

“Het gaat toch niet over hypotheek hè?!”

Een onderzoek naar de begrijpelijkheid van hypotheekvoorlichting



Eva Boontje 3355403
Bachelor Eindwerkstuk Communicatiekunde 2011
Henk Pander Maat
Donderdag 14 april 2011

Inhoudsopgave

1. Samenvatting.....	4
1. Inleiding.....	4
1.1 Aanleiding.....	5
2. Probleemstelling.....	5
2.1 Verschillen tussen 'oude' en herschreven offerte	6
2.2 Keuze voor revisiestrategieën	8
3. Hoofdvraag.....	9
4. Theoretische achtergrond.....	9
4.1 Stahl: "Vocabulary and Readability: How knowing word meanings affects comprehension" (2003)	9
4.2 Duffy & Kabance: "Testing a Readable Writing Approach to.....	12
Text Revision" (1982).....	12
4.3 Stahl: "Prior knowledge and difficult vocabulary in the comprehension of unfamiliar text" (1989)	13
4.4 Gibson: "The Dependency Locality Theory: A Distance-Based Theory of Linguistic Complexity (2000)	13
5. Verwachtingen	14
6. Methode.....	15
6.1 Materiaal	15
6.2 Vragen	17
6.3 Afname	18
7. Resultaten.....	20
7.1 Storende variabelen	20
7.2 Betrouwbaarheid.....	20
7.3 Toetsende analyses	21
7.3.1 Vraag 1.....	22

7.3.2	Vraag 2.....	22
7.3.3	Vraag 3.....	23
7.3.4	Vraag 4.....	23
7.3.5	Vraag 5.....	24
7.3.6	Vraag 6.....	24
7.3.7	Vraag 7.....	25
7.3.8	Vraag 8.....	25
7.3.9	Vraag 10.....	26
7.4	Verdere analyses	26
8.	Interpretatie van resultaten	27
9.	Conclusie & Discussie	29
10.	Literatuur.....	31

N.B. Bijlagen in apart document.

1. Samenvatting

Hypotheekvoorlichting is niet gebruiksvriendelijk als het gaat om de vindbaarheid en begrijpelijkheid ervan. Dit is gebleken uit een onderzoek dat Pander Maat e.a. (2009) hebben uitgevoerd in opdracht van AFM. Naar aanleiding van deze bevinding heeft ABN AMRO haar hypotheekvoorlichting drastisch herschreven, om zo de begrijpelijkheid ervan te bevorderen. Vooral op het gebied van woordkeus en zinsbouw verschilt de oude voorlichting van de nieuwe, herschreven voorlichting. In dit onderzoek kijk ik in hoeverre het veranderen van woordkeus en zinsbouw, effectieve strategieën zijn ter verbetering van het begrip van een tekst. Door het vergemakkelijken van woorden en zinnen, is gekeken wat het effect is van deze strategieën op het begrip van een tekst. Uit het onderzoek zijn echter geen effecten naar voren gekomen. Dit lijkt vooral te komen door de mate van voorkennis die proefpersonen hebben over het financiële onderwerp. Door voorkennis over een onderwerp van een tekst, lijken woordmanipulaties geen effect te hebben (Duffy & Kabance, 1982). Ook de kwaliteit van de vragen en de aard van de manipulaties, lijken toonaangevend te zijn voor het uitblijvende effect.

1. Inleiding

Hypotheekvoorlichting. Degene die al eens een huis hebben gekocht, hebben ermee te maken gehad. Dikke pakketten brochures met een overzicht van soorten hypotheek, algemene voorwaarden en op maat gemaakte offertes. Een behoorlijk werk om door te spitten, is de ervaring van de meeste hypotheekaanvragers. En waar vind je wat je nodig hebt? Om deze redenen hebben Pander Maat e.a. (2009) onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie in hypotheekinformatiepakketten (De Boer, 2011). Dit onderzoek hebben zij uitgevoerd in opdracht van Autoriteit Financiële Markten (AFM). Uit het onderzoek is gebleken dat Hypotheekinformatiepakketten die hypotheekaanbieders aan hun klanten verstrekken niet klantvriendelijk zijn als het gaat om de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie. De informatie in de pakketten is niet afgestemd op de voorkennis van consumenten en sluit niet aan bij hun taalgebruik. Ook is de structuur van de informatiepakketten niet gericht op de taken die lezers ermee uit willen voeren. Het is niet voldoende dat bepaalde informatie 'ergens staat' in het pakket: de informatie moet vindbaar en expliciet zijn (De Boer, 2011).

1.1 Aanleiding

Naar aanleiding van het onderzoek van Pander Maat e.a. (2009) heeft Nynke de Boer in 2011 voor haar Master scriptie een hypotheekleeswijzer voor het hypotheekinformatiepakket van de ABN AMRO bank opgesteld. Dit om een soort handleiding voor de hypotheekaanvrager te bieden om zich een weg te banen door het gehele pakket van hypotheekvoorlichting. Het document zou volledig op het hypotheekinformatiepakket worden toegespitst en zou de meest relevante gebruikersvragen behandelen. Hierdoor dient de hypotheekleeswijzer als hulpmiddel voor het vinden en begrijpen van de belangrijkste informatie die de hypotheekaanvrager nodig heeft uit het informatiepakket (De Boer, 2011).

De hypotheekleeswijzer kwam echter niet verder dan het stadium van een voorstel. Tegen de tijd dat De Boer met de ontwikkeling van de hypotheekleeswijzer begon, besloot ABN AMRO op haar beurt de hypotheekvoorlichting drastisch te herschrijven. Dit deed ABN AMRO naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek van Pander Maat e.a. (2009). De bank zag echter geen toekomst in een hypotheekleeswijzer, omdat ze de praktische haalbaarheid daarvan niet groot genoeg achtte (De Boer, 2011). De Boer's hypotheekleeswijzer werd om die reden wel ontwikkeld, maar niet in praktijk gebracht. Wel wilde ABN AMRO graag onderzocht hebben in hoeverre haar herschreven voorlichting een verbetering van de begrijpelijkheid bewerkstelligde, ten opzichte van de 'oude' hypotheekvoorlichting. De opdracht om dit onderzoek uit te voeren ligt bij Pander Maat e.a., omdat het een vervolg is op hun eerdere onderzoek naar de begrijpelijkheid van hypotheekvoorlichting. Omdat meneer Pander Maat mij begeleidt bij mijn eindwerkstuk, kregen ik en mijn mede-eindwerkstuk-studenten de taak om alvast onderzoek te doen naar de verschillen tussen de oude en de nieuwe hypotheekvoorlichting en of deze verschillen een verbetering van de begrijpelijkheid teweegbrengen. Om deze redenen is dit onderzoek tot stand gekomen.

2. Probleemstelling

Om tot een bruikbare casus te komen, heb ik eerst de verschillen tussen de oude en de nieuwe hypotheekvoorlichting geanalyseerd. Omdat het hypotheekinformatiepakket erg omvangrijk is, hebben ik en mijn medestudenten eerst onderzocht welke documenten het meest bruikbaar zouden

zijn voor een verdere analyse. Hiervoor keken we naar welke documenten het meest zijn aangepast. Vooral de algemene voorwaarden en een op maat gemaakte voorbeeld offerte, bleken het grondigst herschreven. Mijn onderzoek heb ik dan ook toegespitst op deze offerte. Omdat ik vooral geïnteresseerd was in de herschrijvingen van de tekstgedeeltes en niet zozeer in de veranderingen in de tabellen met overzichten van de kosten, heb ik mij vooral gericht op de tekstuele toelichtingen van de kostenberekeningen en op de algemene voorwaarden die in de offerte (gedeeltelijk) worden genoemd. Toen ik de bruikbare fragmenten hiervoor geselecteerd had, ben ik begonnen met het analyseren van de verschillen tussen deze fragmenten. De gekozen fragmenten heb ik uiteindelijk ook gebruikt in mijn onderzoek en zijn te vinden in de bijlage.

2.1 Verschillen tussen 'oude' en herschreven offerte

Tussen de oude en de nieuwe offerte, die een verbetering van de oude offerte behoort te zijn, zijn een aantal verschillen op te merken.

Allereerst is het taalgebruik en de woordkeus verschillend in beide offertes. Zo is er in de oude offerte vooral gekozen voor 'moeilijkere' woorden en vakjargon. Woorden als onderpand, fiscus, vestiging en hieromtrent, zijn vervangen door makkelijkere en meer gangbare synoniemen als woning, Belastingdienst, tekenen en hierover. Op deze manier hoopt ABN AMRO duidelijker te zijn voor de klant.

Een reden voor het vervangen van deze woorden kunnen de zes taalniveaus zijn die worden onderscheiden door BureauTaal. Niveau B1 wordt door BureauTaal in teksten als doelniveau gezien, omdat gesteld wordt dat 95% van de Nederlandse bevolking taal op dit niveau begrijpt. ABN AMRO heeft ervoor gekozen om de hypotheekvoorlichting te laten herschrijven door eigen medewerkers. Deze medewerkers hebben echter eerst een taal cursus bij BureauTaal gehad. Omdat BureauTaal voorstander is van deze zes taalniveaus en deze ook aanhangt en onderscheidt, veronderstel ik dat de nieuwe offerte geschreven is op dit zogenaamde gangbare B1 niveau. Gesteld mag dan worden, dat daarom in de oude offerte, die niet op dit niveau is geschreven, moeilijke woorden worden gebruikt. (De Boer, 2011)

Ook de zinsbouw verschilt in beide offertes. Daar waar de oude offerte de dingen kort en bondig vermeldt, wordt er in de nieuwe offerte gebruik gemaakt van zinnen die eerst de stand van zaken

weergeven en als het ware de informatie in perspectief plaatsen. Door deze zogenaamde toelichtende zinnen wordt de informatie verduidelijkt. Bijvoorbeeld bij het kopje 'hogere inschrijving'. De oude offerte begint deze paragraaf met: 'De mogelijkheid bestaat om bij de vestiging van uw hypotheek een bedrag te laten inschrijven dat hoger is dan de in deze offerte vermelde lening.' Het is nu echter nog niet duidelijk waarom je als klant een hoger bedrag zou willen inschrijven. In de nieuwe offerte wordt deze onduidelijkheid ondervangen door de paragraaf te beginnen met: 'Het kan zijn dat u in de toekomst meer geld wilt lenen.' Deze zin geeft als het ware een antwoord op de vraag waarom je als klant een hogere inschrijving zou aangaan en verduidelijkt de term 'hogere inschrijving'. Dit soort toelichtingen komen vaker voor in de nieuwe offerte. Hierdoor wordt, naar mijn mening, de complexe hypotheekinformatie duidelijker en toegankelijker voor de klant.

Niet alleen de wijze van informatie overbrengen is in de nieuwe offerte veranderd, ook de zinsbouw is anders in de oude offerte dan in de nieuwe offerte. Vooral tangconstructies komen in de oude offerte veel voor. Zinnen met tangconstructies lezen ongemakkelijk. In de nieuwe offerte is er dan ook voor gekozen om de zinsbouw te veranderen. Daar waar in de oude offerte een zin met deze tangconstructie staat: 'Het onderpand dient door een voor ons acceptabele taxateur getaxeerd te worden.' Daar hebben ze dit in de nieuwe offerte vervangen voor: 'Uw woning moet getaxeerd worden. De taxateur moet aan onze eisen voldoen.' De informatie is hierdoor uitgebreid en zinsdelen die bij elkaar horen zijn nu ook bij elkaar geplaatst. Verondersteld mag worden dat dit de leesbaarheid ten goede komt.

Verder is vooral de wijze van aanspreken en de toon veranderd in de nieuwe offerte. De oude offerte komt vrij 'star' over. De informatie die een klant moet weten voordat hij/zij een hypotheek afsluit bij ABN wordt kort en bondig vermeld zonder verdere uitwijdingen. In de nieuwe offerte wordt meer aandacht besteed aan de manier hoe ABN AMRO overkomt naar de klant toe. In de nieuwe offerte wordt er duidelijker vanuit de organisatie gesproken, waardoor de offerte 'vriendelijker' en betrouwbaarder overkomt. Door deze veranderingen wil ABN AMRO, naar mijn mening, zich manifesteren als een coöperatieve en klantvriendelijke organisatie. Door de juist gekozen woorden, wordt de klant meer op zijn/haar gemak gesteld.

2.2 Keuze voor revisiestrategieën

De belangrijkste verschillen tussen de oude en de nieuwe offerte zijn vooral woordkeus en zinsbouw. Verschillen in de keuze van woorden die aan elkaar verwant zijn of elkaars synoniem zijn, zijn het meest opvallend. Ook het verschil in zinsbouw valt erg op. In de oude offerte staan vooral tangconstructies in zinnen, wat onprettig leest. De aspecten woordkeus en zinsbouw wil ik dan ook analyseren voor mijn onderzoek. Hiervoor ga ik kijken in hoeverre deze aspecten van invloed zijn op de begrijpelijkheid van de ABN AMRO offerte.

Hierbij baseer ik mijn materiaal op fragmenten uit de offerte. Hierdoor wordt het deels een onderzoek naar de begrijpelijkheid van beide offertes, maar doordat ik mijn eigen materiaal construeer wordt het meer een onderzoek naar effecten van ingrepen in woordkeus en zinsbouw op teksten in het algemeen. Ik baseer mijn onderzoek dus wel op de hypotheekvoorlichting van ABN (de beide offertes), maar vanwege beperkte tijd en omvang, laat ik het werkelijke onderzoek naar de begrijpelijkheid van de nieuwe hypotheekvoorlichting over aan Pander Maat e.a.

Bij woordkeus zal ik vooral kijken naar moeilijke woorden uit de oude offerte ten opzichte van 'makkelijkere' en meer toegankelijke woorden / synoniemen uit de nieuwe offerte. Denk hierbij aan het voorbeeld van 'Fiscus' en 'Belastingdienst' en 'hieromtrent' en 'hierover'. Mijn manipulaties zullen dan ook van deze aard zijn.

Bij het aspect zinsbouw zal ik vooral kijken naar omslachtig geformuleerde zinnen. Vooral het gebruik van tangconstructies in een zin, zal ik op begrijpelijkheid toetsen in mijn onderzoek.

Zinsbouw in combinatie met woordkeus vormen de kern van mijn manipulaties. Mijn onderzoek bevat dus een 2x2 analyse.

3. Hoofdvraag

De hoofdvraag die hierbij geformuleerd kan worden is als volgt:

- In hoeverre zijn de verandering van woordkeus en zinsbouw effectieve strategieën ter verbetering van de begrijpelijkheid van een tekst?

In mijn onderzoek is deze vraag toegespitst op de verandering van woordkeus en zinsbouw binnen hypotheekvoorlichting van ABN AMRO. De ABN AMRO offerte staat hierin centraal.

Ik ga nu verder met een uiteenzetting over de theoretische achtergrond van dit onderzoek. Ik kijk hierbij naar eerder onderzoek dat gedaan is op het gebied van woordkeus en zinsbouw veranderingen. Naar aanleiding van dit theoretisch kader, hoop ik een aantal hypothesen te formuleren over de uitkomsten die ik verwacht van dit onderzoek. Daarna ga ik verder met een uiteenzetting over de opbouw en inhoud van mijn onderzoek. De operationalisatie van mijn variabelen, de keuze voor mijn proefpersonen, de keuze voor het design en de wijze van afnemen, komen in dit hoofdstuk aan bod. Nadat ik dit verantwoord heb, bespreek ik mijn resultaten. Na de bespreking van de resultaten trek ik een conclusie uit dit onderzoek en zal ik nog wat kanttekeningen plaatsen in de 'discussie'.

4. Theoretische achtergrond

4.1 Stahl: "Vocabulary and Readability: How knowing word meanings affects comprehension" (2003)

Een onderzoeker die veel onderzoek heeft gedaan op het gebied van woordkeus in teksten, is Steven Stahl. Vooral naar word difficulty, heeft hij veel onderzoek gedaan. In zijn artikel "Vocabulary and Readability: How knowing word meanings affects comprehension" (2003) stelt Stahl dat woord moeilijkheid de grootste voorspeller is voor de moeilijkheid van een tekst. Hoe groter de woordenschat van een persoon, des te beter hij/zij een tekst begrijpt. Toch is de moeilijkheidsgraad

van woorden in een tekst niet de enige factor die toonaangevend is voor de moeilijkheid van een tekst. Stahl haalt ook in zijn artikel aan dat de lengte en complexiteit van zinnen in een tekst, ook iets zeggen over de moeilijkheid van een tekst. In veel experimentele onderzoeken naar tekstbegrijpelijkheid is dan ook een woordfactor gecombineerd met een zinsbouwfactor (Stahl, 2003). Immers, lange en complexe zinnen doen de begrijpelijkheid van een tekst niet ten goede, ook al zijn de woorden in deze zinnen wel 'makkelijk'. Naar aanleiding van deze bevinding, combineer ik ook in mijn onderzoek deze twee factoren samen.

Stahl (2003) geeft in zijn artikel een uiteenzetting over woord moeilijkheid en tekst begrijpelijkheid. Het aspect zinsbouw, wat ik wel in mijn onderzoek hanteer, laat Stahl in zijn artikel buiten beschouwing.

Allereerst geeft hij aan wanneer een woord 'moeilijk' wordt bevonden. Dit is vooral het geval als het woord veel lettergrepen bevat en als het woord niet vaak gebruikt wordt. Makkelijke woorden, stelt Stahl, zijn woorden die staan in een zogenaamde lijst van vaak voorkomende woorden. Een voorbeeld van zo'n lijst is de Dale-Chall of de Harris-Jacobsen (Stahl, 2003). Toch is het lastig te stellen dat een woord moeilijk is als het woord laag frequent is, stelt Stahl. Een van de redenen die hij hiervoor geeft is dat sommige woorden wel veel voorkomen, maar ook ambigue zijn.

Op het gebied van woordmoeilijkheid en tekstbegrijpelijkheid, stelt Stahl (2003) dat elk gespecialiseerd kennis- of vakgebied zijn eigen terminologie of jargon aanhoudt, wat de begrijpelijkheid van een tekst bemoeilijkt. Vaak bevatten deze vakgebieden hun eigen terminologie en jargon, waar een leek niet in thuis is.

Vooraf op mijn onderzoek, is deze aanname goed toepasbaar. Het document waar ik mij immers op toespits in dit onderzoek, is afkomstig uit de hypotheekwereld. Omdat dit een gespecialiseerd vakgebied is, zoals Stahl dit noemt, komen in de hypotheekinformatie veel vaktermen en –jargon voor. Dit is in de oude offerte dan ook het geval. Dit maakt dat hypotheekvoorlichting moeilijk te begrijpen is voor starters op de woningmarkt (leken). 'Financieel analfabetisme', is de term die hiervoor in het leven is geroepen. Uit onderzoek van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek is gebleken dat één op de tien consumenten zegt geen financiële kennis in huis te hebben en zichzelf daarom 'financieel analfabeet' noemt (Verzekeringen-online, 2008). Bij veel consumenten ontbreekt financiële geletterdheid. Motivatie is hierbij ook een probleem. Bij veel consumenten ontbreekt de motivatie om zich te verdiepen in de financiële wereld, vooral ook omdat hypotheekvoorlichting maar één keer in een mensenleven voorbij komt en men het daarom niet de moeite vindt om zich daarin grondig in te lezen.

Teksten met vakjargon, doen als het ware een beroep op de voorkennis van een persoon. Immers, als men kennis heeft over de gebruikelijke taal en termen in een vakgebied, zal men de teksten binnen dat vakgebied beter begrijpen. Uit het onderzoek van Pander Maat e.a. (2009) is gebleken dat hypotheekvoorlichting niet aansluit bij de voorkennis van consumenten.

Omdat de tekst in mijn begrijpelijkheidsonderzoek afkomstig is uit een gespecialiseerd vakgebied, is voorkennis ook een belangrijk aspect om mee te nemen in mijn onderzoek. Om te toetsen in hoeverre proefpersonen financieel analfabeet zijn, is het nodig om een voorkennis toets af te nemen.

Verder geeft Stahl (2003) aan dat het niet alleen belangrijk is hoeveel woorden mensen kennen, om een tekst goed te begrijpen. Het is ook belangrijk dat men weet wat een woord betekent. Van belang is hierbij dat een woord is ingesleten in het langetermijngeheugen van een persoon, zodat men weet wat een woord inhoudt (Stahl, 2003). Ook dit gegeven is belangrijk voor mijn onderzoek. Een persoon koopt immers maar 1 keer, hoogstens 2 keer een huis in zijn/haar leven, waardoor hij/zij aan hypotheekvoorlichting ook niet vaak wordt blootgesteld. Kans om de vaktermen in het langetermijngeheugen op te slaan, is er daarom ook niet. Tevens haalt Stahl aan dat het begrijpen van een woord niet te maken heeft met de het kennen van de definitie ervan. De definitie van een woord, wordt namelijk soms met moeilijkere woorden en meer omhaal omschreven, dan het woord zelf. Mensen begrijpen dus pas een woord, zegt Stahl, als zowel de definitie als de context waarin het woord staat, begrepen wordt.

Tot slot haalt Stahl in zijn artikel aan dat niet individuele moeilijke woorden een tekst moeilijk maken. Het is vaak het cumulatieve aantal moeilijk woorden, dat een tekst moeilijk begrijpbaar maakt. Een lezer kan één moeilijk woord tolereren, zeker als woord niet belangrijk is voor het verdere begrip van de tekst. Echter, een lezer zal zich tegenover een opeenstapeling van moeilijke woorden in een tekst minder tolerant opstellen (Stahl, 2003). Voor mijn onderzoek is ook dit een belangrijk gegeven. Omdat hypotheekvoorlichting vakjargon bevat en daarom voor de meeste mensen (zonder voorkennis) veel moeilijke woorden heeft, wordt de gehele tekst als moeilijk ervaren. Hierdoor wordt de tekst minder begrijpelijk.

Een belangrijk onderzoeksresultaat dat Stahl aan het eind van zijn artikel aanhaalt, is dat van Zakaluk & Samuels uit 1989. Naar aanleiding van hun onderzoek, concludeert Stahl dat ondanks het feit dat woord moeilijkheid de begrijpelijkheid van een tekst beïnvloedt, het herschrijven van een tekst in makkelijkere woorden niet automatisch de begrijpelijkheid van een tekst vergroot.

4.2 Duffy & Kabance: “Testing a Readable Writing Approach to Text Revision” (1982)

Een ander onderzoek naar woord moeilijkheid en tekstbegrip, met hetzelfde resultaat als dat van Zakaluk en Samuels, is dat van Duffy & Kabance (1982). Ook zij vonden geen effecten en moesten naar aanleiding van hun experiment concluderen dat het vergemakkelijken van woorden in een tekst niet automatisch de begrijpelijkheid van een tekst vergoot. Aan de hand van de meest simpele strategieën, zoals het vergemakkelijken van woorden en het versimpelen van zinnen, probeerden zij meer begrip van een tekst te bewerkstelligen. Echter, de manipulaties hadden geen enkel effect op tekstbegrijpelijkheid (Duffy & Kabance, 1982).

Duffy & Kabance verklaren deze uitkomst, door aan te nemen dat het vergemakkelijken van woorden alleen tekstbegrip vergroot, als de proefpersonen geen enkele kennis over het onderwerp of de context van de tekst hebben. Als de proefpersoon verstand heeft van het kennisgebied, of bekend is met het onderwerp, wordt de versimpeling van de woorden, volgens de onderzoekers, teniet gedaan (Duffy & Kabance, 1982). De onderzoekers stellen dat kennis over het onderwerp, in mijn geval voorkennis over het financiële vakgebied, zorgt voor de activatie van een soort schema structuur tijdens het lezen van een tekst, die helpt de tekst te begrijpen doordat opgeslagen kennis over dat onderwerp wordt geactiveerd. Nieuwe, versimpelde informatie, dat een nieuwe structuur creëert, zal in dit geval dan niet het tekstbegrip vergroten.

Dit is een belangrijke aanname voor mijn onderzoek, omdat de tekst die ik gebruik in mijn onderzoek afkomstig is uit de financiële (hypotheek) wereld. Zoals ik al eerder heb genoemd, is voorkennis hierbij van belang. Een persoon met voorkennis over dit vakgebied, heeft verstand van het onderwerp van de tekst. De zogenaamde structuur met kennis, waar Duffy & Kabance het over hebben, zal bij deze proefpersoon naar aanleiding van het lezen van de tekst, worden geactiveerd. De proefpersoon is in dit geval bekend met het jargon uit het vakgebied (financiële termen uit de hypotheekwereld), omdat dit is opgeslagen in zijn/haar kennisstructuur. Het versimpelen van de woorden, door bekendere synoniemen van dat woord te gebruiken, zullen in het geval van mijn onderzoek dan ook niet zorgen voor meer tekstbegrip, omdat de proefpersonen wel bekend zijn met het vakjargon, maar niet met mijn ‘nieuwe’, makkelijkere termen. Deze zijn namelijk niet opgeslagen in de kennisstructuur van de proefpersoon, waardoor het vergemakkelijken van de woorden overigens zal werken op het begrip van een tekst over een onderwerp dat bekend is bij de proefpersoon. De ‘nieuwe’ termen, zijn namelijk niet gebruikelijk in het jargon van het vakgebied waaruit de tekst afkomstig is (Duffy & Kabance, 1982).

4.3 Stahl: “Prior knowledge and difficult vocabulary in the comprehension of unfamiliar text” (1989)

Een ander bruikbaar artikel voor mijn onderzoek, is wederom een artikel van Steven Stahl. In zijn artikel “Prior knowledge and difficult vocabulary in the comprehension of unfamiliar text” (1989) doet Stahl verslag van drie experimenten. Aan de hand van deze experimenten onderzocht Stahl in hoeverre relevante en irrelevante voorkennis in combinatie met woord moeilijkheid, de begrijpelijkheid van een tekst beïnvloeden. Stahl meet dit begripsaspect aan de hand van recall-vragen over de tekst nadat de proefpersonen de tekst hebben gelezen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat woord moeilijkheid en voorkennis onafhankelijk van elkaar van invloed zijn op de begrijpelijkheid van een tekst. Moeilijke woorden vervangen voor makkelijkere synoniemen, resulteert vooral in een beter begrip van de tekst op text-base niveau. Voorkennis bij een proefpersoon, zorgt vooral voor begrijpelijkheid van het grotere geheel, de tekst en de context bij elkaar. (Stahl e.a., 1989).

De uitkomsten van dit onderzoek, zijn voor mijn onderzoek. Ook al komt het aspect zinsbouw niet in het artikel naar voren wel wordt er wat gezegd over voorkennis, wat ook een belangrijk aspect is in mijn onderzoek naar de begrijpelijkheid van hypotheekvoorlichting. Stahl manipuleert echter voorkennis in zijn onderzoek. Dit is iets wat ik niet doe. Voor mijn onderzoek is het van belang in welke mate de mate van voorkennis bij de proefpersonen invloed heeft op mijn onderzoeksresultaten. Een manipulatie van voorkennis in de richting van relevante en irrelevante voorkennis, pas ik dus niet toe bij mijn onderzoek. Wel is het resultaat uit Stahl’s onderzoek, dat voorkennis vooral invloed heeft op de begrijpelijkheid van de tekst en de context bij elkaar, van belang voor mijn onderzoek.

4.4 Gibson: “The Dependency Locality Theory: A Distance-Based Theory of Linguistic Complexity (2000)

Over ingrepen op het gebied van zinsbouw in een tekst, zijn niet veel artikelen verschenen. Echter, een bruikbaar artikel over tangconstructies, die centraal staan in mijn onderzoek, is het artikel van Edward Gibson. Met zijn overzichtsartikel over de Dependency Locality Theory (DLT), geeft hij inzicht over de verwerkingsprocessen van zinnen waarbij bij elkaar horende delen in een zin uit elkaar zijn geplaatst. Hij vraagt zich in zijn artikel dan ook af, hoe we kunnen voorspellen op welke plaatsen de lezer vastloopt in een moeilijke zin. De tangconstructie wordt in dit artikel aangegeven met het

begrip nesting complexity. Gibson haalt in zijn artikel aan dat doordat er delen in een zin die bij elkaar horen, uit elkaar zijn geplaatst, het de lezer meer moeite kost om de zin te verwerken, dan wanneer de zin minder complex zou zijn. Dit gegeven van integration costs geeft de moeite aan die men soms moet doen om elementen binnen een zin met elkaar te verbinden. Soms moeten referenten namelijk over een lange afstand aan elkaar verbonden worden. Integratie van die referent met een referent uit een vorig zinsdeel, kost dan meer energie als er nieuwe referenten tussen staan. Met andere woorden, de verwerking van een zin waarvan bij elkaar horende delen uit elkaar zijn geplaatst, verloopt moeizamer dan wanneer dit niet het geval is. De activatie van het oude zinsdeel is vaak al uitgedoofd, omdat er referenten tussen de bij elkaar horende elementen staan. Dit kost meer energie om te verwerken en in ons geheugen op te slaan (Gibson, 2000).

Voor mijn onderzoek is dit bruikbaar, omdat aan de hand van dit gegeven gesteld kan worden dat teksten met tangconstructies als moeilijker worden ervaren dan teksten zonder tangconstructies. De achterliggende gedachte hierbij is, dat de integratie kosten bij de verwerking van zinnen met tangconstructies hoger zijn.

5. Verwachtingen

Voor mijn onderzoek houd ik geen bepaalde theorie aan die ik wil bewijzen. Echte hypothesen heb ik daarom niet opgesteld. Wel verwacht ik naar aanleiding van de literatuur, de volgende uitkomsten:

In eerste instantie verwachtte ik een effect voor woordkeus. Maar, naar aanleiding van de onderzoeken van Zakaluk & Samuels (1989) en Duffy & Kabance (182), waar uit naar voren kwam dat moeilijke woorden herschrijven voor makkelijke synoniemen niet altijd de begrijpelijkheid van een tekst vergroot, verwacht ik dat dit effect niet groot en toonaangevend zal zijn. Het is dus ook mogelijk dat de verandering van woordkeus helemaal geen effect heeft op het begrip van de tekst.

Voorkennis over het onderwerp van de tekst, zal hierbij van belang zijn.

Verder verwacht ik dat de tekstfragmenten waarbij de zinnen tangconstructies bevatten, moeizamer worden gelezen, maar uiteindelijk wel worden begrepen. Zinsbouw zal dus niet van invloed zijn op de begrijpelijkheid van een tekst.

Een interactie-effect is echter ook nog mogelijk. Hierbij zullen zowel woordkeus als zinsbouw van invloed zijn op het begrip van de tekst. Omdat ik beide factoren in mijn materiaal manipuleer, is een

interactie-effect goed mogelijk. Toch is het uit eerder onderzoek, van bijvoorbeeld Stahl, niet naar voren gekomen, waardoor ik denk dat het ook voor mijn onderzoek niet van toepassing zal zijn.

Tot slot denk ik dat voorkennis van invloed is op de resultaten van mijn onderzoek. Doordat dit veelvuldig aan bod is gekomen in eerder onderzoek, verwacht ik dat mensen met voorkennis beter zullen scoren, dan mensen zonder voorkennis. Immers, de teksten komen uit de hypotheekwereld, waardoor er financiële (voor)kennis nodig is om het jargon te begrijpen.

6. Methode

Omdat ik zowel naar de invloed van woordkeus als zinsbouw kijk op de begrijpelijkheid van een tekst, bevat mijn onderzoek een 2x2 analyse. Ik heb hiervoor gekozen omdat dit de twee belangrijkste factoren waren, waarop de oude en nieuwe voorlichting is herschreven. Tevens ben ik niet alleen benieuwd naar de afzonderlijke effecten van deze factoren op de begrijpelijkheid, maar ben ik ook geïnteresseerd in eventuele interactie effecten.

6.1 Materiaal

Voor de constructie van mijn materiaal, heb ik eerst bruikbare tekstgedeeltes geselecteerd. Dit had ik gedeeltelijk al voor de eerste analyses gedaan, maar deze stukken waren te kort. Omdat de offerte ook algemene voorwaarden beschrijft, heb ik mij vooral op deze fragmenten gericht. Zowel in de oude als de nieuwe offerte, worden dezelfde algemene voorwaarden voor het afsluiten van een hypotheek aangehaald. Echter, de voorwaarden in de nieuwe offerte bevatten precies dezelfde informatie, alleen is de informatie hier anders vormgegeven. Deze verschillen liggen dan ook op het gebied van woordkeus en zinsbouw. Dit leek mij een interessante casus om verder uit te werken. Een overzicht van de twee tekstfragmenten die ik uit beide offertes heb gehaald, is te vinden in de bijlage.

Omdat mijn onderzoek een experiment met twee factoren betrof en ik voor beide factoren de invloed wilde onderzoeken, moest ik deze kruislings combineren en manipuleren. Om deze reden heeft mijn onderzoek twee onafhankelijke variabelen. Omdat de verschillen in beide versies draaiden om moeilijke woorden en zinnen tegenover makkelijke woorden en zinnen, moesten mijn

manipulaties ook van deze aard zijn. Op deze manier heb ik vier versies geconstrueerd. Een overzicht van de versies heb ik weergegeven in tabel 1. Voor een uitgebreid overzicht van de versies, verwijs ik naar de bijlagen.

Tabel 1: overzicht van 2 x 2 tussenproefpersonen design

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden
Moeilijke zinnen	Versie 1	Versie 4
Makkelijke zinnen	Versie 3	Versie 2

Hierbij was versie 1 (moeilijk / moeilijk) vooral gebaseerd op elementen en eigenschappen uit de oude offerte, omdat deze moeilijker taalgebruik bevat. Versie 2 (makkelijk / makkelijk) is vooral gebaseerd op tekstkenmerken uit de nieuwe offerte, waarbij de informatie makkelijker en meer toegankelijk is weergegeven en geformuleerd. In versie 3 en 4 heb ik de tekstkenmerken gecombineerd.

Om consequent te manipuleren, heb ik beide tekstfragmenten naast elkaar gelegd en zin voor zin gekeken naar de verschillen. Op deze manier bleven versie 1 en 2 gedeeltelijk trouw aan de oude en de nieuwe offerte. Versie 3 bevatte op haar beurt woorden uit de oude offerte in combinatie met zinnen uit de nieuwe offerte. Bij versie 4 was dit andersom. Om de informatie gelijk te houden, heb ik mijn materiaal wel aangepast. Helemaal trouw aan de officiële documenten was het daarom ook niet meer.

De manipulatie op het gebied van woordkeus bestond vooral uit het vervangen van 'moeilijke' woorden voor makkelijkere synoniemen van dat woord. Woorden als 'onderpand' werden vervangen voor 'woning' en woorden als 'vergoeding' werden vervangen voor 'boete'. Ik heb deze manipulatie op deze manier gedaan, omdat op dit gebied ook de verschillen zaten in beide offertes. De makkelijkere synoniemen hadden soms niet geheel dezelfde betekenis (denk aan woning-onderpand), als de moeilijke variant. Toch heb dit op deze manier gemanipuleerd omdat dit in beide offertes op deze manier werd gedaan.

De manipulatie op het gebied van zinsbouw bestond vooral uit het construeren van zinnen met tangconstructies en zonder tangconstructies. Daar waar mogelijk heb ik voor de moeilijke variant elke zin in een tangconstructie gezet. Bij de makkelijke versie bevatten deze zinnen geen tangconstructies en waren bij elkaar horende delen gewoon bij elkaar geplaatst.

6.2 Vragen

Om erachter te komen hoe goed de proefpersonen de tekst snapt en waar de valkuilen zaten, heb ik zeven open vragen gesteld over het betreffende tekstfragment. Dit waren de afhankelijke variabelen. Voor alle vier de versies waren de vragen hetzelfde. Elke vraag ging over een bepaald gedeelte uit de tekst. Om het voor de proefpersoon makkelijker te maken, heb ik het tekstfragment in hoofdstukken ingedeeld en daarna bij de vragen aangegeven over welk hoofdstuk de betreffende vraag ging. Dit om te voorkomen dat de proefpersoon het antwoord moest zoeken in de tekst. Ook heb ik hiervoor gekozen om dicht bij de realiteit te blijven. Hypotheekinformatie is immers ook in hoofdstukken ingedeeld. De vragen bestonden uit scenario- en reproductievragen. Zo luidde een reproductievraag bijvoorbeeld als volgt: 'Leg in uw eigen woorden uit waarvoor een taxateur nodig is.' scenariovragen waren meer van deze aard: 'Stel, u heeft een hypotheek en u gaat over een jaar de keuken verbouwen. Deze verbouwing kost u €20.000 Euro. Kunt u voor de financiering van deze verbouwing nu al ruimte maken in uw hypotheek? Is het gunstig om dit nu al te doen? Zo ja, waarom?'. Op deze manier hoopte ik een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de begrijpelijkheid van de tekst. Proefpersonen moesten zowel door middel van directe vragen delen uit de tekst reproduceren als middels een voorgesteld scenario, waardoor ze aan de hand van een ingebeeelde situatie informatie uit de tekst moesten reproduceren. Voor de moeilijke versie verwachtte ik dat de vragen moeilijker te beantwoorden waren dan voor het makkelijke tekstfragment. Voor de gecombineerde versies, verwachtte ik dat de valkuil vooral in de moeilijke woorden zat. Voor een overzicht van deze vragen, verwijs ik naar de bijlage.

Om een algemeen beeld te krijgen over hoe de proefpersonen tegenover de tekst stonden, heb ik na de zeven vragen nog vier attitudevragen gesteld. Deze waren vormgegeven aan de hand van een 7-punts-Likert schaal met als uiterste opties 'Eens' en 'Oneens'. Ik was vooral benieuwd naar de mening van de proefpersonen over de leesbaarheid en de begrijpelijkheid van de tekst. De vragen heb ik daarom vooral opgesteld, om het construct zinsbouw te meten. De laatste vraag echter, betrof een vraag waarmee ik het construct woordkeus wilde meten. De vier attitudevragen zijn te vinden in de vragenlijst in de bijlagen.

Algemene vragen over het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau, werden vooraf aan de vragenlijst gesteld. Ook moesten de proefpersonen aangeven of ze een hypotheek hadden ja of nee. Op deze manier kon ik achteraf de proefpersonen enigszins selecteren op aanwezig of afwezige

voorkennis. Een voorkennistoets was echter nog wel nodig, om de werkelijke aanwezigheid van voorkennis over het financiële onderwerp te meten.

Nadat de proefpersonen de vragen over de tekst hadden beantwoord, moesten zij nog een voorkennistoets invullen. Deze test bestond uit 15 meerkeuzevragen (A, B, C) die de mate van voorkennis van de proefpersoon moesten meten. De voorkennistest is afkomstig van de website van AFM. Ik heb ervoor gekozen om deze test na het onderzoek af te nemen, omdat ik veronderstelde dat als ik deze test ervoor af zou nemen, proefpersonen meer in het onderwerp zouden zitten. Misschien werd hierdoor hun kennis aangewakkerd, waardoor ze mijn tekst beter zouden begrijpen. Om dit probleem te ondervangen, heb ik ervoor gekozen om de voorkennistoets na de vragenlijst aan te bieden.

De antwoorden van de voorkennistest waren gegeven door AFM. Hierdoor kon ik na afname voor elke proefpersoon de test nakijken. Voor de antwoorden van mijn zeven scenario- en reproductievragen, heb ik zelf een antwoordmodel opgesteld. Dit heb ik gedaan aan de hand van de tekst, omdat hier de antwoorden uit te halen waren. Ik heb mijn antwoordmodel af en toe bijgesteld, naar aanleiding van de antwoorden van de eerste paar proefpersonen. Het antwoord dat ze geacht waren te geven, werd soms anders geformuleerd, maar kon ik wel goed rekenen. Daarom bevatte mijn antwoordmodel zogenaamde deel-antwoorden met elementen die sowieso in het antwoord op de vraag moesten zitten. Zoals ik al eerder noemde, heb ik deze elementen soms aangepast aan de antwoorden die de proefpersonen gaven. Het antwoordmodel is te vinden in de bijlage.

Later, in SPSS, kregen de proefpersonen een 1 of een 0 aan hun antwoord toegekend, afhankelijk van de aan- of afwezigheid van een bepaald deel-antwoord. Op deze manier hadden de proefpersonen of de hele vraag goed, of enkele delen ervan.

Toegespitst op mijn onderzoek, is mijn onderzoeksvraag als volgt: In hoeverre heeft de kruislingse woord- en zinsmanipulatie invloed op het goed of fout beantwoorden van de scenario- en reproductievragen?

6.3 Afname

De teksten, de vragen en de voorkennistoets, resulteerde in een boekje. Dit gebruikte ik voor de afname. Op de eerste bladzijde stond een inleidend verhaaltje met het nut van mijn onderzoek en de vraag of ze mee wilden werken. Omdat het handig was om voor het begrijpen van de tekst de proefpersoon een fictieve situatie te laten inbeelden, heb ik een situatieschets voorgesteld. Deze

schets kwam erop neer dat de proefpersoon een leuk huis op het oog had, het wilde kopen en hiervoor een bankspaarrekening bij de ABN AMRO ging afsluiten. Hij /zij was nog geïnteresseerd in de algemene voorwaarden en las daarom nog even de voorgestelde hoofdstukken uit mijn tekstfragment door. Na deze situatieschets was de tekst afgebeeld. Hierna kon de proefpersoon de vragen invullen en daarna de voorkennistoets maken. Het opgavenboekje is te vinden in de bijlag

Ik heb mijn onderzoek bij vijftig proefpersonen afgenomen. Omdat ik de proefpersonen heb geworven in mijn omgeving, verschilden deze proefpersonen van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Omdat ik verschil wilde maken tussen proefpersonen met een hypotheek en zonder hypotheek, heb ik zowel huizenbezitters als 'starters' ondervraagd. Voor de proefpersonen met huis, ben ik vooral in mijn straat langsgegaan. De proefpersonen zonder huis, waren vrienden of vrienden van vrienden. Ik heb ervoor gekozen om mensen uit mijn omgeving te ondervragen, omdat deze mensen mij kennen en daarom sneller bereid zijn om mee te werken aan mijn onderzoek. Als ik onbekende mensen mijn onderzoek mee naar huis zou laten nemen, dan kon het ervan komen dat ze niet meewerkten omdat ze het niet serieus zouden nemen. Ik heb de proefpersonen voor de rest at random over mijn vier condities verdeeld. Verder heb ik tussen proefpersonen gemanipuleerd. Storende effecten van opleidingsniveau, hypotheekbezit of andere variabelen, zijn daarom goed mogelijk. Hier zal ik dan ook testen voor doen om te kijken in welke mate deze variabelen van invloed zijn op de resultaten van mijn onderzoek.

Om mijn onderzoek af te nemen ging ik bij de proefpersoon langs. Sommigen vulden het gelijk in, anderen hadden geen tijd en verzekerden mij dat ze het de volgende dag in zouden vullen. De proefpersonen bij wie ik de opgaven achterliet, heb ik ongeveer drie dagen de tijd gegeven voordat ik het weer op kwam halen. Hier heb ik geen problemen mee ervaren en de meesten hadden het dan ook op tijd af en alles ingevuld.

Mijn ervaring tijdens de afname van het experiment was vooral dat mensen het een taai en lastig onderwerp vonden. De meeste reacties die ik kreeg waren dat ze vooral de voorkennistest als moeilijk beschouwden. De vragen waren volgens de proefpersonen te specifiek gesteld, waardoor en ik citeer: "er wel erg veel kennis voor nodig was".

Het duurde daarom ook vrij lang voordat de proefpersoon klaar was. Ik had er 20 tot 30 minuten voor uitgetrokken, maar afhankelijk van de kennis van de proefpersoon, duurde het soms wel 45 minuten tot een uur voordat de proefpersoon klaar was. De tekst en de reproductievragen vonden de proefpersonen niet heel erg moeilijk.

7. Resultaten

Van de vijftig proefpersonen die aan mijn onderzoek meededen, was 56% man en 42 % vrouw. De meeste proefpersonen hebben een mbo-opleiding genoten of zijn er nog mee bezig. Onder deze proefpersonen, maakten 52% de versie waarbij de woorden en zinnen moeilijk waren en 48% maakte de versie waarbij de woorden en zinnen makkelijk waren. Verder had 68% van de proefpersonen een hypotheek.

7.1 Storende variabelen

Om te toetsen of bovenstaande gegevens storend waren en van invloed zijn op de uitkomsten van het onderzoek, heb ik hiervoor een aantal testen in SPSS uitgevoerd. Uit deze testen is gebleken dat er geen storende variabelen van invloed zijn op de uitkomsten van het onderzoek. Het opleidingsniveau van de proefpersonen heeft geen invloed op het aantal goede antwoorden van een proefpersoon. Ook blijkt hypotheekbezit niet van invloed te zijn op de resultaten. Aan de hand van een Mann-Whitney U –test is wel gebleken dat mensen met een hypotheek, significant meer voorkennis hebben, [Mann–Whitney U = 134.5, P= .004 two-tailed]. Ook aan de hand van een ANOVA kan ik concluderen dat mensen met een hypotheek, significant beter scoren op de voorkennistoets (F (1) = 10.916; p = .002).

7.2 Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid en de samenhang van mijn vragen en van de voorkennistoets te controleren, heb ik verscheidene Reliability tests gedaan.

De voorkennis toets scoorde voldoende op betrouwbaarheid $\alpha = .65$ [M = 10,56; SD = 2,61]. Er waren in de voorkennistoets geen items die rare waarden geven. De betrouwbaarheid werd ook niet hoger als ik items zou weglaten. De scenario- en reproductievragen, scoorden beter op betrouwbaarheid $\alpha = .71$ [M = 13,58; SD = 4,99]. Ook hierbij kwamen geen rare waarden voor bepaalde vragen naar voren.

De vier attitudevragen die ik stelde na de scenario- en reproductievragen, scoorde echter (na ompoling) erg laag op betrouwbaarheid $\alpha = .19$. Deze Cronbach's Alpha geldt alleen voor de eerste drie attitudevragen, omdat deze werden geacht hetzelfde construct (zinsbouw) te meten. Vraag 11

betrof namelijk een attitudevraag naar woordkeus. Aan de hand van deze Cronbach's Alpha kan ik stellen dat de vragen niet hetzelfde construct meten. Na een correlatietest tussen de items, kwam naar voren dat vraag 8 en vraag 10 echter wel sterk correleren [$r = .613$, $P < 0.01$]. Aan de hand van deze twee vragen kan ik dus wel een uitspraak doen over de attitude van de proefpersonen jegens de tekst.

7.3 Toetsende analyses

Na een tweewegs-variantieanalyse zijn er op de totalen van zowel woordkeus als zinsbouw in beide versies (moeilijk / makkelijk) geen effecten gevonden. Woordkeus : ($F(1) = .006$; $p = .94$).

Zinsbouw: ($F(1) = .304$; $p = .58$). Ook is er geen interactie-effect gevonden ($F(1) = .604$; $p = .88$).

De P-waarden wijzen ook niet in de richting van een tendens naar een significant effect.

Ook voor voorkennis is er op voor beide versies geen effect gevonden. Woordkeus : ($F(1) = 2.157$; $p = .15$). Zinsbouw: ($F(1) = .817$; $p = .37$). Proefpersonen scoorden dus niet beter, naarmate zij meer voorkennis bevatten.

Tabel 2: Gemiddelden (standaarddeviaties) op het totaal aantal scenario- en reproductievragen per versie

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	13,14 (3,9)	13,25 (5,5)	13,19 (4,6)
Makkelijke zinnen	14,16 (5,2)	13,83 (5,9)	14,00 (5,5)
Totaal	13,62 (4,5)	13,54 (5,6)	13,58 (5,0)

In totaal konden de proefpersonen bij alle zeven scenario- en reproductievragen, 22 elementen goed hebben. Opgeteld, bestonden de vragen dus uit 22 deelantwoorden die aanwezig of afwezig konden zijn. Gemiddeld hadden de proefpersonen $M = 13,68$ deel-antwoorden goed. Het hoogst is gescoord in de versies met makkelijke zinnen [$M = 14,00$; $SD = 5,5$].

Ik zal nu de resultaten per vraag bespreken. Om tot deze resultaten te komen heb ik voor elk van de zeven vragen een tweewegs-variantieanalyse uitgevoerd. Dit omdat mijn vragen schaalvariabelen waren omdat ze bestonden uit de opstelsom van meerdere aanwezige elementen per vraag.

7.3.1 Vraag 1

Op de vraag 'Zitten de afsluitkosten in de lening of moet u deze van uw eigen geld betalen?', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : ($F(1) = .00$; $p = 1.0$). Zinsbouw: ($F(1) = 1.637$; $p = .21$) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw ($F(1) = .182$; $p = .67$).

Tabel 3: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 1.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	1,00 (0,7)	1,08 (0,8)	1,04 (0,7)
Makkelijke zinnen	1,33 (0,7)	1,25 (0,6)	1,29 (0,6)
Totaal	1,15 (0,7)	1,17 (0,7)	1,16 (0,7)

Vraag 1 bestond uit twee deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 1,16 antwoorden goed [$M = 1,16$; $SD = 0,7$]. Het hoogst is gescoord in de versies met makkelijke zinnen [$M = 1,29$; $SD = 0,6$].

7.3.2 Vraag 2

Op de vraag 'Leg in uw eigen woorden uit waarvoor een taxateur nodig is', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : ($F(1) = .024$; $p = .88$). Zinsbouw: ($F(1) = .077$; $p = .78$) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw ($F(1) = .077$; $p = .78$).

Tabel 4: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 2.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	1,14 (0,7)	1,25 (0,6)	1,15 (0,6)
Makkelijke zinnen	1,17 (0,7)	1,17 (0,7)	1,21 (0,7)
Totaal	1,19 (0,6)	1,17 (0,7)	1,18 (0,7)

Vraag 2 bestond uit twee deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 1,18 antwoorden goed [$M = 1,18$; $SD = 0,7$]. Het hoogst is gescoord in de versies met makkelijke zinnen [$M = 1,21$; $SD = 0,7$].

7.3.3 Vraag 3

Op de vraag 'Welke verzekeringen zijn wenselijk om af te sluiten voor de financiering van uw woning? Denk hierbij aan zowel noodzakelijke als bijkomende verzekeringen. Leg in uw eigen woorden uit wat met deze verzekeringen verzekerd wordt.', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : ($F(1) = .014$; $p = .90$). Zinsbouw: ($F(1) = .355$; $p = .55$) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw ($F(1) = .128$; $p = .72$).

Tabel 5: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 3.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	3,00 (1,0)	3,08 (1,4)	3,04 (1,2)
Makkelijke zinnen	2,92 (1,2)	2,75 (1,3)	2,83 (1,2)
Totaal	2,96 (1,1)	2,92 (1,3)	2,94 (1,2)

Vraag 3 bestond uit vier deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 2,94 antwoorden goed [$M = 2,94$; $SD = 1,2$]. Het hoogst is gescoord in de versies met moeilijke zinnen [$M = 3,04$; $SD = 1,2$].

7.3.4 Vraag 4

Op de vraag 'Stel, u heeft een hypotheek en u gaat over een jaar de keuken verbouwen. Deze verbouwing kost u €20.000 Euro. Kunt u voor de financiering van deze verbouwing nu al ruimte maken in uw hypotheek? Is het gunstig om dit nu al te doen? Zo ja, waarom?', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : ($F(1) = 1.897$; $p = .18$). Zinsbouw: ($F(1) = .032$; $p = .86$) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw ($F(1) = .032$; $p = .86$).

Tabel 6: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 4.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	2,07 (0,8)	1,75 (1,4)	1,92 (1,1)
Makkelijke zinnen	2,17 (0,7)	1,75 (0,8)	1,96 (0,8)
Totaal	2,12 (0,8)	1,75 (1,1)	1,94 (0,9)

Vraag 4 bestond uit drie deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 1,94 antwoorden goed [$M = 1,94$; $SD = 0,9$]. Het hoogst is gescoord in de versies met moeilijke woorden

[M = 2,12; SD = 0,8].

7.3.5 Vraag 5

Op de vraag 'Moet u altijd wat extra's betalen als u uw lening eerder terugbetaalt? In welke situatie moet u sowieso wat extra's betalen?', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : (F(1) = .261; p = .61). Zinsbouw: (F(1) = .261; p = .61) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw (F(1) = .261; p = .61).

Tabel 7: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 5.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	1,00 (0,9)	1,00 (0,8)	1,00 (0,8)
Makkelijke zinnen	1,00 (0,7)	1,25 (1,0)	1,13 (0,9)
Totaal	1,00 (0,8)	1,12 (0,9)	1,06 (0,8)

Vraag 5 bestond uit twee deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 1,06 antwoorden goed [M = 1,06; SD = 0,8]. Het hoogst is gescoord in de versies met makkelijke zinnen [M = 1,13; SD = 0,9].

7.3.6 Vraag 6

Op de vraag 'Geef in uw eigen woorden weer wat de waarschuwing aan het eind van Hoofdstuk 2 inhoudt', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : (F(1) = .014; p = .91). Zinsbouw: (F(1) = .004; p = .95) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw (F(1) = .381; p = .54).

Tabel 8: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 6.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	2,64 (1,4)	2,42 (1,6)	2,54 (1,5)
Makkelijke zinnen	2,33 (1,7)	2,67 (1,7)	2,50 (1,7)
Totaal	2,50 (1,5)	2,54 (1,6)	2,52 (1,6)

Vraag 6 bestond uit vier deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 2,52 antwoorden goed [M = 2,52; SD = 1,6]. Het hoogst is gescoord in de versies met moeilijke zinnen [M = 2,54; SD = 1,5] en makkelijke woorden [M = 2,54; SD = 1,6].

7.3.7 Vraag7

Op de vraag 'Leg uit onder welke voorwaarden de ABN AMRO een verbintenis met u (de aanvrager) aangaat', is geen significant effect gevonden voor beide versies. Woordkeus : ($F(1) = .093$; $p = .76$). Zinsbouw: ($F(1) = 1.338$; $p = .25$) Een interactie effect was ook niet aanwezig. Woordkeus * Zinsbouw ($F(1) = .417$; $p = .52$).

Tabel 9: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor vraag 7.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	2,29 (1,4)	2,75 (1,6)	2,50 (1,5)
Makkelijke zinnen	3,17 (1,9)	3,00 (1,9)	3,08 (1,9)
Totaal	2,69 (1,7)	2,88 (1,8)	2,78 (1,7)

Vraag 7 bestond uit vijf deel-antwoorden. Gemiddeld hadden proefpersonen bij deze vraag 2,78 antwoorden goed [$M = 2,78$; $SD = 1,7$]. Het hoogst is gescoord in de versies met makkelijke zinnen [$M = 3,08$; $SD = 1,9$].

De laatste vier vragen van de vragenlijst, betroffen de vier attitudevragen. Omdat maar twee van de vier vragen het juiste construct meten, namelijk zinsbouw, heb ik alleen deze twee vragen nader bekeken of effecten. Proefpersonen konden bij deze vraag als uiterste opties 1 (Eens) of 7 (Oneens) geven.

7.3.8 Vraag 8

Voor de attitudevraag 'De tekst is prettig leesbaar – Eens / Oneens' is er een significant effect gevonden voor zinsbouw ($F(1) = 11.91$; $p = .001$). Dit is een gunstig effect, omdat deze vraag ook het construct 'zinsbouw' meet.

Tabel 10: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor attitudevraag 8.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	4,08 (1,3)	3,67 (1,5)	3,88 (1,4)
Makkelijke zinnen	4,75 (1,6)	5,82 (1,6)	5,33 (1,7)
Totaal	4,40 (1,4)	4,79 (1,9)	4,59 (1,7)

Aan de hand van dit significante effect kan ik concluderen dat de tekstvariant met makkelijke zinnen significant als prettiger leesbaar wordt beschouwd.

7.3.9 Vraag 10

Ook deze vraag meet het construct 'zinsbouw'. Voor de attitudevraag 'De tekst leest vlot weg – Eens / Oneens' is er ook effect gevonden voor zinsbouw ($F(1) = 3.944; p = .005$).

Tabel 11: Gemiddelden en standaarddeviaties per versie voor attitudevraag 10.

	Moeilijke woorden	Makkelijke woorden	Totaal
Moeilijke zinnen	3,77 (1,6)	4,17 (1,5)	3,96 (1,5)
Makkelijke zinnen	4,50 (1,9)	5,33 (1,6)	4,92 (1,8)
Totaal	4,12 (1,8)	4,75 (1,6)	4,43 (1,7)

Aan de hand van dit significante effect kan ik ook voor deze vraag concluderen dat de tekstvarianten met makkelijke zinnen, significant 'vlotter weggelezen' dan de variant met moeilijke zinnen. Voor zowel vraag 8 als vraag 10 is er het hoogst gescoord in de versies met makkelijke zinnen. Dit was ook te verwachten, want deze vragen meten het construct 'zinsbouw'.

7.4 Verdere analyses

Omdat het opvallend is dat er helemaal geen effecten uit mijn onderzoek zijn voortgekomen, heb ik nog een aantal andere analyses uitgevoerd om te kijken waar deze uitkomst in zit. Om te kijken of het uitblijven van de effecten ligt aan een verschil in scores tussen proefpersonen, heb ik nogmaals een betrouwbaarheidsanalyse uitgedraaid van alle scenario- en reproductievragen, om op deze manier te kijken naar de samenhang ervan en de totale score erop. Hier zijn geen bijzondere waarden uit naar voren gekomen. De vragen hangen zelfs erg hoog samen $\alpha = .84$. Waarschijnlijk komt dit omdat de antwoorden op de vragen uit deel-elementen bestaan, die onderling hoog samenhangen. Gemiddeld hebben de meesten 13 van de 22 items goed gescoord [$M = 13$].

Hier zitten geen uitschieters naar beneden of naar boven bij. Een ongelijke prestatie van de proefpersonen is er niet en heeft daarom ook geen invloed op het uitblijven van de effecten.

Om verder te onderzoeken waar dit resultaat door kan komen, heb ik nog enkele correlatietests gedaan om de mate van samenhang tussen de verschillende onderdelen te toetsen.

Hieruit blijkt dat vooral voorkennis, de grootste invloed heeft op hoe de vragen gemaakt zijn. Het aantal goed beantwoorde vragen van een proefpersoon correleert namelijk behoorlijk met het aantal goede vragen op de voorkennistest [$r = .395$; $P = 0.05$]. Vooral de vragen 2 [$r = .473$; $P = 0.01$], 3 [$r = .342$; $P = 0.015$] en 4 [$r = .348$; $P = 0.013$] zijn significant gevoelig voor voorkennis.

Verder kan ik aan de hand van een meervoudige ANOVA concluderen dat er geen significante samenhang is tussen mensen met een hypotheek en het aantal vragen dat zij goed beantwoorden. Echter, vraag 2 lijken de proefpersonen met hypotheek beter te beantwoorden dan mensen zonder hypotheek. Deze vraag heeft een tendens naar een significant effect ($F(1) = 3.321$; $p = .08$).

Zoals ik al eerder heb onderzocht, is er wel een significant effect voor voorkennis op hypotheekbezit. Aan de hand van een ANOVA kan ik concluderen dat mensen met een hypotheek, significant beter scoren op de voorkennistoets ($F(1) = 10.916$; $p = .002$). Opleidingsniveau heeft echter geen verband met de mate van voorkennis van een proefpersoon. Voorkennis lijkt dus de grootste oorzaak voor het uitblijven van effecten in en tussen beide versies. Ik zal hier in het volgende hoofdstuk verder op ingaan.

8. Interpretatie van resultaten

Het uitblijvende effect is te verklaren aan de hand van het onderzoek van Duffy & Kabance. Mensen met voorkennis van het vakgebied, waren niet gevoelig voor de woord manipulaties. Dit is ook te zien, doordat de hoogste scores zich bevinden in de versies met manipulaties in de zinfactor en niet in de woordfactor. Duffy & Kabance stellen dat proefpersonen die bekend zijn met het jargon uit een vakgebied, in dit geval de hypotheekwereld, niet gevoelig zijn voor het vergemakkelijken van woorden omdat zij het jargon uit het vakgebied kennen en daarom 'nieuwe', makkelijke termen voor dit jargon niet gebruikelijk vinden en dus niet begrijpen. Deze aanname verklaart waarom het vergemakkelijken van de woorden in mijn onderzoek geen effect heeft op het begrip van de tekst.

Deze aanname komt ook in de antwoorden van mijn proefpersonen duidelijk naar voren doordat proefpersonen met voorkennis over hypotheek, langere en uitgebreidere antwoorden op de reproductievragen gaven dan andere proefpersonen. Proefpersonen die geen hypotheek bezitten en daarom geen voorkennis hebben, haalden de antwoorden op de vragen ook daadwerkelijk uit de tekst. Proefpersonen met voorkennis echter, antwoordden niet altijd aan de hand van de tekst en reproduceerden daarom veel dingen vanuit hun eigen kennis.

Proefpersonen gaven bijvoorbeeld op vraag 3: “Welke verzekeringen zijn wenselijk om af te sluiten voor de financiering van uw woning? Denk hierbij aan zowel noodzakelijke als bijkomende verzekeringen. Leg in uw eigen woorden uit wat met deze verzekeringen verzekerd wordt”, niet het antwoord dat in de tekst stond beschreven, maar noemden een aantal andere verzekeringen op die volgens hen ook nodig waren voor de financiering van een woning, terwijl deze verzekeringen niet in de tekst werden genoemd. De proefpersonen beantwoordden deze vraag dus vanuit eigen kennis. Deze vraag blijkt dan ook significant gevoelig voor voorkennis te zijn.

Bij de vraag “Leg in uw eigen woorden uit wat de waarschuwing aan het eind van hoofdstuk 2 inhoudt”, waren proefpersonen geacht te zeggen, als één van de vier deel-antwoorden, dat als de maandelijkse hypotheeklasten niet meer betaald kunnen worden, de bank overgaat tot verkoop van de woning. Veel proefpersonen antwoordden bij dit deel-antwoord dat de bank dan overging tot ‘gedwongen’ verkoop van de woning of dat het huis ‘geveild’ werd. Deze antwoorden heb ik wel goed gerekend, maar werden niet in de tekst genoemd. Ook deze vraag is daarom weer een voorbeeld van een vraag die proefpersonen vanuit hun eigen kennis beantwoordden.

Hieruit kan ik concluderen dat de vragen die ik voor mijn experiment heb opgesteld, erg gevoelig zijn voor voorkennis waardoor ze beter zijn beantwoord door proefpersonen die veel voorkennis bezitten. Mensen met een hypotheek, bleken meer kennis te hebben dan de gegevens in de tekst. Dit lieten zij vaak merken en daarom kon ik niet anders dan de vragen goed te rekenen. Om deze reden, waren de proefpersonen ook niet gevoelig voor mijn manipulatie.

Tevens veronderstel ik dat de reproductievragen te makkelijk waren. Zeker voor mensen met voorkennis, waren deze vragen te makkelijk om (vanuit hun eigen kennis) te beantwoorden.

Op vraag 2 “Leg in uw eigen woorden uit waarvoor een taxateur nodig is”, werden vaak antwoorden gegeven die niet uit de tekst afkomstig waren. Proefpersonen bedachten hier hun eigen antwoord op. Vandaar dat deze vraag significant gevoelig is voor voorkennis.

Een andere reden voor het uitblijvende effect is de kwaliteit van de vragen. Ik heb veel gemanipuleerd in mijn versies, maar om daar goede vragen bij te verzinnen waarmee ik het daadwerkelijke verschil in de manipulatie kon meten, vond ik erg lastig. Ik veronderstel dan ook dat het opvallende resultaat, ook hiermee te maken heeft. Uit mijn resultaten is ook gebleken dat mijn manipulaties geen effecten teweeg hebben gebracht op het antwoord van de vragen. Dit komt

waarschijnlijk doordat de vragen niet specifiek over de gemanipuleerde frases ging. Dit verklaart waarom er geen effecten in de verschillende versies naar voren zijn gekomen.

Zo heb ik het fragment over de lening en de Belastingdienst veel manipulaties aangebracht, maar niet kunnen gebruiken omdat er geen bruikbare reproductie- en scenariovragen over te stellen waren. Dit is natuurlijk zonde, omdat op deze manier een gedeelte van de manipulatie verloren gaat. Echter, had ik er wel vragen over gesteld, dan waren deze sowieso te makkelijk geweest waardoor proefpersonen ze vanuit hun eigen kennis goed konden beantwoorden. Op deze manier had ik dan nog geen duidelijk beeld gehad van het effect van de manipulaties. Dilemma's van deze aard, heb ik veel gehad. Ik heb daarom besloten om soortgelijke fragmenten niet te bevragen.

Ook de keuze voor de manipulaties kunnen hebben gezorgd voor het uitblijven van effecten. Zoals ik al eerder noemde hadden sommige makkelijke synoniemen van woorden niet geheel dezelfde betekenis. Denk hierbij aan onderpand vs. woning.

Ook als men andere aspecten had veranderd op het gebied van zinsbouw, dus geen tangconstructies maar andere constructiefouten, waren de effecten misschien ook anders geweest.

Doordat er wel een significant effect bij twee van de vier attitudevragen naar voren is gekomen, kan ik in het algemeen voor de factor 'zinsbouw' aannemen, dat deze in de makkelijke varianten als prettiger leesbaar wordt ervaren. Dit maakt de verwachting naar aanleiding van de Dependency Locality Theory aanneembaar, omdat deze stelt dat integratie kosten bij de verwerking van zinnen met tangconstructies hoger zijn, waardoor het meer moeite kost om deze zin te verwerken. In mijn onderzoek komt naar voren dat de makkelijke zinnen (zonder tangconstructies) prettiger leesbaar worden gevonden. Dit is in lijn met de DLT-theorie.

9. Conclusie & Discussie

De hoofdvraag die centraal stond in mijn onderzoek was in hoeverre de verandering van woordkeus en zinsbouw effectieve strategieën zijn ter verbetering van de begrijpelijkheid van een tekst. Uit de resultaten van mijn onderzoek, moet ik concluderen dat het veranderen van woordkeus en zinsbouw, geen effectieve strategieën zijn ter verbetering van de begrijpelijkheid van een tekst.

Uit eerder onderzoek van Zakaluk & Samuels (1989) en Duffy & Kabance (1982) is al eens naar voren gekomen dat het vergemakkelijken van moeilijke woorden in een tekst, niet per se bevorderlijk is

voor de begrijpelijkheid van een tekst. Ook uit mijn onderzoek is dit resultaat gebleken. Uit mijn onderzoek zijn namelijk geen significante effecten naar voren gekomen. Sommige vragen werden in de makkelijke varianten vaker beter beantwoord dan in de moeilijke variant, maar het komt ook voor dat proefpersonen de vragen vaker goed beantwoorden in de moeilijke versies. Geen van deze verschillen is echter significant. Dit is natuurlijk een opvallend resultaat. Na nog wat aanvullende analyses, is gebleken dat dit resultaat vooral voortkomt uit de mate van voorkennis die een proefpersoon bezit. Voorkennis blijkt namelijk van alle invloedrijke factoren, de meeste invloed te hebben omdat het aantal goede vragen op de voorkennistest sterk correleert met het aantal goede antwoorden op de scenario- en reproductievragen [$r = .395$; $P = 0.05$]. Vooral de vragen 2, 3 en 4 van de scenario- en reproductievragen, zijn significant beïnvloed door voorkennis.

Hypotheekvoorlichting is vaak niet begrijpelijk, maar uit mijn onderzoek en uit eerder onderzoek is naar voren gekomen dat het vergemakkelijken van het taalgebruik, op het gebied van woordkeus en zinsbouw, niet per se de begrijpelijkheid van de tekst verbetert. Wel is uit mijn onderzoek naar voren gekomen dat het vergemakkelijken van zinnen, door geen tangconstructies te gebruiken, over het algemeen zorgt voor een prettiger leesbare tekst.

Als kanttekening wil ik bij dit onderzoek plaatsen dat het een vrij kleinschalig onderzoek betreft, waardoor de resultaten beperkt zijn en niet heel bruikbaar zijn.

Voor vervolg onderzoek naar de begrijpelijkheid van hypotheekvoorlichting, is het wellicht een idee om andere soorten teksten te nemen. De omvang van het aantal hypotheekbrochures is zo groot, dat er bij andere soorten teksten wel effecten worden gevonden voor het vergemakkelijken van woordkeus en zinsbouw. In mijn onderzoek stond een offerte centraal. Nu staat een offerte erom bekend, dat er niet heel veel tekst in staat. Misschien is een woordkeus en zinsbouw manipulatie in bijvoorbeeld een brochure van de algemene voorwaarden, meer effectief.

Ook gemanipuleerde teksten uit een ander vakgebied, zullen misschien meer resultaat opleveren. Bijna ieder persoon heeft te maken met de financiële wereld, door huizenbezit en belasting betalen. Bijna iedereen heeft dan ook enigszins voorkennis over dit vakgebied. Omdat voorkennis zo'n invloedrijke factor blijkt te zijn, is het wellicht interessant om in volgend onderzoek teksten te onderzoeken die afkomstig zijn uit een ander vakgebied dan de financiële wereld, omdat het bij een ander vakgebied niet vanzelfsprekend is dat de proefpersoon hiermee in aanraking is (geweest) en er daarom dus kennis over heeft.

10. Literatuur

- Boer, de, N. (2011). Het herstructureren van hypotheekinformatiepakketten. Een voorstel en een praktijkcasus. Universiteit Utrecht.
- Duffy, T.M., P. Kabanec (1982). Testing a Readable Writing Approach to Text Revision. *Journal of Educational Psychology* 74, 733-748.
- Gibson, E. (2000). The Dependency Locality Theory: a distance based theory of linguistic complexity. In: Y. Miyashita, A.P. Marantz & W. O'Neil (eds.), *Image, Language, Brain*. Cambridge: MIT Press, 95-126.
- 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.
- Stahl, S.A., M.G. Jacobsen, C.E. Davis & R.L. Davis (1989). Prior knowledge and difficult vocabulary in the comprehension of unfamiliar text. *Reading Research Quarterly* 24, 27-43.
- Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and Readability: how knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders* 23 (3), 241-247.
- Verzekeringen-Online. (2008). Eén op de tien consumenten financieel analfabeet. http://www.verzekeringen-online.nl/comment_view.php?blogid=4792 – Laatst bezocht op: 04-04-2011.
- Zakaluk, Beverley L., Samuels, S. Jay. (1988). Readability: Its past, present, and future. *International Reading Association* 102, 631-884.