

In de afgelopen decennia zijn de meeste financiële teksten een stuk leesbaarder geworden. Pensioenbrieven, verzekeringspolissen en beleggingsproducten zijn herschreven en geredigeerd, vaak ingrijpend. Maar één genre houdt hardnekkig stand: de hypotheekakte. Dit document heeft zich aan alle modernisering weten te onttrekken. Voor de meeste lezers is deze akte nog steeds een onbegrijpelijk document, eerder een rebus dan een communicatiemiddel. Kan dat anders?

#### ERIK VAN DER SPEK

is directeur Hendrixx Van der Spek en praktijkdocent Universiteit Utrecht.

#### MARLOES HERIJGERS

is docent-onderzoeker Taal, Communicatie en Interactie, Universiteit Utrecht.

#### LEO LENTZ

is hoogleraar Tekstontwerp en Communicatie, Universiteit Utrecht.

Wel, dan rest mij alleen nog u te feliciteren met de aankoop van het onderpand... eh.., pand.



GIJS MATHIJS KLUNDER

# De hypotheekakte

## Het laatste bastion van de onbegrijpelijkheid

De onbegrijpelijkheid van de hypotheekakte<sup>1</sup> is al geruime tijd een doorn in het oog van Vereniging Eigen Huis (VEH). Dat is niet zo gek: al hun leden krijgen met deze akte te maken, vaak meerdere malen in hun carrière als huizenbezitter. Eind 2016 benaderde VEH daarom de Universiteit Utrecht (UU), met het verzoek om na te gaan of zij de hypotheekakte begrijpelijker konden maken en zo ja, hoe. De UU nam deze uitdaging graag aan. Een team, bestaande uit Leo Lentz, Marloes Herijgers en Erik van der Spek, ging voortvarend aan het werk. Zij voerden zowel een kwalitatieve als een kwantitatieve analyse uit, spraken met vertegenwoordigers van de doelgroep en onderzochten de leesbaarheid van verschillende varianten. De onderzoekers bekeken 42 hypotheekaktes van in totaal 21 hypotheekverstrekkers: elke aanbieder hanteert zijn eigen versie (en vaak meerdere). De teksten zijn afkomstig uit een database van VEH, met actuele voorbeelden die de afgelopen jaren door leden aan de vereniging ter beschikking zijn gesteld. De lengte van de akten varieert sterk, van 1721 woorden tot 6167.

#### Kwantitatieve analyse met T-scan

Om te beginnen zijn alle teksten geanalyseerd met behulp van het programma T-scan, een software-instrument voor de analyse van de complexiteit van Nederlandse teksten. T-scan kon niet

alle zinnen ontleden; sommige zinnen zijn daar blijkbaar te complex voor. In totaal waren er 68 zinnen (op een totaal van 3045) die de krachten van T-scan te boven gingen. T-scan analyseerde de teksten op woordmoeilijkheid, zinscomplexiteit en informatiedichtheid. Om te beginnen de **woordmoeilijkheid**: T-scan analyseerde onder meer de woordlengte, de woordfrequentie en de concreetheid van woorden. De gemiddelde woordlengte in het corpus bedroeg 5,69 letters per woord. Dat komt overeen met de score voor de moeilijkste genres in het corpus: verkiezingsprogramma's en onderzoeksartikelen.

Een andere maat voor de woordmoeilijkheid is de **woordfrequentie**. Hoe frequenter de woorden in een tekst, des te eenvoudiger is die tekst. We hanteerden als maat de frequentie van de naamwoorden in een corpus van de meest frequente 20.000 woorden (zoals opgenomen in het Sonarcopus). De gemiddelde score voor de aktes is 3,67, dat is lager dan alle andere genres die we onderzocht hebben. We zagen een duidelijke samenhang tussen de woordlengte en de frequentie in onze data: hoe langer het woord, des te minder frequent het is (correlatie van .69). Als het gaat om de **zinscomplexiteit** zijn de uitkomsten nog sprekender. T-scan keek onder andere naar het aantal woorden per deelzin. Dit varieert in de hypotheekakten van 14,3 tot 24,3 met een gemiddelde van 19,6. Geen enkel ander genre komt daarbij in de buurt: voor het moeilijkste genre (onderzoeksarti-

<sup>1</sup> Over de (on)begrijpelijkheid van de hypotheekakte en de rol van het notariaat daarbij verscheen al in 2005 in *Tekstblad* (nr. 4) een artikel van Rose Dammen en Luuk Lagerwerf: 'Verkoper heeft verkocht aan koper, die heeft gekocht van verkoper "Het verkochte"'.

kelen) is het gemiddelde 13,2 woorden per deelzin en voor het eenvoudigste genre (reisverslagen) is het 9,4 per deelzin. Een andere maat is het aantal bijvoeglijke bepalingen per deelzin. Die is in de akten gemiddeld 3,1, terwijl dat in de andere genres alleen bij de onderzoeksartikelen boven de 1 komt. Er staan in de akten dus drie keer zoveel bijvoeglijke bepalingen in deelzinnen als in onderzoeksartikelen. Kortom, volgens T-scan zijn de aktes zowel op woord- als op zinsniveau buitengewoon complex.

### Overzicht van de problemen

Naast deze kwantitatieve analyse voerden we een expertanalyse uit: we gingen na met welke problemen een lezer van de hypotheekakte wordt geconfronteerd. Met welke niet, zou je na afloop kunnen concluderen. We presenteren een kenmerkende passage:

*De schuldenaar verklaart voor zover vereist bij voorbaat, tot meerdere zekerheid voor de voldoening van al hetgeen geldgeefster van hem te vorderen mocht hebben of krijgen uit hoofde van deze overeenkomst van geldlening, aan geldgeefster te verpanden, welke verpanding de gevolmachtigde voor en namens geldgeefster verklaart te aanvaarden, alle rechten en alle aanspraken welke voor de schuldenaar voortvloeien en zullen voortvloeien uit de spaarrekening/en welke door de schuldenaar is/zijn geopend bij \*\*\* Bank N.V. onder de aanduiding \*\*\* Banksparhypotheek Rekening nummer(s).*

In deze tekst doen zich conceptuele, grammaticale en lexicale problemen voor. Om met het laatste te beginnen: de aktes bevatten veel woorden die voor veel lezers onbekend zijn: jargon dus. In dit fragment zijn dat *schuldenaar*, *geldgeefster* en *verpanden*. Andere boosdoeners zijn *comparanten*, *dadingen*, *inpandgeving*, *kwijting* en *vervreemding*. Onder lexicale problemen vallen ook uitdrukkingen als *vestiging van een beperkt recht of onherroepelijke volmacht met het recht van substitutie*. Veel uitdrukkingen zijn ontleend aan het Burgerlijk Wetboek, dat ondanks verschillende herzieningen zijn 19de-eeuwse wortels niet verloochent.

Uit de analyse van T-scan bleek al dat de zinslengte in de aktes tamelijk extreem is. Zinnen van 40, 50 woorden zijn geen uitzondering; een van onze grote banken brak het record met een zin van 130 woorden. Lange zinnen hoeven op zich niet moeilijk te



***De hypotheekakte is een contract dat aan juridische eisen moet voldoen, en dat zie je terug in het taalgebruik. Bij een verdere vereenvoudiging is daarom samenwerking nodig met juristen van banken en verzekeraars***

zijn, maar in hypotheekakten zijn lange zinnen vrijwel altijd moeilijk. Dat komt vooral door de tangconstructies: de hoofdzin wordt onderbroken door andere zinsdelen. Een voorbeeld:

*De schuldenaar verklaart heden van geldgeefster ter leen te hebben ontvangen en aan deze daarom een bedrag van € \*\*\*,\*\* hierna te noemen de hoofdsom, schuldig te zijn, zo de schuldenaar uit meerdere*

***Naast een kwantitatieve analyse voerden we een expertanalyse uit: we gingen na met welke problemen een lezer van de hypotheekakte wordt geconfronteerd. Met welke niet, zou je na afloop kunnen concluderen***

*personen bestaat onder het beding van hoofdelijke aansprakelijkheid en voorts onder de volgende bepalingen.*

Dit zijn zinnen waarin de schrijver te veel informatie wil stoppen. Wanneer we de draden uit elkaar trekken en opnieuw ordenen, ontstaat een beter leesbare zin:

*De schuldenaar verklaart heden van geldgeefster een bedrag van \*\*\*,\*\* te leen te hebben ontvangen (hierna te noemen de hoofdsom). De schuldenaar is dit bedrag dus schuldig aan de geldgeefster. Als de schuld door meerdere personen is aangegaan, zijn deze personen hoofdelijk aansprakelijk. Verder gelden de volgende bepalingen.*

Naast tangconstructies bevatten de hypotheekaktes veel lijdende vorm, naamwoordstijl, voorzetselconstructies en onnodige hulpwerkwoorden. Al deze problemen kunnen door een deskundige redactie verholpen worden. Dat geldt in mindere mate voor de laatste categorie: de conceptuele problemen. Het is soms moeilijk om een begrip goed te doorgronden. Een voorbeeld is het begrip *verpanding*: in onze gesprekken met leden van Vereniging Eigen Huis (veelal veteranen in de hypotheekwereld) bleek dat dit begrip ook in de herziene versie moeilijk te begrijpen was. Dit juridische concept is niet zomaar te vervangen door een alledaagse term of simpele omschrijving.

### Experimenteel onderzoek

De laatste stap was een experimenteel onderzoek: hoe waarderen de lezers een revisie van de hypotheekakte? Om dat te beoordelen, ging een groep studenten van de Universiteit Utrecht onder leiding van Marloes Herijgers aan de slag met vier verschillende





# Het spoor wordt voor u vernieuwd

OLGA LEEVERS is tekstadviseur en schrijftrainer voor o.a. het mkb ([deschoneschrijfster.nl](http://deschoneschrijfster.nl))

**K**ies ik voor de cherrytomatjes, de tros- of de vleestomaten? Het zijn geen geringe keuzes waarvoor een mens gesteld wordt op een doorsnee zaterdagmiddag in de supermarkt. Terwijl ik aarzelend de romatomen betast, haalt een warme bariton me uit mijn overpeinzingen. Op schalks-samenzweerderige toon klinkt door de winkel: 'Kassa 4 gaat voor u open'. Mijn adem stekt. Even wordt het licht in mijn hoofd. Kassa 4 gaat open – speciaal voor mij! Het is alsof ik word uitgenodigd voor een veelbelovende avond vol spanning en romantiek. Maar de realiteit is, dat ik make-uploos in mijn oudste spijkerbroek in een felverlichte winkel sta, een eenzame Netflix-avond in het verschiep.

## Briesend aan de telefoon

De klant rechtstreeks aanspreken met 'u' of 'jij': het is niet meer weg te denken uit de consumentencommunicatie. Toch kan ik me nog goed herinneren dat het anders was. Als ik een jaar of vijftien geleden tijdens schrijftrainingen opperde dat het Klantcontactcentrum best 'u' tegen lezers mocht zeggen, keek men mij verbijsterd aan. In schrijftaal hoorde dat niet, verzekerden

de woonconsulenten of gemeentemedewerkers mij. In brieven schreef je nou eenmaal zinnen als 'De huurachterstand dient binnen vijf dagen na dagtekening van dit schrijven voldaan te worden.' Dat was wel zo beleefd. Nu, jaren later, zien we steeds minder correspondentie in afstandelijke taal. Bedrijven kijken wel beter uit. Want als mevrouw

**Als bedrijf mag je me rechtstreeks aanspreken – maar dan moet het wel functioneel zijn en de afstand tussen zender en ontvanger verkleinen**

Jansen van driehoog achter een ambtelijk-juridisch geschreven brief ontvangt, hangt ze de volgende ochtend direct briesend aan de telefoon. En zie haar dan maar eens af te poeieren in de voorgeschreven vijf minuten. Een brief in duidelijke taal, rechtstreeks aan mevrouw gericht, doet wonderen. Steeds meer organisaties zijn zich hiervan bewust.

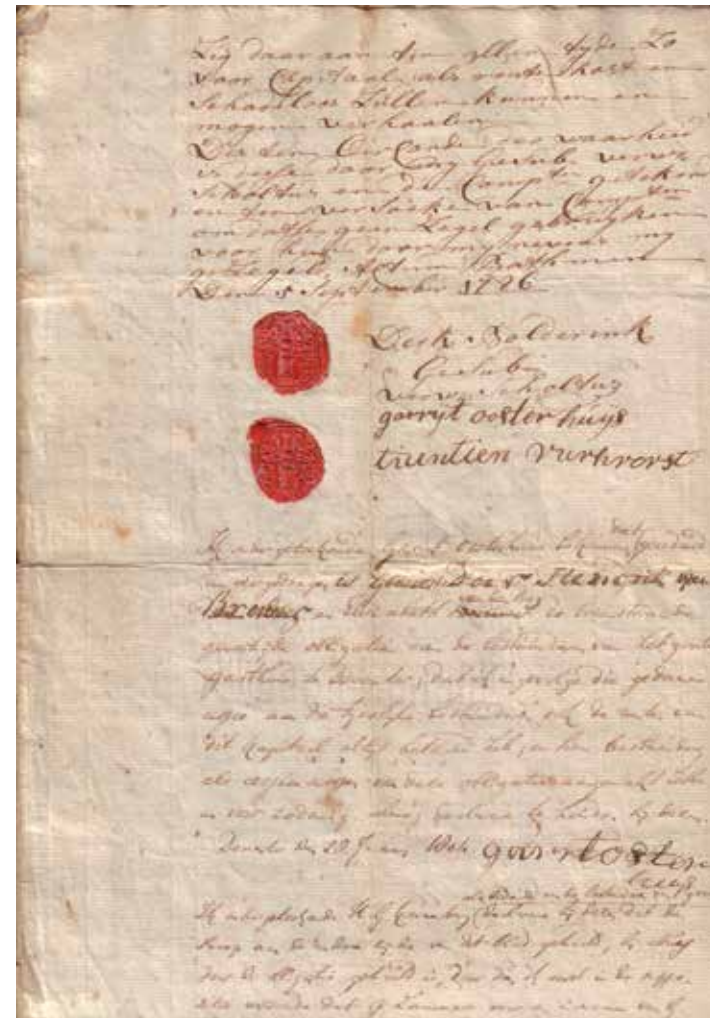
## Goede sier maken

De persoonlijke benadering is een verbetering. Maar marketeers slepen dat woordje 'u' er naar mijn smaak wel héél

vaak bij. 'Het spoor wordt voor u vernieuwd' – nou nou, ik voel me vereerd! Het toppunt echter vind ik de nieuwwetse maniertjes van de goededoelensstudenten of abonnementenverkopers in de binnensteden. Loop ik met mijn fiets aan de hand door de stad, staat er ineens zo'n snotaap naast me die vraagt hoe m'n eerste vriendje heette. Of ik

krijg een semi-filosofische vraag naar m'n hoofd geslingerd over de zin van het leven. Op een feestje kun je hier goede sier mee maken, maar dan gaat het om een oprechte vraag zonder commerciële bijbedoelingen. Als bedrijf mag je me rechtstreeks aanspreken – maar dan moet het wel functioneel zijn en de afstand tussen zender en ontvanger verkleinen. Organisaties die té amicaal worden, roepen weezin op. Kom dus niet te dichtbij. Welke tomaten ik mee naar huis neem en bij welke kassa ik ze afreken, dat blijft toch echt mijn keus. ■

versies van de tekst. Ze vergeleken de oorspronkelijke tekst met een revisie op stijl, een revisie op structuur en een gecombineerde revisie (stijl én structuur). Bij de verandering van stijl zijn moeilijke woorden vervangen door hoofdfrequente woorden en zijn complexe zinnen onder handen genomen. Bij de verandering van structuur zijn kopjes vernieuwd, tussenkopjes toegevoegd en bepaalde stukken tekst verplaatst naar andere, meer logische alinea's.



De teksten werden getest op vindbaarheid en begrijpelijkheid bij 110 proefpersonen (57 vrouwen en 53 mannen). Van deze proefpersonen werden persoonskenmerken genoteerd zoals leeftijd, opleidingsniveau en ervaring met hypotheek. De vragenlijst bestond uit een woordenschattoets en een reeks vragen waarmee de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in de akte werd gemeten. Deze vragen waren functioneel benaderd; welke scenario's kunnen zich voordoen waarbij de klanten de hypotheekakte zullen raadplegen en wat moeten ze dan precies weten? Het belangrijkste resultaat was dat een revisie op stijl zorgde voor 12% beter begrip: van 57% naar 69%. Dat is weliswaar een verbetering, maar een begrip van 69% is nog steeds niet hoog. Verbetering van de structuur bleek geen significant effect te hebben op het begrip, hoewel de vindbaarheid enigszins verbeterde van 65% naar 72%. In eerder onderzoek bleek een revisie van financiële documenten soms vooral voor de lagergeletterden winst op te leveren, maar dat bleek nu niet het geval. Het verschil tussen hoog- en laagopgeleiden en hoger- en lagergeletterden veranderde niet.

## Conclusies en vervolg

Hoe nu verder? De hypotheekakte blijft ondanks alle inspanningen een weerbarstig product. Een redacteur kan de zinnen korter maken en een deel van het jargon vervangen, maar niet alle problemen laten zich eenvoudig oplossen. De hypotheekakte is een contract dat aan juridische eisen moet voldoen, en dat zie je terug in het taalgebruik. Bij een verdere vereenvoudiging is daarom nauwe samenwerking nodig met juristen van banken en verzekeraars en met het notariaat. Veel aandacht is daarbij nodig voor de verwoording van moeilijke concepten, zoals *in pandgeving*. Vereniging Eigen Huis en de onderzoekers willen daarom overleg met de geldverstrekkers om te kijken hoe de hypotheekakte beter kan. Ook het notariaat en de AFM worden bij die gesprekken uitgenodigd. Maar tot die tijd blijft de hypotheekakte tekstueel een vrijwel onneembaar bastion. ■

Hypotheekakte uit 1786