Door overplaatsing naar een ander bedrijf moet u verhuizen. Behoudt u dezelfde rente bij aanschaf van een nieuw huis? (gemiddelde goedscore overall 65%)

De informatie voor het beantwoorden van deze vraag konden proefpersonen vinden in hoofdstuk 15, paragraaf 4. Er is voor deze vraag een zelfde effect gevonden voor de hypotheekbezitters als bij vraag 9, alleen dan in de omgekeerde richting. Hypotheekbezitters scoren aanzienlijk beter in de arme versie dan in de rijke versie van de inhoudsopgave ($X^2=6.87$; $df=1$; $p=0.009$). Voor de rijke versie heeft 45,5% van de hypotheekbezitters het goed, tegenover 92,9% in de arme versie. Deze vraag betreft een inhoudelijk verandering die op de hypotheekbezitters een effect heeft opgeleverd: specificiteit van informatie, zoals in de rijke versie, loont niet altijd.

Vraag 12. U wilt de rechten van de levensverzekering graag overdragen aan uw partner. Mag dit? (gemiddelde goedscore overall 71%)

Vijftien proefpersonen hebben deze vraag verkeerd beantwoord, een percentage van 29%. Er is een significant verschil gevonden voor de twee condities in het voordeel van de rijke versie ($X^2=4.25$; $df=1$; $p=0,039$) zie tabel 3. De rijke versie biedt meer ondersteuning voor beantwoording van deze vraag dan de arme versie. Deze vraag betreft een lexicale verandering wat het gevonden effect zou kunnen verklaren. In de arme conditie staat de informatie onder het kopje 'levensverzekering in pand geven' en in de rijke conditie is dit 'mag ik mijn rechten uit de levensverzekering aan een ander in pand geven'. Proefpersonen maken bij de rijke variant beter een link met de bevraagde partner, waarschijnlijk omdat het pandrecht hier wordt persoonlijk wordt gemaakt door de toevoeging 'aan een ander'.

3.3.3 Resultaten per verandering

Vraagverandering (vraag 2, 3, 4 & 6)

De hypotheekbezitters en de hypotheekkiezers verschillen niet in de goede beantwoording van de vragen als het gaat om stellende of vragende hoofdstukken/paragrafen. Dat wil zeggen: het maakt niet uit of de inhoudsopgave in de vragende vorm (rijke versie) wordt aangeboden, of in de stellende vorm (arme versie).

Hypotheekbezit	Versie	N	Gemiddelde (st. dev.)
Hypotheekbezitter	Rijk	11	265,55 (65,67)
	Arm	14	188,64 (26,25)
	Totaal	25	222,48 (60,73)

Hypotheekkiezer	Rijk	14	253,50 (53,08)
	Arm	12	210,08 (33,18)
	Totaal	26	233,46 (49,36)
Totaal	Rijk	25	258,80 (57,97)
	Arm	26	198,54 (31,00)
	Totaal	51	228,08 (54,95)

Tabel 7. Gemiddelde tijd en standaarddeviatie vraagveranderingen

Er is wel een effect gevonden voor de variabele versie op de gemiddelde tijd voor de beantwoording van vragen die de manipulatie vraagverandering hadden ($F=21,29$; $df=1$; $p=0,000$). We kunnen deze terugvinden in bovenstaande tabel: de rijke versie (vragende kopjes) neemt meer tijd in beslag voor beantwoording dan de arme versie (stellende kopjes). Voor de arme versie geldt dat proefpersonen, ongeacht hypotheekkiezers of hypotheekbezitters, minder tijd nodig hebben voor de kopjes die gemanipuleerd zijn aan de hand van de vraagveranderingen.

Lexicale verandering (vraag 1, 9, 10 & 12)

De lexicale verandering van alle vragen samen is niet significant voor de twee groepen hypotheekconsumenten. Het maakt niet uit, voor beide type proefpersonen, of ze de lexicaal verschillende kopjes in de arme versie of in de rijke versie gepresenteerd krijgen. Voor de lexicale veranderingen van de inhoudsopgave zijn ook geen effecten gevonden voor tijd op versieverschil of type proefpersoon. Het maakt ook voor de gemiddelde tijd niet uit of proefpersonen de rijke versie of de arme versie van de inhoudsopgave aangeboden krijgen als het gaat om kopjes die een lexicale verandering hebben ondergaan.

Specifiekheid verandering (vraag 5, 7, 8 & 11)

De specifieke verandering die heeft plaatsgevonden bij de vragen 5, 7, 8 en 11 is niet significant voor de twee groepen hypotheekconsumenten. Er bestaat geen verschil in de mate van beantwoording op vragen die beantwoordt kunnen worden aan de hand van informatie onder specifieke(re) kopjes. Ook zijn er geen tijdseffecten gevonden voor de specifieke veranderingen die de kopjes hebben gehad in de rijke of arme versie. Het maakt hierbij ook niet uit aan welk type hypotheekconsument de versie van de inhoudsopgave werd voorgelegd, deze verschilden niet in tijd.

In tegenstelling tot het onderzoek van Hartley & Trueman (1985) is er een effect gevonden op basis van de vraagveranderingen van de kopjes. Dit resulteerde niet in een betere goedscore, maar wel in een snellere score. De rijke versie, met vragende kopjes, vergt meer tijd van proefpersonen voor het beantwoorden van de vragen dan de arme versie met stellende kopjes. Het maakt voor de goedscore niet uit of proefpersonen de rijke of de arme inhoudsopgave kregen. Er is een verschil gevonden in de type hypotheekconsument voor de voorkennis, echter speelt deze geen overkoepelende rol bij de scores op de twee versies. Bij de behandeling per

vraag zien we vooral dat proefpersonen vaak in het goede hoofdstuk zitten, alleen de paragraaf verschilt soms. In de inhoudsopgave heb je veel kopjes die op elkaar lijken en het is lastig om het belang van het goede hoofdstuk of direct de goede paragraaf in kaart te brengen. Je zou kunnen zeggen dat men al gebruikende de structuur leert van de inhoudsopgave en het niet uitmaakt hoe zij bij de juiste informatie komen, als ze er maar komen. Er zijn verder geen effecten gevonden op lexicale veranderingen: vereenvoudigen leidt niet per definitie naar verbeteringen. Deze verbeteringen staan in een zee van andere effecten die een rol kunnen spelen in de inhoudsopgave, dus dit resultaat is passen. De inhoudsopgave van het voorwaardendocument is zo groot dat er tal van andere factoren zijn die hier aan mee kunnen spelen (Duffy & Kabance 1982).

4 Conclusie

De uitkomst van de voorkennistest lag in één lijn met mijn verwachting: hypotheekbezitters hebben meer voorkennis van hypotheeken dan hypotheekkiezers. Het type hypotheekconsument verschilde alleen niet significant in beantwoording op de vragen over de inhoudsopgave, op beide versies niet. Er is voor de vragen 3, 9 en 11 wel een verschil gevonden in de beantwoording van de hypotheekbezitter apart. Deze scoort op vraag 3 & 9 beter in de rijke versie en bij vraag 11 beter in de arme versie. Deze vragen verschillen allemaal in soort manipulatie.

Alleen voor de vraagverandering is er een effect op tijd gevonden. De rijke versie (met vragende kopjes) boekt hier significant minder tijdswinst dan de arme versie (met stellende kopjes). Verder zijn er specifiek twee vragen die minder tijd in beslag nemen in de arme versie dan in de rijke versie: vraag 3 en 4. Deze vragen zijn beide gemanipuleerd aan de hand van de vraagverandering en komen overeen met de resultaten die gevonden zijn per verandering voor de manipulatie van vragend naar stellend. Voor de vragen 3 en 12 geldt specifiek, zoals behandeld bij de resultaten, dat de rijke versie hier beter scoort dan de arme versie. Deze vragen betreffen respectievelijk een vraagverandering en een lexicale (en vraag) verandering.

Om de hypothesen te kunnen aannemen of verwerpen gebruik ik de resultaten die ik per vraagverandering heb verkregen. Dit ligt in een lijn met het doel van het onderzoek naar de manipulaties van of vraagverandering of lexicale veranderingen of specifieke veranderingen. Voor hypothese 1 'Hypotheekbezitters maken de hypotheektest sneller en beter' zijn in het onderzoek geen ondersteunende resultaten verkregen. Zij verschillen niet van elkaar in betere of snellere beantwoording van de vragen. Voor hypothese 2 'Proefpersonen hebben minder tijd nodig voor informatie zoeken via de arme dan via de rijke inhoudsopgave' is een deels ondersteunend resultaat gevonden: dit geldt voornamelijk bij de vragen die gemanipuleerd waren aan de hand van een vraagverandering. Bij de vraagverandering zijn de kopjes in de rijke versie langer, maar niet duidelijker. De beantwoording van de vragen die betrekking hebben op vragende kopjes (rijke versie) neemt meer tijd in beslag dan de beantwoording van vragen die betrekking hebben op stellende kopjes (arme versie). Er is hier wel tijdswinst maar niet meer duidelijkheid. Hypothese 3 'Proefpersonen vinden meer informatie via de rijke inhoudsopgave dan via de arme inhoudsopgave' kan verworpen worden: hier is geen significant verschil voor gevonden.

Overall kunnen we zeggen dat er geen versieverschillen zijn opgetreden en alleen een effect is gevonden voor de tijd bij de kopjes die in de revisie (arme versie) van vragend naar stellend zijn gegaan. Op alleen dit punt kunnen we de arme versie als verbetering zien ten opzichte van de rijke

versie, proefpersonen hebben niet meer vragen goed maar zijn wel sneller als ze informatie moeten vinden onder stellende kopjes in plaats van (langere) vragende kopjes. De effectiviteit van de inhoudsopgave staat in een lijn met het doeltreffend zoeken via de inhoudsopgave naar informatie. Tijdswinst speelt hierbij een zekere rol, alleen de twee condities verschillen op dit punt niet qua ondersteuning voor het vinden van informatie op vragen.

5 Discussie

Er is in dit onderzoek geen tijdswinst geboekt voor duidelijkheid, alleen voor de kopjes samen die gemanipuleerd zijn aan de hand van de vraagverandering: de stellende conditie nam minder tijd in beslag. Bij de kopjes die een lexicale verandering zijn ondergaan heb ik achteraf wat lexicale overlap teruggevonden met de vragen waarop proefpersonen antwoord moesten geven, wat ook kan verklaren dat er op dit punt overall geen effect is gevonden. Bij de kopjes die veranderd zijn aan de hand van specificiteit zijn geen effecten opgetreden. Overall is het moeilijk om kleine verschillen die gevonden zijn toe te wijzen aan bepaalde manipulaties.

We kunnen met de uitkomsten van het onderzoek stellen dat de manipulaties van de vragen te zwak zijn geweest. Echter, misschien is dit te voor de hand liggend en is het aan de hand van zo'n veelomvattende inhoudsopgave niet mogelijk om effectiviteit en duidelijkheid te willen construeren. In ieder geval, niet op de manier zoals dat in dit onderzoek is gedaan met de kopjes die veranderd zijn op de drie punten. Alleen voor de vraagveranderingen waren deze overall significant, voor de andere kopjes niet.

Wat betekent dit voor de praktijk? We zouden kunnen zeggen: 'Baat het niet dan schaad het niet'. We hebben dan wel geen spectaculaire effecten gevonden in de twee condities, maar er zijn ook geen vreemde verschillen gevonden. Voor vervolgonderzoek geldt dat er beter moet worden gekeken naar de gemaakte fouten die mensen maken, hoe zij deze fout begaan en hoe zij tot dit verkeerde antwoord komen. Zoals bij sommige vragen in het onderzoek die een slechte overall score hadden: het blijft een speculeren om te kijken of je manipulaties daar van invloed zijn geweest. De vraag is of je überhaupt wel invloed kan uitoefenen met lexicale en specifieke veranderingen.

Mijn bedoeling voorafgaand aan het onderzoek was om me hier ook meer op te richten: als mensen de fout in gaan met de kopjes, waar denken zij dan wel dat ze de juiste informatie kunnen vinden? En hierbij het verschil maken tussen de ervaren hypotheekbezitters en de onervaren hypotheekkiezers. Echter, ik heb de data per hoofdstuk en paragraaf genoteerd maar niets meer mee gedaan omdat dit zich in dit onderzoek niet loonde. Voor elke vraag heb ik wel gerapporteerd waar proefpersonen dan veelal keken als de vraag fout werd beantwoord, alleen zaten zij bijna altijd in het goede hoofdstuk. De inhoudsopgave bood voor proefpersonen veel ondersteuning, deze was uitgebreid en zij zaten dus vaak in de goede richting. Dit heeft voor mijn onderzoek betekend dat ik geen spectaculaire effecten heb gevonden op de manipulaties die ik heb aangebracht, maar wel veel heb geleerd over het belang van het goed construeren van de manipulaties.

6 Literatuur

Autoriteit Financiële Markten 2009. Voorwaarden Financiële Bijsluiter.
<http://www.afm.nl/nl/professionals/regelgeving/thema/informatieverstreking/fb.aspx>

Duffy, T., P. Kabance (1982). Testing a Readable Writing Approach to Text Revision. *Journal of Educational Psychology* 5, 733-748. San Diego, California.

Hartley, J., M. Trueman (1985). A research strategy for text designers: the role of headings. *Instructtional Science* 14, 99-155. Amsterdam.

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

Prast, H. (2007). Complexe producten: wat kunnen ze betekenen en wie moet ze begrijpen? Over financiële educatie en de verantwoordelijkheid van instituties. De Nederlandsche Bank. Amsterdam.

Resnick, M.L., J. Sanchez (2004). The effects of organizational scheme and label quality on task performance in product-centered and user-centered retail web sites. *Human Factors* 46. Miami, Florida.