

Veranderingen binnen tekstgenres

Ter inleiding

Het WNT refereert bij de term *genre* primair aan literaire teksten. Pas bij een derde betekenis vinden we: *groep van personen of zaken die zich door gemeenschappelijke kenmerken onderscheidt; soort, categorie, slag*. Een meer specifieke omschrijving van de betekenis van *genre* wanneer we deze term gebruiken voor niet-literaire teksten, geeft het WNT niet. Gelukkig maar, want dat geeft ons de ruimte de term informeel te gebruiken voor een verzameling zakelijke teksten die hun medium, een dominante functie, en bepaalde dominante vormen kenmerken gemeen hebben. In dit themanummer is de vraag aan de orde of er belangwekkende ontwikkelingen kunnen worden geconstateerd binnen een aantal tekstgenres die de belangstelling van taalbeheersers hebben. De tekstgenres die in dit themanummer aan de orde komen zijn: ministeriële toespraken, rechterlijke motiveringen, computerhandleidingen, overheidsformulieren en zakelijke brieven.

De gastredactie heeft een jaar geleden aan de auteurs van dit themanummer gevraagd om de ontwikkelingen te beschrijven binnen een tekstgenre dat deze auteurs gedurende een langere periode intensief hebben bestudeerd en zo mogelijk deze ontwikkelingen – of het gebrek eraan – te evalueren. Niet centraal heeft gestaan – zo dit in het algemeen al mogelijk is – de oorzaken van bepaalde ontwikkelingen aan te wijzen. Maar suggestief een achtergrond schetsen waartegen de ontwikkelingen zich hebben voltrokken, als uitdaging en stimulans tot het opperen van verklaringen, dat stond natuurlijk een ieder vrij. Wij menen dat dit vijf zeer verschillende, alle interessante bijdragen heeft opgeleverd waarvan sommige ook nog een mooi kijkje bieden in de geschiedenis van (onderdelen van) het vak taalbeheersing.

De eerste bijdrage, van De Jong en Andeweg, vormt een geslaagde invulling van deze uitdaging. De auteurs presenteren een beschrijving van de veranderingen in de toespraak, de moeder van alle tekstgenres. Zij concentreren zich op ministeriële toespraken. Zij stellen zich ten doel om toespraken van 15 jaar geleden op tal van aspecten te vergelijken met een recent corpus. Zij doen dit tegen de achtergrond van een ontwikkeling op de ministeries waarin de speeches niet langer worden geschreven door de inhoudelijk deskundige beleidsmedewerkers, maar door professionele speechschrijvers. De auteurs menen in deze professionalisering wel degelijk een factor te vinden die de gevonden verschillen verklaart, maar tonen zich ervan bewust dat de veranderingen ook tegen de achtergrond staan van andere ontwikkelingen, zoals een nuancering van de parafencultuur en veranderingen in de verhouding van burger tot bewindslieden. De burger neemt geen genoegen meer met de louter protocollaire aanwezigheid van bewindslieden, maar verwacht inmiddels veel nadrukkelijker dat zij hun beleid overtuigend presenteren. Vergelijkend corpusonderzoek met een forse

periode ertussen geeft heldere contrasten, maar maakt dat we met de duiding van oorzaken heel voorzichtig moeten zijn.

Van den Hoven en Plug vergelijken in hun bijdrage twee corpora die bestaan uit motiveringen van straftoemetingen. Het eerste corpus is samengesteld uit motiveringen van vrij kort voor een grote, geplande institutionele ingreep die was gericht op optimalisering van dit type teksten. Het tweede corpus is samengesteld uit motiveringen van onmiddellijk na die ingreep. Als reactie op maatschappelijke en interne kritiek heeft in 2004 de strafrechtspraak de mogelijkheid gekregen een groot project (Promis) te starten dat de rechterlijke motiveringen moest verbeteren. Van den Hoven en Plug proberen de gerealiseerde veranderingen te karakteriseren en zetten deze af tegen de doelstellingen die met het project werden nastreefd. Waar ze menen dat de doelstellingen niet (geheel) zijn gehaald, proberen ze dit te verklaren vanuit de manier waarop het veranderingsproject was vormgegeven.

Van der Meij, Karreman en Steehouder bespreken de ontwikkelingen in drie decennia computerhandleidingen voor beginners. In hun bijdrage laten zij zien hoe in dit tekstgenre onderzoek – voor een niet onbelangrijk deel uitgevoerd door Nederlandse onderzoekers – en praktijk nauw op elkaar betrokken lijken, met name daar waar de inzichten uit het minimalisme de structuur van deze teksten zijn gaan bepalen. In deze bijdrage over computerhandleidingen voor beginners duikt zijdelings de vraag op hoe een onderzoek naar ontwikkelingen binnen een tekstgenre moet worden afgebakend. Zijn (delen van) de communicatieve functies van dit genre in de loop van de tijd niet overgenomen door een ander genre, de teksten die tezamen de helpfunctie vormen, en moet de ontwikkeling daarvan dan niet ook in het onderzoek worden betrokken? Hoe complex processen van remediering zijn moge blijken uit hun constatering dat ondanks de vele mogelijkheden in deze typisch multimediale omgeving, juist de papieren handleiding zich nog steeds blijkt te handhaven.

In de bijdrage van Jansen en Lentz over overheidsformulieren en hun toelichtingen komt de afbakeningsvraag wederom aan de orde, nu wanneer het gaat om de evaluatie. De auteurs kunnen zich baseren op een van de ‘klassieken’ uit de Nederlandse taalbeheersing, *Een taalverkeersprobleem: de voorlichting over individuele huursubsidie*, VIOT-lezing van Jansen en Steehouder uit 1981. Op hoofdlijnen bestaat deze individuele huursubsidieregeling, nu de *huurtoeslag* genoemd, nog steeds. Het formulier met de toelichting van nu kan dus geanalyseerd worden tegen de achtergrond van de situatie toen. En vooral, de instructie kan worden geëvalueerd met gebruik van de criteria zoals deze in de lezing van toen en in daarop volgende publicaties zijn neergelegd. Het beeld dat de auteurs hier uit destilleren is interessant, en zeker complex. Vooralsnog concluderen de auteurs uit een nauwgezette analyse van deze casus dat verbetering – ook daar waar de criteria voor doelmatigheid en invulgemak goed zijn uitgewerkt – kennelijk “niet vanzelf” gaat. Maar belangwekkend is ook het thema of bepaalde van de evaluatiecriteria aan validiteit gaan inboeten wanneer de burger meer en meer – misschien straks uitsluitend – gebruik maakt van elektronische formulieren. Ons inziens is ook dit een reden om het longitudinale onderzoek, of in ieder geval vormen van diachroon onderzoek, helder op de onderzoeksagenda te houden. Recentelijk is immers de begrijpelijkheid van overheidsformulieren door de staatsecretaris weer expliciet op de politieke agenda gezet. Het is belangrijk te volgen wat zo’n institutionele interventie teweegbrengt.

Veranderingen binnen tekstgenres

De bijdrage van Janssen en Jansen maakt duidelijk dat de vraagstelling of er zich binnen een genre belangwekkende ontwikkelingen hebben voorgedaan, in bepaalde gevallen alleen zinvol is wanneer meer tekstgenres in hun onderlinge samenhang worden beschouwd. De brief en de e-mail zijn twee te onderscheiden genres. Zelfs het subgenre van de e-mail die zoveel mogelijk de conventies van de klassieke brief volgt, lijkt helder van de brief te onderscheiden. Echter, zonder twijfel vindt er hier een complex proces van remediering plaats. De e-mail heeft niet alleen functies van de zakenbrief (ten dele) overgenomen, maar lijkt daardoor ook de interpretatie en evaluatie van de klassieke zakenbrief te hebben beïnvloed. In *Nieuw bericht!* wordt daarom de zakenbrief in samenhang met de zakelijke e-mail bestudeerd. De auteurs proberen op basis van de ontwikkelingsgeschiedenis en eigen empirisch onderzoek na te gaan waar de mediumkeuze van brief naar e-mail verschoven lijkt en hoe dit gewaardeerd wordt. Deze laatste bijdrage maakt duidelijk hoe snel veranderingen onder invloed van onder andere de technologie kunnen gaan, hoe complex deze zijn, en hoe waardevol het daarom is om dergelijke veranderingsprocessen nauwgezet te volgen.

In dit themanummer wordt verslag gedaan van onderzoek naar een beperkt aantal tekstgenres: ministeriële toespraken, rechterlijke motiveringen, computerhandleidingen, overheidsformulieren en zakelijke brieven. In plaats daarvan hadden ook andere tekstgenres aan de orde kunnen komen, zoals overheidsbeleidsnota's, milieu-effectrapportages, bijsluiters bij medicijnen, sociale jaarverslagen, aardrijkskundeteksten of literaire kritieken. Indien de huidige bijdragen door de vakgenoten worden gewaardeerd, is dit wellicht een reden om longitudinale of in ieder geval diachrone studies hoger op de (overigens al zo volle) onderzoeksagenda te plaatsen.

Professionalisering van de speechproductie

*Veranderingen in 15 jaar departementale toespraken**

1. Inleiding

“Daar ben ik het mee eens”, moet Ien Dales (Minister van Binnenlandse Zaken, 1989-1994) ooit hebben uitgeroepen terwijl ze een passage van haar speechtekst voorlas. Dergelijke uitroepen illustreren de afstand die een spreker soms heeft tot de schrijver van de voorgedragen speech. Zo’n uitspraak zou tegenwoordig door de veranderde relatie tussen speechschrijver en spreker moeilijk denkbaar zijn.[1]

Elke minister en staatssecretaris houdt jaarlijks enkele tientallen toespraken. Met deze speeches proberen zij draagvlak voor hun beleid te creëren en de relatie met voor hen relevante doelgroepen te onderhouden. De afgelopen jaren vond een grote verandering in de speechproductie plaats. Waar nog zo’n vijftien jaar geleden verreweg de meeste toespraken door beleidsmedewerkers (inhoudelijk deskundigen) werden geschreven, is sinds een jaar of tien op alle ministeries een bureau met gespecialiseerde speechschrijvers gekomen (Andeweg & De Jong, 2003a, 2004 en Snoek 2001). Deze verandering is getypeerd als een vorm van professionalisering (Andeweg & De Jong, 2004, p.317). Van binnenuit hebben de speechschrijvers zelf de ontwikkeling (Snoek 2001) geschetst op basis van hun persoonlijke ervaringen en de verhalen die op het ministerie de ronde deden. Ook is vanuit de academische wereld al gepoogd een beeld te krijgen van de nieuwe aanpak en resultaten van die aanpak voor speechonderdelen als de inleiding (Andeweg & De Jong, 2003 en 2004) en het slot (Andeweg & De Jong, 2006), bij enkele

Samenvatting

Elke minister en staatssecretaris houdt jaarlijks enkele tientallen toespraken. Vijftien jaar geleden werden de meeste toespraken door beleidsmedewerkers (inhoudelijk deskundigen) geschreven, maar sinds een jaar of tien is op alle ministeries een bureau met gespecialiseerde speechschrijvers gekomen. Wat zijn de voornaamste tekstuele verschillen tussen de departementale speeches na 15 jaar? Uit analyse van 66 speeches (de ene helft uit 1988/9, de andere helft uit 2003/4) blijkt het volgende. De speeches zijn korter en stilistisch rijker geworden (meer humor, vergelijkingen, anekdotes, voorbeelden en meer wij-stijl en u-stijl). Ook zijn inleidingen langer geworden en vervullen de afsluitingen meer functies. Deze verschillen wijzen op meer retorische zorg en een toegenomen vakmanschap.

* M.m.v. Marissa Driesprong, Eva Helder, Mieke Pulles en Martijn Wackers.

ministeries. Wat ontbreekt is een feitelijke vergelijking van de meer recente speechteksten waarin de speciaal aangestelde speechschrijvers een hand hebben gehad, met de speeches die eerder, vóór de periode van professionalisering, zijn geproduceerd.

De hoofdvraag van dit onderzoek is dan ook: wat zijn de voornaamste tekstuele verschillen tussen de departementale speeches van voor de professionalisering 15 jaar geleden en erna? De presentatie (de *actio*) van de speechteksten door de bewindspersonen blijft in deze studie buiten beschouwing.

De opbouw van dit artikel is als volgt. Voor we de speechteksten analyseren is het goed stil te staan bij de context: wie zijn de speechschrijvers en hoe werken ze binnen de Haagse departementale organisatie (paragraaf 2 Speechschrijven in Den Haag)? Vervolgens wordt ingegaan op de gekozen onderzoeksmethoden (paragraaf 3). Hierin wordt de samenstelling van de vier deelcorpora (in totaal zesentwintig speeches) verantwoord en de analysemethode besproken. Vervolgens biedt paragraaf 4 een overzicht van de resultaten, waarbij vooral de verschillen tussen de deelcorpora worden opgesomd. Ten slotte gaan we in op de achtergronden en mogelijke verklaringen van de uitkomsten van de analyse.

2. Speechschrijven in Den Haag

Speeches voor bewindslieden werden in de jaren tachtig over het algemeen nog niet geschreven door daarvoor aangestelde speechschrijvers.[2] Het waren de departementale ambtenaren, de inhoudsdeskundigen, die dit karwei opgedragen kregen. De veronderstelling dat dat de jongste medewerker zou zijn geweest (Geel, 2002), wordt tegengesproken door de betrokkenen “het was de taak van de gewone beleidsambtenaar”. Vanaf het begin van de jaren negentig werden medewerkers aangesteld met de expliciete taak speeches te schrijven. Naast het schrijven van speeches verrichtten zij ook andere taken, zoals het schrijven van voorwoorden of columns. Bijna alle Haagse speechschrijvers in 2001 (95%) hebben een universitaire opleiding achter de rug (Andeweg & De Jong, 2004). Slechts vijftien procent heeft een communicatiegerichte opleiding (Nederlands, Journalistiek); de helft (55%) heeft journalistieke ervaring (vier schrijvers hadden in het geheel geen journalistieke ervaring). In Nederland bestaat er geen reguliere opleiding voor speechschrijvers. Bij gebrek daaraan zeggen de speechschrijvers het echte werk vooral geleerd te hebben van ervaren collega's of het hoofd van de afdeling. Vanaf het begin van de jaren '90 worden er intern voor de betrokken beleidsmedewerkers (en voor de nieuw aangestelde speechschrijvers) wel cursussen georganiseerd (bijv. de cursus *Toespraken Schrijven* werd verzorgd door A. Kayser & F. van der Wilt). Omstreeks 1993 is een cursus toespraken schrijven voor OCW en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opgezet, die verder ontwikkeld is tot de Interdepartementale Leergang Speechschrijven voor beleidsambtenaren, communicatiemedewerkers en tekstschrijvers. Deze leergang werd verzorgd door speechschrijver R. Broekmeulen en het communicatiebureau Vergouwen Overduin (de taalbeheersers Kees Maat en Rudolf Geel). Aan de bezoeken aan Amerikaanse speechschrijversconferenties zeggen de Haagse speechschrijvers veel gehad te hebben. Ze leerden bijvoorbeeld manieren om connectie te maken met de spreker via persoonlijke verhalen, aandacht voor het *defining moment* en ook technieken voor het slot, zoals het altijd meegeven van een gedachte, hoop, droom of wens. Verder hebben ze door analyses van speeches van Kennedy oog gekregen voor herhalingstechnieken.

Over hoe het toegaat bij het schrijven van speeches bestaan allerhande verhalen. Sommige betrokkenen stellen dat de beleidsambtenaren voorheen wel een beleidsnota ‘uit de kast trokken’, daar ‘beste heren’ en ‘dank u wel’ bij schreven en dat vervolgens als speech naar de bewindspersoon stuurden (Mulder, 1995). Dat beeld wordt terugkijkend door de geïnterviewden als gechargeerd beschouwd, maar toch niet heel ver naast de waarheid liggend. Men ziet deze werkwijze als een ‘veilige’ manier van speechschrijven; de speeches bevatten op die manier immers geen onjuiste informatie. De geschreven toespraak ging meer op een echte speech lijken “naarmate de bewindspersoon langer in de auto zat”, aldus Kees Maat, een van de leiders van de cursus speechschrijven (*Quote*, 1995). De bemoeienis van de afdeling voorlichting met de speeches betrof in die tijd volgens de geïnterviewde beleidsmedewerkers zelden de inhoud: “je stuurde je speech even naar iemand van de centrale directie Voorlichting en die keek er dan naar. Dat waren dan vaak opmerkingen over punten en komma’s, die personen waren zelf ook geen professionals.”

De werkwijze om de nota te zien als kern van de speech werd versterkt door de gebruikelijke parafencultuur. Iedere leidinggevende in de lijn van de organisatie moest de tekst voor akkoord tekenen. “Bij Binnenlandse Zaken werd dat strak gehandhaafd, met parafen in verschillende kleuren”. Vaak moest voordat een paraaf gezet werd aanvullend (niet zelden tegenstrijdig) commentaar worden verwerkt. (zie ook: Janssen, 1991; Van der Mast, 1999). Dit resulteerde volgens de betrokkenen in een langdurig, frustrerend schrijfproces: “het droeg niet bij aan de kwaliteit van de speeches. De speeches kregen meer droogheid in zich, omdat zoveel mensen hun aandeel erin verwerkt wilden zien”. Anders gezegd: “Tot op het laatste moment wordt er aan de tekst geschuurd en geschaafd, soms net zo lang totdat het betoog van zijn ziel is ontdaan.” (Kagie, 1992).

Officieel geldt de ‘parafencultuur’ tot op de dag van vandaag. Het verschil tussen eind jaren tachtig en nu is dat de speechschrijvers tegenwoordig – zeker bij gelegenheidsspeeches – wel een soort ‘achterdeur’ hebben om de speeches eerder aan de bewindslieden voor te kunnen leggen. Er kan dus buiten de officiële goedkeuring om al gecommuniceerd worden met de bewindspersoon over de vorm en inhoud van de speech. De officiële goedkeuring moet altijd nog wel volgen, omdat de beleidsafdeling uiteindelijk inhoudelijk eindverantwoordelijk voor de toespraak is. In de praktijk verschillen de contacten tussen de speechschrijver en de bewindspersoon per individuele spreker.

De veranderingen van het speechschrijven in de afgelopen decennia staan niet op zich. In 1970 pleitte de Commissie-Biesheuvel (Commissie Heroriëntatie Overheidsvoorlichting) al voor een open actieve overheidsvoorlichting, wat uitmondde in de Wet Openbaarheid van Bestuur. Voortbouwend op dit werk kwam Wallage in 2001 met zijn Commissie Toekomst Overheidscommunicatie tot talrijke adviezen, die voorlichting en communicatie een centrale plaats gaf in “het hart van het proces van beleidsontwikkeling en beleidsverantwoording” (Wallage, 2001).

3. Methoden en aanpak

Jaarlijks worden er tegenwoordig honderden speeches gepresenteerd door de Haagse bewindslieden. Of die speeches vijftien jaar geleden anders waren dan nu is de vraag. Alleen analyse kan daar inzicht in geven. Eerst bespreken we de manier waarop die speeches geselecteerd zijn. Vervolgens komt de manier aan de orde waarop we de geselecteerde speeches analyseren.

3.1 Corpussamenstelling. Van alle dertien ministeries hebben we er voor deze studie twee gekozen: het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Hierdoor konden we profiteren van eerdere speechanalyses die zijn verricht in opdracht van deze departementen (voor het OCW-onderzoek zie De Jong e.a., 2003 en voor het BZK-onderzoek zie De Jong e.a., 2004). De corpussamenstelling heeft als basis gediend voor de samenstelling van de speechcorpora van 15 jaar eerder. Hoewel dat er per ministerie een enigszins andere verdeling van beleids- en gelegenheidsspeeches betekende, woog dat ruimschoots op tegen het voordeel gebruik te kunnen maken van eerdere studies. De keuze voor de periode van vijftien jaar was even pragmatisch. De toegankelijke speecharchieven van het BZK-ministerie reikten slechts tot 1988.

Uit het archief van beide ministeries zijn alle speeches opgevraagd die in de betreffende jaren zijn gehouden en bewaard.[3] Vervolgens is hieruit een op de negen (OCW) of een op de zes (BZK) speeches gekozen, zodat het spiegelbeeld aan speeches werd verkregen van de moderne corpora uit bovengenoemde studies. We hielden daarbij rekening met het speechgenre (beleid of gelegenheid). Op deze manier zijn vergelijkbare corpora van oudere speeches (1988 en 1989) en moderne toespraken (2003 en 2004) samengesteld (zie tabel 1).

Tabel 1: Selectie van speeches

	Beleid		Gelegenheid	
	OCW	BZK	OCW	BZK
1988/9 [N=33]	[N=9]	[N=11]	[N=8]	[N=5]
2003/4 [N=33]	[N=9]	[N=11]	[N=8]	[N=5]

OCW: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

BZK: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

3.2 Retorische analyse. In hoeverre verschillen toespraken uit de jaren tachtig van die van tegenwoordig? Een nagenoeg oneindig aantal inhoudelijke en tekstuele deelelementen kan als vergelijkingspunten dienen. Ons richtsnoer was drievoudig: welke teksteigenschappen vinden speechschrijvers zelf belangrijk, welke analysemodellen zijn beschikbaar en hoe kunnen we eventuele tekstverschillen kwantificeren?

Wat vinden speechschrijvers belangrijk?

Uit Andeweg & De Jong (2004) blijkt dat de speechschrijvers de inleiding en het slot van hun toespraak als essentiële onderdelen van de speeches zien, waar ze als tekstschrijver eer mee kunnen inleggen. Uit dat onderzoek blijkt dat ze bijvoorbeeld stijlkenmerken zoals door de pers citeerbare passages ('soundbites') en voorbeelden zowel belangrijk als moeilijk vinden. Ook factoren als speechlengte, zinslengte, humor, anekdotes en het goed aanspreken van de doelgroep worden als belangrijke zaken genoemd waarmee een schrijver rekening moet houden. Heel belangrijk wordt ook een goede boodschap gevonden, die vaak ontbreekt in de 'input' die de speechschrijvers van de beleidsafdelingen meekrijgt. "Zonder goede boodschap geen goede speech." (Levy, 2008). Deze inhoudsfactor kon in deze beperkte studie echter helaas niet systematisch onderzocht worden.

Retorische analyse van departementale speeches

Om te analyseren hoe de inleiding en het slot van vroeger en nu met elkaar verschillen, maken we gebruik van eerder ontwikkelde analysemodellen: het exordiummodel (Andeweg & De Jong, 2003; zie tabel 2) en het peroratiemodel (Andeweg & De Jong, 2006; zie tabel 3). Beide zijn gebaseerd op retorische adviesliteratuur uit de klassieke oudheid en uit moderne adviesboeken.

Tabel 2: vereenvoudigd exordiummodel van Andeweg & De Jong (2003), overzicht van functies en bijbehorende technieken in de inleiding

Attentum parare: [Klassieke technieken] Het belang van het onderwerp benadrukken; Letterlijk om aandacht vragen; Beloven het kort te houden; Humor (iets geestigs presenteren); Apostrophe (aanspreken van derden); Imaginair persoon opvoeren; Historisch voorbeeld; Metafoor-vergelijking; Ironie; Woordspeling. [Moderne technieken] Anekdote; Citaat; Vraag; Actuele invalshoek; Aanhef; Paradox en raadsel; Voorbeeld; Spreekwoord.
Benevolum parare: [Klassieke technieken] Benadrukken eigen geloofwaardigheid; De eigen partij prijzen; Indruk wekken improviserend te spreken; Vooroordelen tegen spreker wegnemen; De underdogpositie innemen; Zwart maken van de tegenstander; Verdachte eigenschappen prijzen; Complimenteren en bedanken; Benadrukken gemeenschappelijkheid; Het publiek bang maken of geruststellen; Lichtpunten van zaak noemen; Verantwoordelijkheid afschuiven; Begrip vragen voor gebrekkige toespraak; Een prijzenswaardig persoon prijzen.
Docilem parare: [Klassieke technieken] Kern van de zaak geven (propositio); Aankondiging van hoofdpunten (partitio); Korte voorgeschiedenis (narratio). [Moderne technieken] Onderwerp noemen; Definitie geven; Huis-houdelijke mededelingen; Trechteropening; Overgang naar kern (bruggetje).

De aangetroffen technieken uit beide literatuurstudies zijn geordend op de drie klassiek-retorische functies (*indicem*) *attentum parare* (aandacht van het publiek trekken), *benevolum parare* (de welwillendheid van het publiek verwerven en *docilem parare* (het publiek in staat stellen de hoofdpunten van het betoog te volgen). De modellen bevatten een groot aantal klassieke en moderne technieken die een spreker in inleiding of slot kan toepassen, geordend op functie van die techniek. Deze technieken kunnen meer een inhoudelijke zet zijn (topische techniek: bijvoorbeeld medelijden opwekken in het slot) of meer het karakter hebben van een stijlfiguur (zoals een metafoor, vraagfiguur of herhalingsfiguur). Voor de toepassing op dit omvangrijke corpus zijn de oorspronkelijke modellen enigszins vereenvoudigd. Enkele technieken die bijvoorbeeld weinig met departementale speeches te maken leken te hebben, zijn buiten beschouwing gelaten (zoals beeld- en geluidseffecten, rollenspel en pantomime).

Professionalisering van de speechproductie

Tabel 3: vereenvoudigd peroratiemodel van Andeweg & De Jong (2006, p.159), overzicht van functies en bijbehorende technieken in het slot*

Attentum parare; aandacht trekken. [geen <i>Klassieke technieken</i>] [<i>Moderne technieken</i>] Aankondiging van het slot.
Benevolum parare; affectus: emotioneren; [<i>Klassieke technieken</i>] Medelijden opwekken; De eigen partij prijzen; Anticiperen op de tegenstander; Oproepen negatieve gevoelens; Onderdrukken positieve gevoelens voor tegenstander; Verzachtende omstandigheden aanvoeren/excuseren; Publiek bang maken. [<i>Moderne technieken</i>] Aanzetten tot actie; Dankwoord; Heilwens; Bemoediging; Complimenteren en bedanken; Benadrukken gemeenschappelijkheid.
Docilem parare; recapitulatio: hoofdzaken in herinnering roepen. [<i>Klassieke technieken</i>] Samenvatting. [<i>Moderne technieken</i>] Afsluiten toespraak; Cirkeltechniek.

* De stijlmiddelen die gebruikelijk zijn om in het slot het publiek te emotioneren worden in dit artikel niet apart bij het slot behandeld, maar als onderdeel van de stijl van de gehele tekst.

Ten slotte zijn er diverse stijlfiguren *in de gehele tekst* geanalyseerd die of al een rol speelden in het inleidingsmodel of het slotmodel en onder speechschrijvers worden beschouwd als mede bepalend voor het retorisch effect van de speech. Uitgangspunt is geweest de lijst van stijlmiddelen uit Braet (2007). Tabel 4 geeft een overzicht van de zesendertig stijlmiddelen die in het onderzoek werden betrokken.

Tabel 4: overzicht van in het onderzoek betrokken stijlmiddelen

Aanspreking; Amplificatie; Anekdote; Antithese; Anticipatie; Chiasme; Citaat; Climax; Complexe zin; Contrast; Dubitatie; Ellips; Enumeratie; Eufemisme; Exclamatie; Herhalingsfiguur; Humor; Hyperbool; Inversie; Ironie; Litotes; Metafoor; Metoniem; Paradox; Preteritio; Rijm; Soundbite; Spreekwoord; Synoniem; Uitdrukking / gezegde; Understatement; Voorbeeld; Voorspelling; Vraagfiguur; Woordspeling; Zelfcorrectie
--

Werkwijze: taggen en tellen

De geselecteerde speeches in het corpus – alleen op papier aanwezig – werden ingescand en met behulp van tekstherkenningsprogrammatuur omgezet naar digitale tekstbestanden. Scanfouten werden zoveel mogelijk verwijderd.[4] Vervolgens werden de speeches verdeeld over vier getrainde onderzoekers die onafhankelijk van elkaar de speeches nalazen op het voorkomen van uitwerkingen van de technieken uit de drie modellen – ieder evenveel beleids- als gelegenheidsspeeches en evenveel recente als oudere speeches.[5] De onderzoekers waren verdeeld in twee teams, corresponderend met de beide ministeries. Ieder voorkomen van een techniek werd door hen gemarkeerd (ge'tagd') met behulp van het softwareprogramma ATLAS.ti. In totaal werden ruim 5500 tekstfragmenten gemarkeerd. Door de speeches evenwichtig te verdelen is gepoogd de betrouwbaarheid van de analyse te verhogen: de speeches binnen ieder deelcorpus (1988/9 vs. 2003/4; beleid vs. gelegenheid) werden immers door vier afzonderlijke onderzoekers geanalyseerd. Op die manier worden de idiosyncrasieën van de afzonderlijke analisten gespreid. Die spreiding is niet gerealiseerd

tussen de deelcorpora OCW – BZK. De speeches in die corpora waren verdeeld over de twee teams. Ieder subcorpus werd dus door twee onderzoekers geanalyseerd. [6]

Allereerst is de frequentie van de gebruikte technieken per corpus geïnventariseerd. Bij analyse van de technieken in de inleiding en in het slot is niet met de absolute frequentie van voorkomen gerekend, maar met een relatieve frequentie. Met andere woorden, ook als een techniek verschillende keren in dezelfde inleiding werd gebruikt, werd het voorkomen van die techniek toch maar als één keer genoteerd. Deze methode geeft een beter antwoord op de vraag hoe gebruikelijk het inzetten van een bepaalde techniek in een van de deelcorpora is (zie ook Andeweg en De Jong, 2006).

Voor wat betreft de toepassing van stijlmiddelen is de gehele speechtekst geanalyseerd. We telden de voorkomens en relateerden die aan de lengte van de speech (het totaal aantal woorden). Op die manier berekenden we het voorkomen van een stijlmiddel per 1000 woorden. Met behulp van het data-analyseprogramma SPSS is nagegaan of de eventuele verschillen tussen de deelcorpora substantieel zijn. Ten slotte bepaalden twee zaken of een techniek inhoudelijk verder werd geschreven:

- de (relatieve) frequentie van voorkomen;
- substantieel verschil in voorkomen tussen deelcorpora.

4. Resultaten

Wat zijn de tekstuele karakteristieken van de departementale speeches uit de jaren tachtig en die uit het nieuwe millennium? In deze paragraaf bespreken we de kenmerken kwantitatief en zoeken we naar de verschillen tussen deze periodes. Van de aangetroffen veelvoorkomende technieken en van de technieken die kwantitatief substantieel verschillend zijn ingezet, geven we een meer kwalitatieve beschrijving.

4.1 Lengte van de speech. Het totale corpus bestaat uit 66 speeches. De 32 speeches van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) hebben een gemiddelde lengte van 1756 woorden (sd 1139) en de 34 speeches van het Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) hebben een gemiddelde lengte van 1625 woorden (sd 680). Tabel 5 geeft een overzicht van de gemiddelde lengte van de speeches in het corpus verdeeld over de verschillende deelcorpora. Beleidspeeches (2058 wrd; sd 1005) zijn daarbij over het algemeen beduidend langer ($F(1, 64)=21,220$ $p<.001$) dan de gelegenheidsspeeches (1120 wrd; sd 313).

Tabel 5: Gemiddelde lengte van de speech (in wrd) en inleiding/slot (percentage)

	Speechlengte (wrd)		Lengte inleiding (%)*		Lengte slot (%)*	
	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
Alle speeches	1870	1507	15,9	22,2	12,3	10,0
Beleidspeeches	2384	1732	14,0	19,4	11,7	8,9
Gelegenheidsspeeches	1079	1161	18,8	26,6	13,3	11,7

* Lengte inleiding/slot: percentage van lengte gehele speech

Professionalisering van de speechproductie

De tabel lijkt te suggereren dat over het geheel genomen de lengte van de speech is afgenomen. Dit verschil is statistisch niet significant ($F(1, 64)=2,589$ $p=.113$). Kijken we op een wat meer gedifferentieerd niveau dan blijkt het verschil in lengte tussen de oudere en nieuwe beleidsspeeches wel substantieel ($F(1, 38)=4,583$ $p<.05$) – de recentere beleidsspeeches zijn over het algemeen korter; een dergelijk verschil is bij de gelegenheidsspeeches niet te observeren.[7]

Een vergelijkbaar verschil is te signaleren als we in tabel 5 kijken naar de relatieve lengte van de inleiding en het slot van de toespraken. Ook hier zijn de verschillen tussen het corpus beleidsspeeches (16,7%; sd 11,1) en het corpus gelegenheidsspeeches (22,7%; sd 12,6) significant ($F(1, 64)=4,133$ $P<.05$). Over het algemeen maakt de inleiding een groter deel uit van de nieuwere speeches ($F(1, 64)=4,827$ $p<.05$). De lengte van het slot is min of meer gelijk gebleven. Het was 12,3% en is 10%; verschil niet significant ($F(1,64) = 1,840$ $P= .180$).

Zinslengte

De gemiddelde zinslengte in de speeches varieert van 10 woorden per zin tot 29 woorden per zin.[8] De zinnen in het 1988/9-corpus (18,7 wrd) zijn gemiddeld substantieel langer ($F(1, 64)=14,921$ $p<.001$) dan die in het 2003/4-corpus (15,8 wrd.). Dat verschil is ook zichtbaar binnen de subcorpora beleidsspeeches en gelegenheidsspeeches ($F(3, 62)=4,821$ $p<.05$). Over het algemeen is er geen verschil in zinslengte tussen beleidsspeeches en gelegenheidsspeeches. Het lijkt er op dat langere speeches vaak ook een langere gemiddelde zinslengte hebben ($r=.27$ $p<.05$).

4.2 Inleiding van departementale speeches. Welke functies worden vervuld in de inleiding van de speeches? We interpreteren het voorkomen van inleidingstechnieken als een teken van vervulling van een van de inleidingsfuncties (**A**ttentum parare, **B**enevolum parare en **D**ocilem parare). Tabel 6 geeft een overzicht van de vervulde functies.[9]

Tabel 6: functies in inleidingen

		N	<2 functies	2 functies	3 functies
Alle speeches	1988/9	33	5	12	16
	2003/4	33	2	16	15
Beleidsspeeches	1988/9	20	1	7	12
	2003/4	20	0	9	11
Gelegenheid	1983/4	13	4	5	4
	2003/4	13	2	7	4

<2 functies: geen functies of alleen **A**(ttentum) of **B**(enevolum) of **D**(ocilem)

2 functies: AB; AD; BD

3 functies: ABD

Uit een analyse van de cijfers blijkt dat er in de inleidingen van het 1988/9-corpus vergelijkbaar veel functies vervuld werden als in het 2003/4-corpus ($F(1, 62)=0,266$ $p=0,608$). Ook zien we geen verschillen in de tijd binnen de deelcorpora beleidsspeeches en gelegenheidsspeeches. In het algemeen blijkt dat er bij beleidsspeeches meer functies worden vervuld dan

bij gelegenheidsspeeches ($F(1, 64)=9,143$ $p<.05$).[10] Welke technieken worden het meest ingezet in de inleidingen om de kernfuncties van de inleiding te vervullen?

Attentumtechnieken

Tabel 7 geeft een overzicht van gevonden aandachtstechnieken in de inleiding. Een speech-inleiding kent in bijna alle gevallen een aanhef. De andere aandachtstechnieken komen wat minder frequent voor. Metaforen en vraagfiguren zijn te zien in ruim veertig procent van de nieuwe speeches; de overige technieken zijn slechts in 1 op de vier speeches (of veel minder vaak) te signaleren.

Tabel 7: *Attentumtechnieken in inleidingen (percentage speeches waarin techniek voorkomt)*

periode	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid	
	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
N	33	33	20	20	13	13
Aanhef	91	91	90	90	92	92
Actuele gebeurtenis	24	24	30	20	15	31
Metafoor	21	42	25	50	15	31
Vraagfiguur	21	42	30	45	8	38
Woordspeling	15	6	10	5	23	8
Humor	12	15	5	10	23	23
Citaat	12	24	10	15	15	38
Voorbeeld	6x	27y	10	20	0x	38y
Anekdotie	0x	27y	0x	30y	0	23
Ironie	0x	15y	0	15	0	15

* xy: verschil tussen waarden is significant $p<.05$ ($F>5$)

* inleidingstechnieken die in minder dan 3% van de oude of nieuwe speeches voorkwamen zijn in dit overzicht niet opgenomen

Uit tabel 7 blijkt dat sommige inleidingstechnieken in het 2003/4-corpus significant vaker voorkwamen: het Voorbeeld, de Anekdotie en Ironie. We bespreken de technieken die in de tijd substantieel verschillen.

Voorbeeld. Een Voorbeeld (exemplum) is een inhoudelijk, vaak verhalend stijlmiddel waarmee men een abstract begrip kan concretiseren. Ook is het bruikbaar om onderdelen van de boodschap uit te vergroten (amplificatio) en meer in het centrum van de aandacht te plaatsen. Voorbeelden in de inleidingen van het 1988/9-subcorpus werden alleen gesignaleerd in twee beleidsspeeches van OCW, waarbij de wat ambtelijke, weinig inspirerende beschrijving opvalt. In het 2003/4-corpus zijn niet alleen meer, maar naar het lijkt ook levendiger en aansprekender voorbeelden terug te vinden in de inleidingen van de speeches:

Professionalisering van de speechproductie

Wil een slager zijn klanten terugzien, dan zal hij of zij echt antwoord moeten geven op de vraag of het vlees BSE-vrij is en hoe dat kan worden gegarandeerd. En voor de niet-koks onder ons: als we een nieuw product kopen, willen we wel van de slager weten hoe we het moeten klaarmaken. (speech 28; nb1 [11])

Anekdote. De Anekdote is een korte, snedige en afgeronde vertelling, die op een levendige en verbeeldingsvolle manier gepresenteerd wordt (Andeweg & De Jong, 2005). De speechschrijvers van het 1988/9-corpus maakten in de inleiding van hun speeches geen gebruik van de techniek. In de inleidingen van het 2003/4-corpus is er meer te genieten. De anekdotes zijn vaak fris en hebben een persoonlijk karakter, zowel bij de gelegenheidsspeeches:

Mijn kinderen van vier en zes denken dat ik de leukste baan van de wereld heb. Een paar weken geleden zijn we met het hele gezin gaan vliegen met een oude DC-2. Want daar moest ik een praatje houden over mobiel erfgoed. Vandaag vertelde ik ze dat ik naar De Berenkuil ging om een ritje te maken met een grote glazen lift. Als u het niet erg vindt heb ik ze dit keer maar gewoon naar school laten gaan. Maar ik heb ze beloofd vanavond uitgebreid verslag te doen. (speech 23; ng1)

als bij de beleidsspeeches:

Verhuizen is altijd een kwestie van selecteren. Wat neem je mee, en wat laat je achter. De keuze kan soms lastig zijn. Maar over één item heb ik bij mijn recente verhuizing naar Zoetermeer geen seconde nagedacht: mijn kaartenbak moest mee. In mijn vorige baan werd ik er eens om uitgelachen: een kaartenbak! Terwijl alle adressen, up-to-date, allang via een database te vinden waren. We hebben er toen om gewed, een collega en ik, wie sneller een adres kon vinden. Hij, met zijn database of ik, met mijn kaartenbak. U mag raden wie er won. (speech 32; nb1)

Ironie. Ironie is een (meestal milde) vorm van (zelf)spot die bereikt wordt door het tegenovergestelde te zeggen van wat men bedoelt, of door op andere wijze een contrast tussen het bedoelde en het gezegde aan te brengen. We kwamen Ironie in het 1988/9-corpus niet tegen, in het 2003/4-corpus incidenteel wel.

Maar daar hadden ze geen klokkenbeleid, dus duurde de levering drie jaar. (speech 55; nb2)

[bij een speech voor bankiers] Grappen over bankiers dan? Ik moet u eerlijk bekennen dat ik er geen ken. Politici, daar kan je om lachen. Zelfs schrijvers, kunstenaars en journalisten kan je in de maling nemen, maar bankiers? (speech 62; ng2)

Benevolumtechnieken

Tabel 8 bevat een overzicht van de welwillendheidstechnieken (benevolumtechnieken) die wel of niet in de inleiding van de speeches voorkomen. De verschillen tussen de (sub)corpora zijn statistisch gezien niet significant: het aantal toegepaste benevolumtechnieken blijft gelijk.

Tabel 8: *Benevolumentechieken in inleidingen (percentage speeches waarin techniek voorkomt)**

Periode	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid	
	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
N	33	33	20	20	13	13
Benadrukken geloofwaardigheid	73	73	80	80	62	62
Complimenteren en bedanken	58	52	45	50	77	54
Gemeenschappelijkheid benadrukken	18	36	20	35	15	38
Publiek bang maken of geruststellen	9	9	15	15	0	0
Prijzenswaardig persoon prijzen	9	9	10	0	8	23
Anticiperen op tegenstander	9	6	10	10	8	0
Underdogpositie innemen	6	0	5	0	8	0

* Benevolumentechieken die minder dan in 5% van de speeches voorkomen zijn niet in de tabel opgenomen.

Uit tabel 8 blijkt dat in de speeches gebruikelijk aandacht wordt besteed aan twee welwillendheidstechnieken: het Benadrukken van de eigen (of departementale) geloofwaardigheid en het Complimenteren en bedanken (Vleien en prijzen).

Benadrukken geloofwaardigheid. Het Benadrukken van de (eigen of die van de organisatie of beide) geloofwaardigheid gebeurt vaak op een eenvoudige en indirecte wijze. De bewindspersoon zegt bijvoorbeeld “Met veel genoegen heb ik de uitnodiging aanvaard om u hier vandaag toe te spreken” en geeft daarmee aan dat de uitnodigende partij (de mensen in de zaal) de bewindspersoon belangrijk en geloofwaardig vinden. Het komt niet vaak voor dat een bewindspersoon zich beroemt op eigen ervaring of expliciet eigen roem toepast, maar het komt wel voor:

Ik spreek uit ervaring als ik u zeg dat het een goede zaak is om bij gelegenheid terug te zien op het verleden. (speech 38; og2)

Complimenteren en bedanken. Deze techniek zien we terug in ruim de helft van de speeches. Soms in beperkte vorm: “Zo’n gezellige bijeenkomst als deze ...” (speech 36; ob2), maar vaak ook met meer woorden. Zowel in de oudere als nieuwere speeches wordt het vleien en prijzen regelmatig gericht tot specifieke groepen of tegen individuen in de zaal:

Het platform doet fantastisch werk, al jarenlang en dat op een verdraaid taai onderwerp. (speech 26; nb1)

Met aanstekelijk enthousiasme is zojuist het project Algemene Voorbereiding op Maatschappij en Beroep gepresenteerd. De resultaten waarover de heer Van Luyck sprak zijn bemoedigend, zijn wensenlijstjes uitdagend. (speech 3; ob1)

Benadrukken van de gemeenschappelijkheid. De techniek Benadrukken van de gemeenschappelijkheid (het versterken van het wij-gevoel) komt in een op de vier speeches voor (zie ook het gebruik van stijlmiddelen in paragraaf 4.4).

Professionalisering van de speechproductie

Welnu; er is kritiek, daar kunnen we met z'n allen niet omheen. (speech 14; ob1)

Ik hoef me niet aan u voor te stellen, want we kennen elkaar al. (speech 23; ng1)

We willen elkaar hier immers stimuleren om het overblijven op school nóg beter te maken. En elkaar goede voorbeelden laten zien. (speech 34; ng1)

Docilemtechnieken

De derde functie van de inleiding, het publiek in staat stellen de hoofdlijnen van de speech te begrijpen (het docilem parare), houdt de speechschrijvers zowel vijftien jaar geleden als tegenwoordig minder bezig dan de aandachts- en welwillendheidsfuncties.

Tabel 9 suggereert dat de docilemtechnieken in de loop van de tijd wat afnemen, dat verschil is echter niet significant.

Tabel 9: *Docilemtechnieken in inleidingen (percentage speeches waarin techniek voorkomt)*

inleidings technieken	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid	
	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
Periode						
N	33	33	20	20	13	13
Aankondiging hoofdpunten (partitio)	33	18	40	30	23	0
Overgang naar kern (bruggetje)	27	21	35	20	15	23
Korte voorgeschiedenis (narratio)	18	12	15	10	23	15
Onderwerp noemen	12	12	10	20	15	0
Kern van zaak (propositio)	9	15	10	20	8	8
Definitie geven	9	3	10	5	8	0

Uit tabel 9 blijkt dat in de speeches gebruikelijk aandacht wordt besteed aan twee docilemtechnieken. In dit artikel gaan we alleen dieper in op die twee meest voorkomende technieken: de Partitio en de Overgang naar kern (bruggetje).

Partitio. De partitio is een aankondiging van de hoofdpunten van (een deel van) de speech. De nieuwere partitio's lijken bij nalezing wat explicieter in de formulering van de aankondiging; meer metacommunicatie, zoals: 'ik zal bij de volgende punten stilstaan', terwijl in de oude speeches bijvoorbeeld een aantal vragen worden gesteld waarbij dan niet expliciet gezegd dat die vragen de hoofdpunten vormen.

Een vorm die we bij de oudere (BZK-)speeches vaker tegenkwamen, is de omgekeerde volgorde:

Over de adviezen en de reactie van het kabinet daarop kom ik uiteraard te spreken, maar eerst wil ik toch nog even stilstaan bij het perspectief waarover u het vandaag zult hebben. (speech 46; ob2)

Overgang naar kern (bruggetje). Als er geen partitio in de inleiding is aangetroffen is er regelmatig wel een Overgang naar de kern, een aankondiging van alleen het eerstvolgende onderwerp; voorafspiegeling van de overige onderwerpen of speechdelen blijft achterwege.

Ik zal mij primair richten op de bestuursvisie, een onderwerp waar weer duchtig werd gedebatteerd en gepubliceerd wordt de laatste tijd. (speech 11; ob1)

4.3 Slot van departementale speeches. In het slot dient een spreker drie kernfuncties te vervullen. De spreker zorgt voor hernieuwde aandacht voor dit laatste deel van de rede, hij zorgt voor extra begrip door de kern van de boodschap uit de speech nog eens samen te vatten en ten slotte gebruikt hij die laatste momenten om de gevoelens van de luisteraar ten opzichte van hem (en de boodschap) positief te beïnvloeden. De retorische functies van het slot kunnen gezien worden als een weerspiegelen van die van de inleiding van de speech (Braet, 2003; Andeweg & De Jong, 2006). Welke functies worden vervuld in het slot van de speeches? We interpreterten het voorkomen van slottechnieken als een teken van vervulling van een van de inleidingsfuncties (attentum parare, benevolum parare en docilem parare). Tabel 10 geeft een overzicht van de vervulde functies.[12] In de recentere speeches worden over het algemeen meer functies vervuld dan in de oudere speeches ($F(1, 64)=5,863$ $p<.05$)

Tabel 10: Vervulde functies in het slot

		N	<2 functies	2 functies	3 functies
Alle speeches	1988/9	33	11	16	6
	2003/4	33	7	9	17
Beleidspeeches	1988/9	20	5	11	4
	2003/4	20	3	6	11
Gelegenheid	1983/4	13	6	5	2
	2003/4	13	4	3	6

<2 functies: geen functies of alleen **A**(ttentum) of **B**(enevolum) of **D**(ocilem)

2 functies: AB; AD; BD

3 functies: ABD

Welke technieken worden het meest ingezet in het slot?

Attentumtechnieken

Tabel 11: Attentumtechniek in het slot (percentage speeches waarin de techniek voorkomt)

	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid	
Periode	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
N	33	33	20	20	13	13
Aankondiging slot	52	42	50	50	52	48

Aankondiging van het slot. Het *attentum parare* – het weer bij de les brengen van de luisteraars in het laatste stuk van de speech – is een functie die niet expliciet door de klassieke auteurs wordt genoemd, in tegenstelling tot moderne auteurs. De Aankondiging van het slot kan expliciet plaats vinden door formuleringen als ‘ik rond af’, ‘tot slot’, ‘voor ik tot de officiële opening overga, wil ik eerst...’ of het wat botte ‘Ik ben aan het eind van mijn betoog’. Maar ook meer impliciet kan het slot worden aangekondigd door gebruik te maken van een Aanhef (‘Dames en heren’), mits die aanhef niet al veel vaker door de spreker gehanteerd wordt als een soort algemene, regelmatig terugkerende attentie-opwekker. In het algemeen zijn er voor wat betreft de Aankondiging van het slot geen verschillen tussen het 1988/9-corpus en het 2003/4-corpus (zie tabel 11). Als we de meer impliciete slotaankondigingen weglaten dan lijkt er overigens wel een verschil: de moderne speechschrijvers zijn wat minder geneigd het slot expliciet aan te kondigen ($F(1, 64) = 4,000$ $p = .05$).

Benevolumentechieken

Tabel 12 geeft een overzicht van de in het slot verwerkte inhoudelijke welwillendheidstechnieken, bedoeld om de gevoelens van de luisteraar op het laatste moment te beïnvloeden. De stijlfiguren die traditioneel voor het slot worden aanbevolen (om te emotioneren), worden samengenomen met de stijlfiguren uit de hele speech en aldaar behandeld (paragraaf 4.4). Globaal gesproken zijn er tussen het vroegere en latere corpus geen verschillen. De veranderingen bij de techniek Benadrukken gemeenschappelijkheid zijn significant ($F(1, 64) = 4,531$ $p < .05$).

Tabel 12: Benevolumentechieken in het slot (percentage speeches waarin de inhoudelijke techniek voorkomt)

Slottechnieken	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid	
	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
Periode						
N	33	33	20	20	13	13
Complimenteren	48	36	35	20	69	62
Heilwens	45	39	35	35	62	46
Benadrukken gemeenschappelijkheid	21x	45y	25x	60y	15	23
Aanzetten tot actie	18	12	30	15	0	8
Bedanken	12	3	5	0	23	8
Publiek bang maken of geruststellen	9	6	15	10	0	0
Bemoediging	9	9	15	10	0	8
Anticiperen op tegenstander	3	12	5	15	0	8
Verzachtende omstandigheden aanvoeren	0	9	0	10	0	8

xy: verschil tussen waarden is significant $p < .05$

De klassieke technieken Medelijden opwekken (*commiseratio*), Oproepen van negatieve gevoelens (*indignatio*) en Onderdrukken van positieve gevoelens voor de tegenstander kwamen niet voor. De peroratio's worden vooral gekenmerkt door het voorkomen van Complimenten (Vleien en prijzen) en Heilwensen. We staan kort stil bij de kenmerken daarvan.

Complimenteren en bedanken. (Vleien en prijzen): net als in de inleiding kan de welwillendheid van de luisteraar gewonnen worden met bijvoorbeeld complimenten aan (delen van) het publiek. (Quintilianus 6.1.10). Die complimenten kunnen heel bondig zijn, zoals in: "Mij heeft u zeker al geïnspireerd." (speech 53; nb2) of meer geëlaboreerd, en daardoor vaak overtuigender:

Ik spreek dan ook graag mijn waardering uit voor het IOS, en met name voor Ria Meijvogel: u heeft altijd geijverd voor kwaliteit en toegankelijkheid van tussenschoolse opvang. Ook in tijden dat het overblijven niet op de politieke agenda stond. [speech 34; ng1]

Heilwens. Volgens De Jong & Van der Spek (1996) stelt een heilwens een spreker in staat de gevoelens van de aanwezigen kort en krachtig onder woorden te brengen. De Heilwens lijkt iets minder vaak toegepast te worden dan vroeger, maar de afname is niet significant. Deze heilwensen kennen bijna zonder uitzondering een zeer conventionele vorm: Veel 'vruchtbare' dagen en jaren, (heel) veel 'succes',. Soms maken de sprekers hier iets meer van:

Ik wens het Centrum geluk met de verse bijzonder hoogleraar, ik wens de universiteit daarmee evenzeer geluk. Professor Maas wens ik geluk met zijn eervolle positie en ik hoop van harte dat hij nog vele jaren zal blijven bijdragen aan het verversen van het water van de Dode Zee. [speech 13; og1]

Gemeenschappelijke benadrukken. Met woorden als 'wij', 'ons' en 'u en ik' geeft een spreker aan bij het publiek te (willen) horen en benadrukt hij iets gemeenschappelijk met het publiek te hebben. Op deze wijze creëert hij een band, die tot gevolg heeft dat het publiek makkelijker dingen van hem aan zal nemen (De Jong & Van der Spek, 1996, 61) (zie verder de bespreking hiervan in paragraaf 4.4).

[...] in de strijd tegen de onveiligheid staan we niet los van elkaar, maar trekken gezamenlijk op. Als er iets is dat we allemaal willen en als er iets is dat we alleen kunnen bereiken door samen te werken, dan is het veiligheid. (speech 64; nb2)

Docilemtechnieken

De docilem- of recapitulatiotechnieken behoren klassiek gezien tot de belangrijkste technieken die een spreker in het slot dient aan te wenden. De docilemtechnieken Samenvatting en Cirkeltechniek komen regelmatig voor (zie tabel 13). De Samenvatting wordt ongeveer in een kwart van de gevallen toegepast; bij de beleidsspeeches wat meer dan bij de gelegenheidsspeeches lijkt de trend ($F(1, 64)=3,110$ $p=.08$). De Cirkeltechniek wordt in 2003/4 substantieel vaker ingezet dan in 1988/9 ($F(1, 64)=13,938$ $p<.001$).

Tabel 13: Docilementechieken in het slot (percentage speeches waarin de inhoudelijke techniek voorkomt)

Slottechnieken	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid		
	Periode	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4	1988/9	2003/4
	N	33	33	20	20	13	13
Samenvatting		27%	18%	35%	25%	15%	8%
Cirkeltechniek		12%a	52%b	10%a	50%b	15%a	54%b

* ab verschillen zijn significant $p < .05$

Samenvatting (recapitulatio). Quintilianus 6.1.3 ziet twee functies van de samenvatting: herinneren en indruk maken: “Het herhalen en verzamelen van de feiten [...] frist het geheugen van de rechter op en stelt hem de gehele zaak in een keer voor ogen; ook als de afzonderlijke punten minder indruk hadden gemaakt, kan de massa effectief zijn.” Hij waarschuwt wel om van de samenvatting geen “tweede redevoering” te maken. Incidenteel komen we samenvattingen tegen die zeer uitgebreid zijn (tot wel tien punten), vaker waren ze korter, en hadden ze daardoor waarschijnlijk iets meer kans op impact en bekliving.

Ik hoop u met het voorgaande enkele contouren te hebben geschetst van de complexe relatie tussen b.t.w. en cultuur. Vanuit de b.t.w. gezien misschien het best te kenschetsen als een soort LAT-relatie waarbij Fiscus en Cultuur steeds begrip vragen voor hun eigenheden, en de partner deze vaak ongeduldig als ‘eigenaardigheden’ ervaart. (speech 17; ob1)

Vaker nog ontbrak een vorm van recapitulatio, wat als een gemiste kans kan worden beschouwd.

Cirkeltechniek. “Het kan fraai zijn en daarbij ook functioneel (...) als het slot en vooral de slotzin op de een of andere manier gerelateerd kan worden aan het begin of de beginzin van de inleiding.” (Korswagen, 1976, 34). De Jong & Van der Spek (1996) zien als effect van deze techniek onder meer het geven van “hechtheid aan de toespraak, het laatste stukje van de puzzel valt op zijn plaats.”

Terugkomend op het begin van mijn toespraak stel ik nogmaals dat een terugblik op het verleden ter lering en vermaak kan dienen. [speech 38; ob2]

[...] en daarvoor keer ik terug naar het begin van mijn verhaal. Kijk, die Dorothy Crowfoot-Hodgkin over wie ik vertelde, was natuurlijk in haar jonge jaren een echte nerd. [speech24; nb2]

4.4 Stijlfiguren. *Stijl is een toverstaf: alles wat hij aanraakt verandert in goud*, zo stelde Logan P. Smith in 1865. Een manier om de kracht van een speechtekst meer impact te geven, is bij het schrijven ervan stijlfiguren in te zetten: speciale staaltjes taalgebruik. Ze worden vooral geschikt geacht om de aandacht van het publiek te verkrijgen en te behouden, maar ook zouden ze kunnen bijdragen aan de aanvaarding van een boodschap (Braet, 1994). Zijn de speeches in de loop van de laatste decennia rijker aan stijlmiddelen geworden of juist niet?

Een verstandig gebruik van stijlfiguren zou de beleving van een speech door de luisteraar sterk kunnen verbeteren.

In ruim 3300 gevallen werd een tekstdeel als stijlfiguur aangemerkt. Een grofstoffelijke vergelijking tussen toen en nu – waarbij we sommeren over de zesendertig onderscheiden stijlmiddelen (per 1000 woorden) – laat zien ($F(1, 64)=61,755$ $p<.001$) dat er in de recentere speeches substantieel meer stijlmiddelen (35,5 stijlmiddelen/1000 wrd) gebruikt worden dan in de oudere speeches (17,2 stijlmiddelen/1000 wrd). Over het algemeen verschilt het aantal stijlfiguren in beleidsspeeches niet van dat in gelegenheidsspeeches ($F(1, 64)=.655$ $p=.421$).

De (statistisch gezien) belangrijkste kwantitatieve verschillen zijn te observeren bij het toepassen van onder meer *Uitdrukkingen en gezegden*, *Soundbites*, *Herhalingsfiguren* en *Metaforen*. Tabel 14 geeft een overzicht van de stijlfiguren die nu significant vaker worden toegepast dan toen. De overige geanalyseerde stijlmiddelen kwamen vroeger ongeveer even vaak voor als nu.

Uitdrukkingen en gezegden. Het aantal *Uitdrukkingen en gezegden* (per 1000 woorden) groeit in het moderne corpus. Opvallend is dat er wat meer anglicismen in de teksten verschijnen. De moderne uitwerkingen lijken wat meer kleur en een informelere toon.

[...] deze school heeft aan de wieg heeft gestaan van het projekt Open Leercentrum (speech 5; ob1)

Met ons allen zijn we bezig gedurende het cultuurnotaproces in the lead te blijven. (speech 20; nb1)

[...] een open mind en bestuurlijke moed om jezelf de maat te laten nemen (speech 55; nb2)

Soundbites. “Soundbites zijn geen reclameteksten maar kernpunten die scherp zijn afgeleid uit het nagestreefde en op andere plaatsen breder verwoorde beleid,” zo wordt een soundbite gedefinieerd door de *Speechcoach* (de digitale ondersteuning bij de *Interdepartementale Leergang Speeches*, zie paragraaf 2). Het begrip soundbite stamt uit de jaren negentig en het concept als zodanig bestond niet in de jaren tachtig, hoewel de relatie met de al langer bestaande *slagzin* of *slogan* wel voor de hand lijkt te liggen. In de analyse hanteerden we een wat ruimere betekenis: goed klinkende, kernachtig verwoorde boodschappen. In het oudere corpus kwamen ‘soundbites’ hoegenaamd niet voor. In het nieuwere corpus waren meer uitingen te vinden die een soundbite-karakter hadden.

Jeugdwerkeloosheid moet iets zijn voor de geschiedenisboekjes (speech 26; nb1)

Integriteit is, of is niet (speech 54; ng2)

Organizing government around problems, no problems around government (speech 55; nb2)

Professionalisering van de speechproductie

Tabel 14: Significante veranderingen in aantallen specifieke stijlfiguren (per 1000 woorden)

Stijlfiguur [#]	periode	Alle speeches		Beleid		Gelegenheid	
		M	sd	M	sd	M	Sd
Uitdrukking/gezegde	1988/9	0,64a	0,70	0,57a	0,51	0,75	0,94
	2003/4	2,46b	2,04	2,27b	1,72	2,75	2,49
Soundbite	1988/9	0,04a	0,14	0,07	0,18	0,00a	0,00
	2003/4	0,75b	0,85	0,55	0,75	1,07b	0,93
Herhalingsfiguur	1988/9	0,60a	0,92	0,62	0,79	0,58	1,12
	2003/4	2,60b	2,39	2,47	2,12	2,81	2,84
Inclusief wij	1988/9	2,12a	0,52	1,92a	1,84	2,43	2,15
	2003/4	5,40b	0,52	5,16b	3,28	5,78	4,44
Metafoor	1988/9	0,76a	0,93	0,61a	0,73	0,98	1,18
	2003/4	2,57b	2,17	2,42b	1,89	2,80	2,60
Voorbeeld	1988/9	0,76	1,19	0,78	0,83		
	2003/4	2,04	1,67	2,02	1,73		
Antithese	1988/9	0,92	1,09	0,73	0,82		
	2003/4	2,03	1,45	1,99	1,56		
Ellips	1988/9	0,71	1,12	0,90	1,32	0,41	0,68
	2003/4	1,74	1,34	2,00	1,42	1,35	1,16
Humor	1988/9	0,16	0,41	0,03	0,10		
	2003/4	0,83	1,17	0,50	0,62		
Metoniem	1988/9	0,08	0,23	0,06	0,24		
	2003/4	0,37	0,62	0,40	0,61		
Vraagfiguur	1988/9	0,92	0,88				
	2003/4	1,70	1,52				
Climax	1988/9	0,13	0,34				
	2003/4	0,42	0,57				
Ironie	1988/9	0,12	0,33	0,09	0,26		
	2003/4	0,44	0,74	0,45	0,60		
Zelfcorrectie	1988/9	0,09	0,29	0,04	0,11		
	2003/4	0,39	0,70	0,44	0,81		

[#] Alle waarden verschillen significant van elkaar ($p < .05$; $F > 5$)

ab: Verschil tussen waarden significant $p < .001$ ($F > 15$)

Herhalingsfiguren. Herhalingsfiguren geven een tekst meer ritme en nadruk. Traditioneel zijn er vele soorten herhalingsfiguren te onderscheiden, onder meer: Anadiplosis, Anafoor, Chiasme, Mesodiplosis, Parallellisme en Repetitie. In de analyse zijn de verschillende soorten samengenomen. Veelvoorkomend waren Parallellisme (zinnen of zinsdelen hebben een zelfde syntactische opbouw) en gewone Repetities (ongewijzigde herhalingen van woorden, woordgroepen of zinsdelen).

Ik ga het niet hebben over onze **cultuur**. Ik wil ook niet beginnen met ons **cultuur-beleid**. Ik wil het hebben over onze **beleidscultuur**. (speech 20) (*herhaling gecombineerd met chiasme en woordspeling*)

Dat **dáárvoor** randvoorwaarden moeten worden gecreëerd, **daarover** zijn we het met elkaar wel eens. Dat **daarvoor** alleen het rijk verantwoordelijk zou zijn, **daarover** lopen de opvattingen van publieke en private partijen niet altijd parallel. (Speech 46)

Inclusief wij

Het gebruik van het stijlmiddel Inclusief-wij zou toespraken directer, informeler kunnen maken, door het creëren van ‘wij-gevoel’ en het aanspreken van het publiek. In de analyse is op verschillende manieren nagegaan of hier van sprake was. De voorkomens van een inclusief-wij zijn geteld, waarbij met *we* een combinatie van spreker en publiek wordt aangeduid (bijvoorbeeld: “En nu werken we allemaal hard om de tussenschoolse opvang verder op weg te brengen.” speech 34; ng1); dit in tegenstelling tot een exclusief-wij, waarbij de spreker alleen zichzelf of zichzelf en zijn organisatie (departement) bedoeld.[13] Het gebruik van inclusief-wij komt in het jongere corpus substantieel vaker voor dan in het oudere corpus ($F(1, 64)=22,051$ $p<.001$). Dat de moderne schrijvers vaker werken met *u* en *wij*, wordt bevestigd door een woordtelling van het voorkomen in het speechcorpus van wij-woorden, (we/wij/ons/onze) en u-woorden (u/ uw/je/jullie) enerzijds en ik-woorden (ik/me/mij/mijn). Deze tellingen (zie tabel 15) wijzen uit dat wij-woorden en u-woorden significant vaker voorkomen in het nieuwe corpus.[14] De lichte toename van het aantal ik-woorden is niet significant.[15]

Tabel 15: *ik/wij /u-stijl: pers.vmw. per 1000 wrd*

N	Alle speeches		beleid		gelegenheid	
	1988/9 33	2003/4 33	1988/9 20	2003/4 20	1988/9 13	2003/4 13
Ik	16,6	19,5	15,7x	21,0y	18,0	17,2
Wij	7,5x	11,3y	8,4	12,1	6,1	10,1
U	5,6x	10,9y	5,9x	10,5y	5,0	11,5

Ik: ik, me, mij, mijn; *Wij:* we, wij, ons, onze; *U:* u, uw, je, jullie

ab: verschil tussen waarden significant $p<.001$ [$F>15$]

xy: verschil tussen waarden significant $p<.05$ [$F>5$]

Deze tellingen suggereren dat de moderne schrijvers een meer persoonsgerichte stijl hante-
ren: de luisteraar meer aanspreken en ook vaker een soort gemeenschapsgevoel creëren door
het gebruik van wij- en u-woorden.

Professionalisering van de speechproductie

Metaforen (en vergelijkingen). Metaforen zijn de stijlfiguren waarbij de beeldspraak berust op de overeenkomst tussen het object en het beeld. De metaforen uit de jaren tachtig zijn niet alleen minder in aantal zijn, maar lijken over het algemeen weinig beeldende kracht te hebben en leveren onzes inziens weinig esthetische bevrediging:

Het is daarbij noodzakelijk dat de wegen tussen scholen en bedrijfsleven verkort worden. (speech 7; ob1)

Of liever gezegd voor de BBI-ontwikkeling tot nu toe, want de trein rijdt verder (speech 42; ob2)

De metaforen in de nieuwere speeches lijken bij nalezing over het algemeen wat speelser, maar zijn ook niet alle even creatief.

Zeg maar, een procedure waarin de zon nooit onder gaat. (speech 20; nb1)

En ik hoop dat we met z'n allen dat estafettestokje overnemen. (Speech 33; ng1)

De gemeenten [worden] als het putje van bestuurlijk Nederland beschouwd (Speech 56; nb2)

Ellipsen en korte versus lange zinnen. Een ellips is een (zeer) korte zin waarin woorden, bijvoorbeeld de persoonvorm, worden weggelaten die eigenlijk nodig zijn om de zin grammaticaal correct te maken. De ellips is een stijlmiddel bij uitstek om spreektaal te suggereren. Regelmatig zijn er zulke zinnestelsels te beluisteren (lezen) als

Maar dit terzijde; En meer dan dat; Maar genoeg hierover; Daarover straks meer; Geen gemakkelijke zaak; Mijns inziens terecht! En er is nog meer; Overigens even tussendoor.

5. Conclusie en Discussie

Wat zijn de voornaamste tekstuele verschillen tussen de departementale speeches van voor de professionalisering 15 jaar geleden en erna? Voor we onze conclusies trekken over de verschillen tussen de speeches van toen en nu, is het zinvol stil te staan bij de gemaakte keuzes en de daaruit voortvloeiende beperkingen. Het corpus dat we gebruikten was opgebouwd uit de speeches van slechts twee van de dertien ministeries. Zijn de verschillen tussen de ministeries niet groter dan de overeenkomsten? Er bestaan immers allerlei cultuur- en andere verschillen tussen de ministeries, die samenhangen met de rol die ze in de maatschappij vervullen (vergelijk het Ministerie van Financiën, waar velen in driedelig grijs lopen versus het informelere Ministerie van Sociale zaken). Ook de bewindspersonen als sprekers oefenen invloed uit op de speechstijl van een ministerie. Hier en daar verschillen tekstuele kenmerken in speeches van het ene ministerie significant van die van het andere. De inleidingen van OCW-speeches zijn bijvoorbeeld substantieel langer; we vinden er dan ook meer verschillende technieken in terug en er worden gemiddeld meer van de drie kernfuncties vervuld. [16] De veranderingen door de tijd heen zijn echter vergelijkbaar. Door de keuze van een

relatief omvangrijk corpus denken we een redelijk betrouwbare afspiegeling te hebben gekregen van de veranderingen in de gekozen periode die waarschijnlijk ook signaleerbaar is bij de overige ministeries. Het is aannemelijk dat de neiging tot kortere speeches en kortere zinnen en gebruik van meer stijlmiddelen typerende ontwikkelingen zijn voor de Haagse departementale speeches.

Ook een overweging over de analysemethode mag niet ontbreken. Immers, het selecteren van tekstfragmenten uit een groter geheel en die benoemen als uiting van een techniek of stijlmiddel is een relatief subjectieve analyseactiviteit. Door training en het gebruik van meerdere tekstanalisten en deze te spreiden over het te analyseren corpus is getracht idiosyncrasieën van de aparte beoordelaars niet systematisch de uitkomst van de analysearbeid te laten beïnvloeden. Waar het mogelijk was, bleek een machinale telling (TadPole, Text Analyser) ondersteuning te bieden voor de uitkomsten van de menselijke analyse. We denken dat de gecombineerde kwantitatieve en kwalitatieve aanpak een redelijk intersubjectieve beschrijving levert van de tekstuele verschijnselen.

5.1 Kortere, stilistisch rijkere speeches. Wat zou nu een door de wol geleverde luisteraar uit de jaren tachtig opvallen bij een speech uit het nieuwe millennium (2003/4)? Het eerste wat opvalt is dat in het programma zo weinig tijd is gereserveerd voor een speech van een hoogwaardigheidsbekleder van zo'n statuut. De minister zal minder lang spreken dan vroeger. De aangeleverde tekst slonk van gemiddeld 1870 woorden (een kleine twintig minuten spreektijd, als we de Haagse vuistregel van 100 woorden per minuut hanteren), naar 1507 woorden (een kwartiertje).

De speech begint als vanouds met de begroeting van de verschillende aanwezigen. Ook wordt nog steeds iets aardigs over hen gezegd. Maar de manier waarop de minister dat doet is anders. De bewindspersoon lijkt gemoedelijker, informeler. Zo'n concreet voorbeeld of een persoonlijke anekdote in het begin van de toespraak, waarmee de aandacht wordt getrokken, dat was er vroeger niet. Net als zelfspot. Het is overigens niet altijd duidelijk waar de minister naar toe wil. Vroeger las de spreker nog wel eens een duidelijke inhoudsopgave voor. Dan wist de luisteraar wat er zou komen. Ook met bruggetjes naar het volgende onderwerp wordt zuiniger omgegaan. Er is weinig expliciete structuur die de luisteraar in het spoor houdt. De inleiding duurt langer, maar er zijn niet meer kernfuncties vervuld.

De kern van de speech bevat minder lange ambtelijke zinnen en meer stijlmiddelen. En met die ellipsen en directe aansprekingen (en het *inclusieve wij*) lijkt het wel wat op een echte, door de minister zelf bedachte en geïmproviseerde presentatie. Niet echt natuurlijk. Er wordt in 2003/4 nog steeds beleid gepresenteerd dat ook niet altijd in direct verband lijkt te staan met de gelegenheid waarvoor men bij elkaar in de zaal zit. Gelukkig zijn er wel meer voorbeelden, metaforen en alledaagse uitdrukkingen. Misschien is het gebruik van die Engelse termen als “we moeten in de lead blijven” en “een open mind houden” ietwat te populair, maar het maakt het luisteren gemakkelijker. Er is meer te genieten, soms zelfs te lachen. Ook soundbites als “Veiligheid is meer dan boevenvangen” (Speech 56; nb2) en herhalingsfiguren geven de beleidsboodschap een pakkender vorm.

Het is dat de spreker aan het eind even terugkomt op de voorbeelden uit het begin van zijn toespraak – de cirkeltechniek –, anders mist de luisteraar dat hij aan het afronden is. Vroeger werd dat op tijd medegedeeld, misschien wel wat schools, maar het was een effectieve wakkerschudder, zo blijkt uit experimenteel onderzoek (Andeweg, De Jong & Wackers, 2008). Over schools gesproken: samenvatten van de kern van hun verhaal doen de bewinds-

Professionalisering van de speechproductie

personen nog steeds niet veel. Was er niet één specifiek punt, belangrijk om te herhalen? Het lijkt erop dat de spreker in die laatste momenten van het slot vooral nog eens benadrukt dat hij gemeenschappelijke belangen en taken heeft met de luisteraars: “daar werkt u aan, daar zet ik me voor in, dat is onze opdracht” (speech 26; nb1). Metaforen en soundbites komen ook in het slot vaker voor, maar echt emotioneel wordt het zelden. Het slot van de toespraak is ongeveer even lang als vroeger (eerder korter dan langer), desondanks zien we er vaker meer kernfuncties in vervuld worden.

5.2 Professionalisering van de speechschrijver

Vakmanschap van de schrijver

De geconstateerde tekstuele verschillen kunnen worden gezien in het licht van een groter vakmanschap van de schrijvers. Uit de gehouden interviews, uit enquête- en focusgroeponderzoek (Andeweg & De Jong, 2004, p.289–223) en overige bestudeerde documenten [17] blijkt dat vóór de communicatie- en schrijfcursussen midden jaren negentig er weinig aandacht voor de stijl, indeling en opbouw van de speech was. De opleiding, de uitwisseling en vergelijking onderling maakten de speechschrijvers meer bewust van de verschillende functies van de in- en uitleiding en de retorische technieken die ze daarvoor konden gebruiken. Men maakt nu, volgens eigen zeggen, meer werk van de inleiding en het slot.

Door hun opleiding en verdere specialisatie in dit tekstgenre zijn de opvattingen over wat een professionele departementale speech is verder uitgekristalliseerd. De speechschrijvers streven een informelere, minder ambtelijke schrijfstijl na. Men wil geen lange verhalen meer die rechtstreeks uit beleidsdocumenten komen, maar een meer publieksgerichte stijl. In een ambtelijke organisatie vergt het vakmanschap en regie om tot kortere teksten te komen. Uit de gemiddeld kortere zinnen, het grotere percentage korte zinnen en vermindering van de zeer lange zinnen kunnen we afleiden dat er vooruitgang is geboekt. Beide ontwikkelingen zijn overigens ook in de recente geschiedenis van de Troonrede terug te zien. De zinslengte in de Troonredes was in de jaren zestig nog twintig woorden; 2008 laat een laagterecord van 12,5 woorden zien. En de Troonredes onder Lubbers waren langer dan die onder Balkenende. Bij de Amerikaanse speeches zien we een vergelijkbare trend naar kortere zinnen en eenvoudiger stijl (Lim, 2008).

Ook de geconstateerde verschillen in stijlmiddelen, zoals humor, vergelijkingen, anekdotes, voorbeelden en in wij-stijl en u-stijl zijn als tekenen van vakmanschap op te vatten. Uit de langere inleidingen en uit de afsluitingen waarin meer functies vervuld zijn valt af te leiden dat deze in de ogen van de speechschrijver moeilijke, maar essentiële onderdelen (Andeweg & De Jong, 2004) met meer retorische zorg worden geconstrueerd.

Verankering binnen de organisatie

De geconstateerde verschillen in lengte van speeches zijn ook te beschouwen in een iets ruimer verband: als een teken van professionalisering van de communicatieafdeling. De verandering in de plaats van degene die de speech schreef binnen de ambtelijke organisatie is hiervoor tekenend. De schrijver was een beleidsmedewerker met een ‘vlotte pen’ die in opdracht wel eens een nota omschreef naar een speech. Deze medewerker had weinig zeggenschap over de onderdelen die ter sprake moesten komen. De tekst werd veelal in de bestaande parafencultuur van alle scherpe kanten en vergelijkingen en eventuele humor ontgaan (met als consequentie te lange, ambtelijke, ‘droge’ speeches). De taak van de communicatie-

afdeling beperkte zich tot het herstellen van ontspoorde zinnen en het toepassen van de correcte spellingsregels. In de jaren negentig worden speechschrijvers aangesteld, eerst als een geïsoleerde figuur binnen de communicatieafdeling, later verankerd in teams met andere communicatieadviseurs, voorlichters en persoonlijke medewerkers van de bewindspersonen. De parafencultuur is niet afgeschaft, maar de huidige speechschrijvers hebben of persoonlijk overleg met de bewindspersonen of er is via de voorlichters of medewerkers protocol een directere toegang tot de spreker, waardoor in het algemeen (maar volgens sommige speechschrijvers nog te weinig) meer en snellere terugkoppeling plaatsvindt van de spreker naar de schrijver. In principe kan de schrijver hierdoor ook meer aansluiting zoeken bij de stijl en behoeften van de spreker.

Binnen deze afdelingen worden speeches inmiddels beschouwd als beleidsinstrument (Snook, 2001). Het belang van speeches als middel om beleid te presenteren en ter discussie te stellen en om de banden met bijzondere publieksgroepen te versterken is toegenomen. Speeches zijn ook meer en meer van publicitair belang voor het departement, hoewel de media-aandacht voor de gemiddelde speech niet overschat moet worden (De Jong e.a. 2004). In deze communicatieafdelingen is het inzicht gegroeid dat de meeste sprekers beter tot hun recht komen in korte speeches.

Het is niet alles oratorisch zilver wat er in 2003/4 blinkt, maar bij de onderzoekers bestaat de stellige indruk dat de gemiddelde basiskwaliteit van de departementale speeches in 2003/4 hoger ligt dan in 1988/9. De oudere speeches kenden enkele diepere dalen. Er zaten enkele goede speeches tussen, maar de meeste sloten meer bij beleidstaal aan en waren minder publieksgericht (weinig voorbeelden, anekdotes, vergelijkingen; meer abstracte passages). Hoewel de speeches uit 2003/4 ook niet alle verrassen door nieuwe metaforen en overtuigende concretisering – humor is nog steeds een schaars goed en memorabele soundbites schitteren nog vooral door afwezigheid – lijkt het vakmanschap van de speechschrijver op zijn minst een stilistisch acceptabele tekst op te leveren. Of alle speeches een duidelijke boodschap hebben, die vraag vergt een ander onderzoek.

De centralere plaats van de speech in de overheidscommunicatie en van de schrijver in het departement, dichterbij de spreker, maakt het minder waarschijnlijk dat een minister in de toekomst zich tijdens het voorlezen van de tekst publiekelijk zal laten ontvallen: “Daar ben ik het mee eens”.

Noten

- 1 Met dank aan Suzanne Levy, Maarten van Leeuwen en de anonieme reviewer voor de inspirerende commentaren op een eerdere versie van het artikel.
- 2 Veel van de informatie over hoe het toeging, is afkomstig uit interviews die we zomer 2008 hielden met ambtenaren die in de begin jaren negentig het werk verrichtten. De selectie van de betrokkenen was op voorspraak van de huidige speechschrijvers die hen als potentieel bruikbare informanten aanwezen. De interviews vonden plaats met behulp van een vooraf vastgestelde vragenlijst. Met dank aan de medewerkers van OCW: Ype Akkerman, Roelco Offerein, R. Tiggelman, Frank Willemsen en de huidige speechschrijver Suzanne Levy, en de medewerkers van BZK: Renée Broekmeulen, Auke de Vries en de huidige speechschrijvers Luc van Koppen en Bauco van der Wal.
- 3 Aangezien het domein ‘Cultuur’ pas sinds 1994 is ondergebracht bij het ministerie van OCW, en de vroegere cultuurspeeches dus op een ander ministerie worden bewaard, zijn die speeches geselecteerd uit de Staatscouranten

De redelijkheid en overtuigingskracht van normatief sterke en normatief zwakke argumenten

van 1988.

- 4 Een probleem vormde met name die speeches waarbij een lezer (de bewindspersoon?) met de hand allerlei aantekeningen had gemaakt. In die gevallen werd overigens de getikte tekst als de te onderzoeken speechtekst beschouwd.
- 5 Wij danken Martijn Wackers, Marissa Driesprong, Eva Helder, Mieke Pulles, allen studenten Taalbeheersing aan de Universiteit Leiden, voor hun onmisbare bijdrage aan dit onderzoek.
- 6 Een heranalyse van (een deel) van de speeches om een betrouwbaarheidscoëfficiënt (κ) te berekenen kon binnen de beschikbare tijd niet worden uitgevoerd.
- 7 Kijken we naar de inleiding van de speech dan blijken de verschillen tussen de ministeries substantieel ($F(1, 64)=35,777$ $p<.001$): de gemiddelde inleiding bij BZK-speeches is 11,7% van de totale lengte (sd 8,8) en die van OCW-speeches 26,0% (sd 10,5). Blijkbaar verschilt de visie of aanpak van de schrijvers in het ene ministerie van die in het andere.
- 8 De gemiddelde zinslengte is bepaald met het programma *Text Analyser 2.0* (www.writeitpro.co.uk).
- 9 Als er meerdere van dezelfde inleidingstechnieken in een en dezelfde inleiding voorkomen hebben we die voor onderstaand overzicht maar één keer geteld. Het eenmaal voorkomen van een inleidingstechniek (bijvoorbeeld: een woordspeling) kon dus al betekenen dat daarmee de corresponderende functie (in dit geval de attentumfunctie) als vervuld werd gerekend.
- 10 Bij OCW blijken over het algemeen meer inleidingsfuncties vervuld te worden dan bij BZK ($F(1, 64)=14,966$ $p<.001$).
- 11 We verwijzen met deze twee letters en een cijfer naar een specifiek deelcorpus. Eerste letter: N(ieuw; 2003/4) of O(ud; 1988/9); tweede letter: B(eleidsspeech) of G(elegenheidsspeech); cijfer: 1 (OCW) of 2 (BZK).
- 12 Als er meerdere van dezelfde slottechnieken in een en hetzelfde slot voorkomen hebben we die in tabel 10 maar een keer geteld.
- 13 Deze techniek is vergelijkbaar met de techniek *Benadrukken gemeenschappelijkheid (wijgevoel)* zoals we die in de analyse van de speechinleidingen en -afsluitingen tegenkwamen; nu betreft het de hele speech en beperken we ons niet tot het vaststellen of de techniek wel of niet voorkomt.
- 14 Een analyse met het programma TadPole – met dank aan Antal van den Bosch – wijst dezelfde richting op. Uit die analyse blijkt het verschil in voorkomen van persoonlijke voornaamwoorden in de deelcorpora. De hoeveelheid *pers. voornaamwoorden* in het corpus verandert significant: $1983/4=3.657$ – $2003/4: 4.748$; $t(63)= -5.24899$ $p<.001$). (Zie Van den Bosch e.a., 2007 voor een beschrijving van dit bijzondere analyseprogramma).
- 15 Vooral bij het departement OCW lijkt een ‘groei’ van u- en wij-woorden te hebben plaatsgevonden.
- 16 De uitkomsten van de verschillen tussen de beide ministeries moeten met extra zorg bekeken worden. Ieder departementaal deelcorpus werd immers door slechts twee analisten onderzocht, dit in tegenstelling tot de andere deelcorpora (1988/9-2003/4 en beleidsspeeches-gelegenheidsspeeches) die door vier afzonderlijke onderzoekers geanalyseerd werden (zie paragraaf 3).
- 17 Vakliteratuur (Geel, 1995, Snoek, 2001, Geel, 2002, Groen, 2002, Levy, 2008) en in tijdschriften gepubliceerde interviews (bijv. Vermaas 2001)

Literatuuropgave

Andeweg, B. & Jong, J. de (2003). Hoe begint de minister? Een retorisch exordiummodel toegepast op departementale toespraakinleidingen. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 25, 34-56.

Andeweg, B. & Jong, J. de (2003a). Inleidingstechnieken van ministeriële speechschrijvers. Een onderzoek naar werkopvattingen. In L. van Waes, P. Cuvelier, G. Jacobs & I. De Ridder (red.). *Studies in Taalbeheersing 1* (pp. 7-19). Assen: Van Gorcum.

- Andeweg, B. & Jong, J. de (2004).** *De eerste minuten. Attentum, benevolum en docilem parare in de inleiding van toespraken.* Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Andeweg, B. & Jong, J. de (2005).** De anekdote als stijlmiddel in toespraakinleidingen. Advisering, sprekerspraktijk en effectiviteit van een veelzijdig stijlmiddel. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 27, 172-197.
- Andeweg, B. & Jong, J. de (2006).** Het probleem van de peroratio. In *Studies in Taalbeheersing* 2 (pp. 154-166). Assen: Van Gorcum.
- Andeweg, B., Jong, J. de & Wackers, M. (2008).** 'Het einde is nabij.' Het effect van slotaankondiging in toespraken op waardering en retentie. Lezing op *Het Etnaal van de Communicatie*. Amsterdam, 7-8 februari.
- Bosch, A. van den, Busser, G.J., Daelemans, W., & Canisius, S. (2007).** An efficient memory-based morpho-syntactic tagger and parser for Dutch. In F. van Eynde, P. Dirix, I. Schuurman, and V. Vandeghinste (Eds.), *Selected Papers of the 17th Computational Linguistics in the Netherlands Meeting* (pp. 99-114). Leuven.
- Braet, A.C. (2003).** Exordiale en peroratieve argumentaties in de klassieke retorica en de moderne praktijk. In: *Studies in taalbeheersing* 1 (pp.83-91). Assen: Van Gorcum.
- Braet, A.C. (2007).** *Retorische kritiek. Overtuigingskracht van Cicero tot Balkenende.* Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Geel, R. (1995).** *Volmaakte schrijvers schrijven niet. Over het scheppingsproces van literaire en andere teksten.* Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Geel, R. (2002).** Toespraken bij de Nederlandse overheid: Ervaringen van een speechschrijver. Lezing gehouden op het negende VIOT-congres te Antwerpen.
- Groen, N. (2002).** Cirkels, bouwstenen en tricola's. Over het schrijven van toespraken (II). *Taalactief* 3, 5-6.
- Janssen, D. (1991).** *Schrijven aan beleidsnota's. Schrijfprocessen van beleidsambtenaren empirisch – kwalitatief onderzocht.* Diss. Rijksuniversiteit Utrecht. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Jong, J. de & Andeweg, B. e.a. (2004).** *Speeches van OCenW. Retorische analyse en ontvangst bij publiek en pers.* Interne uitgave Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
- Jong, J. de & Andeweg, B. e.a. (2005).** *De speeches van BZK. Een retorische tekstanalyse van zestien speeches.* Interne uitgave Directie Communicatie en Informatie Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties.
- Kagie, R. (1992).** Schuren en schaven. De souffleurs van de nieuwjaarstoespraken. *Vrij Nederland* 11 januari, 8-11.
- Korswagen, C.J.J. (1976).** *Mondelinge communicatie in theorie en praktijk.* Groningen: Tjeenk Willink.
- Levy, S. (2008).** *Speeches maken voor de overheid. Een vak apart.* [Publicatie van de Directie Communicatie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap]. Den Haag: Xerox.
- Lim, E.T. (2008).** *The Anti-Intellectual Presidency. The Decline of Presidential Rhetoric from George Washington to George W. Bush.* Oxford: Oxford UP.
- Mast, N. van der (1999).** *Woordwisselingen. Een onderzoek naar de manier waarop schrijvers consensus over beleidsteksten bewerkstelligen.* Diss. Universiteit Utrecht. Amsterdam: Thesis.
- Mulder, J. (1995).** Het anonieme schrijverschap: ghostwriting. *[Tekst]blad* 2, 16-20.
- Quintilianus (2001).** *De opleiding tot redenaar.* Vert., ingel. en van aant. voorz. door P. Gerbrandy. Groningen: Historische Uitgeverij.
- Quote (1995).** Spreken. november, 83-91
- Snoek, J. (2001).** Speechen met beleid. In: *Overheidscommunicatie. De nieuwe wereld achter Postbus 51* (pp.156-169). Amsterdam: Boom.
- Vermaas, P. (2001).** "De lintjes, dat is een verademing." In: *De Groene Amsterdammer*, 9 juni, 30-33.
- Wallage, Jacques (2001).** *In dienst van de democratie.* Commissie Toekomst Overheidscommunicatie.

Naar een verbetering van strafmotiveringen

Een onderzoek naar de effectiviteit van het PROMIS model

1. Inleiding

Voorstellen van juristen, taalbeheersers, taalkundigen en soms ook letterkundigen om de begrijpelijkheid van rechterlijke uitspraken te verbeteren zijn van alle tijden (zie voor een overzicht Nolte 1997 en Plug 2000). Sommige van die voorstellen zijn overgenomen, zoals het verlaten van de zogenaamde ‘overwegende-dat-stijl’. Andere voorstellen, zoals de suggestie om in een vonnis de beslissing van de rechter vooraf te laten gaan aan de motivering en niet, zoals gebruikelijk is, andersom, zijn genegeerd (Jonker en Van den Hoven 1983). Aanbevelingen die ertoe moeten leiden beter inzicht te krijgen in de gedachtegang die de rechter aan zijn beslissing ten grondslag legt, hebben meestal niet alleen betrekking op de toegankelijkheid van het taalgebruik, maar betreffen ook de uitgebreidheid en de inzichtelijkheid van het argumentatieve verband tussen uitingen in de tekst. De laatste jaren is vooral veel kritiek geuit op de begrijpelijkheid en de aanvaardbaarheid van *strafvonnissen* (zie o.a. Schalken 2006). Volgens Sterk en Ficq (2008) kan vaak nauwelijks achterhaald worden wat de samenhang tussen overwegingen is, op grond van welke argumenten tot een hogere of een lagere straf is besloten, of welk gewicht is toegekend aan bepaalde omstandigheden en factoren die zijn gewogen bij het bepalen van de aard en de hoogte van de straf.

Een belangrijke reden om deze kritiek serieus te nemen, is dat de kwaliteit van de motivering van rechterlijke beslissingen van belang is voor het vertrouwen van de samenleving in de rechtspraak. Nu is gebleken dat de burger, de advocatuur en het OM ontevreden zijn

Samenvatting

Naar aanleiding van kritiek op de inzichtelijkheid van strafrechtelijke vonnissen door zowel leken als professionals is de rechterlijke macht in 2004 een grootschalig project gestart: Promis. Doel van het project is om tot een betere bewijs- en strafmotivering te komen en daarmee tot een betere communicatie tussen de strafrechter, betrokkenen en uiteindelijk de samenleving als geheel. Tijdens het project werd een model ontwikkeld met behulp waarvan deze doelstelling bereikt zou moeten worden. Uit de positieve evaluaties van het project kan echter niet direct worden opgemaakt of de argumentatie die de strafrechter presenteert voor de soort straf en de duur van de straf inzichtelijker is geworden dan voor de introductie van het model het geval was. Dit was de aanleiding om aan de hand van een corpusvergelijkend onderzoek na te gaan of de argumentatie inderdaad inzichtelijker is geworden. In deze bijdrage worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

over de kwaliteit van strafvonnissen en de verdediging behoefte heeft aan een uitgebreide motivering, is de rechterlijke macht in 2004 een omvangrijk project gestart onder de naam Promis (*Project motiveringsverbetering in strafvonnissen*). Het doel van het project was om tot een betere bewijs- en strafmotivering te komen en daarmee tot een betere communicatie tussen de strafrechter, betrokkenen en uiteindelijk de samenleving als geheel. In Promis is nagegaan hoe zowel de bewijsmotivering als de strafmotivering van vonnissen verbeterd kunnen worden. Daartoe is een model ontwikkeld met richtlijnen voor de bewijs- en strafmotivering (het B&S model).

Uit de slotevaluatie van Promis (eindrapport 2007) en uit publicaties over het project (Sterk en Ficq 2008, Vellinga-Schootstra 2008) blijkt dat de reacties op de motiveringen die volgens het nieuwe model zijn opgesteld, overwegend positief zijn. Vellinga-Schootstra (2008, 161) beweert dat 'kennismening van de tot nu toe op 'rechtspraak.nl' gepubliceerde Promis-uitspraken leert dat de rechter inderdaad veel uitgebreider en in een andere taal dan gebruikelijk zijn uitspraken motiveert'. Deskundige 'meelezers' van de Promisvonnissen onderschrijven dat de bewijsmotiveringen een 'beter inzicht geven in de gedachtegang van de rechter, met een grotere overtuigingskracht en een groter gezag als gevolg' (Sterk en Ficq 2008, 156). Advocaten en officieren van justitie zijn van oordeel dat ook de nieuwe strafmotiveringen 'inzichtelijker en overtuigender' zijn.

Deze conclusies wekken de indruk dat voor de evaluatie van het project de motiveringen die gedurende Promis volgens B&S model zijn opgesteld, systematisch zijn vergeleken met de motiveringen voorafgaand aan Promis. Uit de publicaties over Promis blijkt echter niet dat een dergelijk vergelijkend onderzoek is uitgevoerd. Weliswaar is een toetsingscommissie van deskundigen gevraagd 'de tijdens de pilot [van het project] geproduceerde rechterlijke uitspraken te vergelijken met de uitspraken 'oude stijl' en daarbij aan te geven of er naar haar mening sprake is van een verbetering' (2005, 15), maar uit het evaluatierapport blijkt dat de toetsingscommissie de uitspraken 'oude stijl' niet systematisch bij haar oordeel heeft betrokken. In de evaluaties vinden we ook niet een helder criterium voor de toetsing van de belangrijke doelstelling dat de motiveringen ook voor niet-specialisten een beter inzicht moeten geven in de gedachtegang van de rechter. Daarnaast is de evaluatie overwegend (of zelfs uitsluitend?) uitgevoerd door mensen met een gedegen kennis van de strafrechtsplegingspraktijk. De vraag is daarmee hoezeer hun oordeel dat van de niet-specialisten weer spiegelt waarop het verbeteringstraject mede is gericht.

Dit was voor ons aanleiding een vergelijkend corpusonderzoek op te zetten en te proberen de vraag te beantwoorden of de motiveringen van strafvonnissen die volgens het Promis B&S model zijn geconcipieerd ook voor de leek meer inzicht kunnen bieden in de gedachtegang van de rechter dan de motiveringen van voor Promis. Welke tekstveranderingen brengt een groot aangepakt project als Promis op dit punt teweeg? Kunnen we relaties vermoeden tussen de opzet van het project en de resultaten ervan?

In ons vergelijkend onderzoek beperken we ons tot strafmotiveringen en laten we de bewijsmotiveringen buiten beschouwing. Wij denken dat, hoewel juridisch-technisch minder complex dan de bewijsmotivering, de constructie van een inzichtelijke strafmotivering voor de rechtbank een lastige taak is. Het wettelijk kader voor het bepalen van de aard en de duur van de straf is minimaal, terwijl er wel talloze inhoudelijke factoren meebepalend (kunnen) zijn. De rechtbank moet dus zelf bepalen welke factoren in een casus op welke manier een rol spelen bij het bepalen van de straf. We willen weten of en hoe Promis heeft geleid tot

Naar een verbetering van strafmotiveringen

veranderingen en of Promis ertoe heeft geleid dat strafrechters de lezer-leek inderdaad meer inzicht geven in de manier waarop zij tot een bepaalde strafmaat komen. Daartoe hebben we een corpus van dertig rechtbankvonnissen geanalyseerd dat is samengesteld uit vonnissen die zijn gewezen vóór Promis en vonnissen die zijn gewezen na Promis. Alle vonnissen in het corpus hebben betrekking op gevallen waarin (onder andere) mishandeling ten laste is gelegd.

In paragraaf 2 zetten we nader uiteen wat het project Promis inhoudt. In paragraaf 3 proberen we het lastige begrip *de mate waarin de tekst inzicht geeft in de gedachtegang van de rechter te operationaliseren* als *de mate waarin de tekst de lezer in staat stelt de argumentatie van de rechtbank te reconstrueren*. Daartoe analyseren we het model voor de strafmotivering dat is opgesteld en toegepast tijdens Promis vanuit een argumentatietheoretische invalshoek. We gaan na welke argumentatiestructuur er kennelijk moet worden nagestreefd en hoe de onderdelen van het strafmotiveringsmodel in die structuur passen. De argumentatiestructuur die we op die manier expliciteren, gebruiken we om vonnissen te analyseren die wel en vonnissen die niet volgens het Promis model zijn opgesteld. We proberen vast te stellen welke noodzakelijke en gewenste argumentatieve onderdelen in de vonnissen daadwerkelijk tot uitdrukking worden gebracht. Op die manier kan de vraag worden beantwoord of er een verbetering in de inzichtelijkheid van de motivering kan worden geconstateerd. In paragraaf 4 presenteren we enkele vooral kwantitatieve resultaten van ons vergelijkend onderzoek. In paragraaf 5 illustreren we een aantal kwalitatieve bevindingen. In paragraaf 6 volgt ten slotte de conclusie.

2. Het strafmotiveringsmodel in Promis I en Promis II

In 2004 is Promis van start gegaan. De rechtbanken uit het ressort Arnhem, de rechtbank Utrecht en het hof Arnhem werkten mee aan de ontwikkeling van een model voor de bewijs- en strafmotivering (het B&S model) en zij deden vervolgens ook mee aan een drie maanden durende pilot (Promis I) om het B&S model in de dagelijkse praktijk van de gerechten te testen. Onderzocht werd of de toepassing van het nieuwe model meerwaarde heeft boven de ‘oude’ wijze van motiveren. Naar aanleiding van de resultaten van Promis I werd in november 2006 begonnen met een tweede pilot: Promis II. De evaluaties van Promis I en Promis II zijn uitgevoerd door drie groepen: de betrokken rechtbanken en gerechtshoven, officieren van justitie en advocaten en een toetsingscommissie (een groep onafhankelijke deskundigen).

Voor de strafmotivering is in Promis I (2005, 21) geen standaardopbouw gegeven, maar een schema met de aspecten waaraan –indien van toepassing– in de motivering aandacht moet worden besteed:

1. algemene aspecten
2. beschrijving van de feiten (een korte leesbare beschrijving van de begane feiten)
3. impact van het feit (algemene en objectieve factoren)
4. persoonlijke omstandigheden van de verdachte (subjectieve factoren)
5. overige overwegingen in de strafmotivering

De toetsingscommissie stelt vast dat er van de 179 strafmotiveringen in Promis vonnissen en arresten slechts 33 ‘duidelijk uitgebreider zijn dan de stafmotiveringen ‘oude stijl’’. Slechts in 11 van de motiveringen blijkt het standpunt van de verdediging te zijn vermeld, terwijl het niet noemen van de eis en het standpunt van de verdediging de leesbaarheid vermindert. De toetsingscommissie (2005, 24) meent dat de strafmotivering verbeterd zou kunnen worden ‘met name door een systematischer opzet van de strafmotivering en door in voorkomende gevallen duidelijker te motiveren waarom in aanzienlijke mate wordt afgeweken van de eis van de officier van justitie of het standpunt van de verdediging’.

In Promis II (2007, 44) wordt het strafmotiveringsmodel dat is gebruikt in Promis I aangepast aan de aanbevelingen van de toetsingscommissie. Het nieuwe model moet een standaardopzet bieden en zou tot een verbeterde strafmotivering moeten leiden. Het aangepaste model (verkort weergegeven) ziet er als volgt uit.

- A. Een korte leesbare beschrijving van de feiten;
 - B. De feiten die de OvJ bewezen acht en de straf die daarvoor wordt geëist;
 - C. Standpunt van de verdediging;
 - D. Eventuele (deel)vrijspraken in eerste aanleg;
 - E. De straf die in soortgelijke zaken wordt opgelegd (oriëntatiepunt);
 - F. Wettelijke straf- en maatregelmotivering;
 - G. Nadere straf- en maatregelmotivering voortvloeiende uit uitdrukkelijk door de verdediging of het OM onderbouwde standpunten, het debat ter terechtzitting of de jurisprudentiële motiveringseisen;
 - H. Feitengerelateerde factoren, de impact van het feit met een opsomming van algemene en specifiek objectieve factoren die van invloed zijn op de sanctietoemeting;
 - I. Verdachte gerelateerde factoren met een opsomming van subjectieve factoren die van invloed zijn op de sanctietoemeting.
- (Tijdens de pilot is besloten onderdeel E niet dwingend voor te schrijven.)

De belangrijkste verschillen met het strafmotiveringsmodel uit Promis I zijn: het nadrukkelijk ingaan op het standpunt van het OM, de verdediging of wat anderszins in het debat ter terechtzitting naar voren is gebracht (G), het vermelden van oriëntatiepunten (E), het opnemen van het standpunt van de verdediging (C), en het vermelden van eis van het Openbaar Ministerie (B).

Bij de evaluatie van Promis II concluderen de betrokken rechtbanken (2007, 23) dat er meer aandacht wordt besteed aan de strafmotivering, maar dat niet alle gerechten het strafmotiveringsmodel op dezelfde manier hanteren. Het weergeven van standpunten en de bespreking daarvan wordt, explicieter dan voorheen, als kwaliteitswinst gezien. Ook wordt er volgens de rechtbanken extra aandacht besteed aan begrijpelijk taalgebruik. Het merendeel van het OM en de advocatuur geeft in evaluatieformulieren aan dat ingenomen standpunten over de strafoplegging voldoende in het vonnis zijn verwerkt en dat de rechter de standpunten voldoende heeft besproken.

Voorzichtig kan worden gesteld (2007, 29) dat de reacties op de strafmotivering in vergelijking met die uit het eerste project positiever zijn. De toetsingscommissie heeft 40 vonnissen en arresten geselecteerd om na te gaan of en op welke wijze het model is toegepast. De commissie stelt in haar oordeel (2007, 35) vast dat de standpunten van de officier van justitie en de verdediging (B en C) goed worden weergegeven. Ook aan de feiten en aan de verdachte gerelateerde factoren (H en I) wordt voldoende aandacht geschonken. In het me-

rendeel van de gevallen ontbreekt echter een korte, leesbare omschrijving van de feiten (A). Over het algemeen worden de oriëntatiepunten (E) niet door de rechtbanken genoemd.

Ondanks deze kritische kanttekeningen concludeert de commissie toch dat de strafmotivering uitgewerkt via de Promis methode ‘inzichtelijker, begrijpelijker en helderder’ is geworden. Uit de pilot blijkt volgens de commissie dat de motivering zodanig kan verbeteren dat het gezag van de vonnissen bij direct betrokkenen en derden wordt vergroot. Bovendien bevordert het uitgebreider motiveren de kwaliteit van de beslissing. Daardoor kan het project een positieve uitwerking hebben op het vertrouwen in de rechterlijke macht. Landelijke invoering van Promis moet dan ook worden toegejuicht, vindt de commissie.

Een motief om deze optimistische conclusie vanuit een argumentatiethoretisch en taal-beheersingsperspectief opnieuw te evalueren is het geringe verschil tussen het Promis model I en het Promis model II. Wel is model II specifiek in de opsomming van onderdelen, maar – net als in model I – is ook in Promis II de argumentatieve functie van de diverse onderdelen niet expliciet gemaakt en is daarmee het begrip *inzichtelijke motivering* niet duidelijk bepaald. Welk inzicht de strafrechtspleging meent te kunnen en te willen geven, en hoe de onderdelen A-I moeten worden geconcretiseerd en in samenhang moeten worden gepresenteerd om de niet-specialist daadwerkelijk in staat te stellen dit inzicht te verwerven, blijft ook in het strafmotiveringsmodel II onduidelijk. Om te kunnen bepalen of vonnissen in Promis II de lezer beter in staat stellen een inzichtgevende argumentatie van de rechtbank te reconstrueren dan de vonnissen van voor het Promis project, kunnen we daarom niet volstaan met nagaan of vonnissen in Promis II in hogere mate aan het strafmotiveringsmodel voldoen dan vonnissen ervoor. We zullen zelf het model een argumentatieve interpretatie moeten geven. Wat zijn de argumentatieve kenmerken van een inzichtelijke strafmotivering zoals die kenmerkend ten grondslag ligt aan de keuze voor de onderdelen A-I?

3. Een argumentatieve interpretatie van het strafmotiveringsmodel

Het is de taak van de rechter om te verantwoorden waarom hij voor een bepaalde strafsoort heeft gekozen en waarom voor een bepaalde duur van die straf. Die verantwoording heeft in het corpus van ons onderzoek betrekking op straffen die worden opgelegd voor (onder andere) mishandeling. De strafsoorten die in dit corpus voorkomen zijn: een onvoorwaardelijke gevangenisstraf, een voorwaardelijke gevangenisstraf, een werkstraf, of combinaties hiervan. De bewezen verklaarde strafbare feiten bepalen de speelruimte die de rechter heeft bij de keuze voor een bepaalde strafsoort en duur. Doordat de mishandeling in de vonnissen in ons onderzoek vaak gepaard gaat met andere strafbare feiten, is die speelruimte voor de rechter groot. Kortom, het aantal mogelijke *standpunten* dat de rechtbank kan innemen is groot en juist daarom is een inzichtelijke argumentatie ter verdediging van de redelijkheid van een bepaalde keuze belangrijk.

Wanneer we het strafmotiveringsmodel onderzoeken op elementen van waaruit de argumentatie voor een standpunt met betrekking tot de strafoplegging kan worden opgebouwd, zijn dat er drie: de *bewezenverklaarde feiten* (onderdeel A van het model), de *omstandigheden waaronder deze zijn begaan* (onderdeel H van het model, de feitenrelaterende factoren), en *kenmerken van de verdachte* (onderdeel I van het model). Hoe triviaal deze constatering ook moge zijn, onbelangrijk is hij niet. Ten eerste geeft deze argumentatieve interpretatie van het model een handvat om te bepalen wat relevant is uit het totaal van mogelijke feiten, omstan-

digheden en daderkenmerken: dat wat van invloed is geweest op het standpunt. Ten tweede wijst een argumentatieve vertaling van het model op de kern van de zaak: *het op te lossen probleem voor de rechter is om A, H en I op een informatieve manier te verbinden met het standpunt*. Dat betekent dat er op basis van de gepresenteerde uitingen uit A, H en I een begrijpelijk en informatief (verzwegen) argument geconstrueerd moet kunnen worden dat leidt tot het standpunt waarin (een aspect van) de straftoemeting is geformuleerd. Dit is een (eventueel te expliciteren) uiting waarin wordt gespecificeerd: *als er een uiting uit A, H of I van deze soort aan de orde is, dan is dit type straf adequaat, of deze (verhoging of verlaging) van de strafdur aanvaardbaar*.

Wat nu opvalt, is dat het model dergelijke *als...dan*-uitingen niet als categorie kent, en er ook in A, H en I niet aan refereert. Toch is het de kern van onze evaluatie van de Promis doelstelling om na te gaan (a) of de rechter ons beter dan voorheen in staat stelt bepaalde uitingen uit A, H of I inzichtelijk aan bepaalde aspecten van de straftoemeting te verbinden en (b) of meer dan voorheen alle relevante onderdelen van de straftoemeting (strafsoort(en), strafdur) ook aan de orde komen. We willen daarom bij elke A, H of I uiting bepalen of de rechter ons voldoende houvast geeft om deze als een rechtvaardiging voor een (deel) beslissing te begrijpen. Dat wil zeggen dat de rechter zelf een inzichtelijk criterium hiervoor expliciteert, dan wel de lezer-leek in staat stelt dit als verzwegen argument evident te expliciteren. In onze analyses hebben we steeds bepaald welke uitingen in de tekst op een inzichtelijke en informatieve wijze met een standpunt zijn verbonden (*argumentatief relevant* zijn) en welke niet. Promis zou er in ieder geval toe moeten leiden dat meer (absoluut) en/of een groter percentage van de uitingen in de motivering van de strafoplegging argumentatief relevant zijn dan voorheen.

Met name het inzichtelijk motiveren van de dur van een straf blijkt erg moeilijk. Waarom precies 6 maanden, niet 5,5 of 6,5? Vaak worden wel elementen uit A, H en/of I genoemd die een zekere verzwaring of verlichting rechtvaardigen, maar ten opzichte van wat? Element E, de straf die in soortgelijke zaken wordt opgelegd, zou hier het oriëntatiepunt moeten vormen. Bij de ontwikkeling van het model voor de strafmotivering stuitte het vermelden van een oriëntatiepunt echter op veel bezwaren en is daarom niet dwingend voorgeschreven in Promis II. Uit de vonnissen blijkt dan ook dat het nauwelijks wordt gehanteerd als methodiek. Het is wel begrijpelijk waarom dat zo is. De omschrijving van het oriëntatiepunt E spreekt van *soortgelijke* zaken. Maar welke zaken zijn soortgelijk aan dat wat in A, H en I omschreven is? Hier is sprake van *begging the question*. Neemt de rechtbank de klasse van het oriëntatiepunt heel erg ruim ten opzichte van de casus (bijvoorbeeld zedendelicten), dan schiet ze er weinig mee op omdat er nog talloze redenen zijn om in het specifieke geval van de norm (kennelijk een soort gemiddelde) af te wijken. Neemt de rechtbank de klasse heel erg specifiek (bijvoorbeeld aanranding door een meerderjarige man van meer dan één minderjarig meisje in de openbare ruimte), dan blijft de vraag waar precies de *normstraf* op is gebaseerd.

Veel vaker dan een oriëntatiepunt treffen we dan ook aan dat de rechter afwijkingen ten opzichte van een ander referentiepunt aangeeft, veelal de eis van het Openbaar Ministerie bij monde van de officier van justitie (OvJ), het standpunt van de verdediging, of het standpunt van bijvoorbeeld de reclassering. Het strafmotiveringsmodel schrijft de rechtbank voor de lezer te informeren over deze standpunten, althans die van de OvJ (onderdeel B) en de verdediging (onderdeel C), terwijl onderdeel G voorschrijft een afwijking hiervan te motiveren. Hoewel de strafrechter niet lijdelijk is ten opzichte van de eis van het OM (het staat hem dus vrij

zonder motivering af te wijken van het standpunt van het OM) en ook de standpunten van de raadsman, de reclassering of andere deskundigen niet beargumenteerd hoeft te verwerpen, menen we dat een expliciete vermelding (en eventuele verwerping) van contra argumentatie voor de beoordelende lezer informatief is. Vandaar dat we in onze argumentatieve interpretatie van het strafmotiveringsmodel een argumentatieve functie toekennen aan de onderdelen B, C en G, indien deze inderdaad als *referentiepunt* (ter onderscheiding van het oriëntatiepunt) voor een bepaalde strafnaat worden benut. In onze analyses hebben we steeds bepaald of dergelijke referentiepunten voor (aspecten van) de straftoemeting worden vermeld en benut.

Resteren in onze argumentatieve reconstructie van het strafmotiveringsmodel de onderdelen D, eventuele (deel)vrijspraken in eerste aanleg, en F, wettelijke straf- en maatregelmotivering. Omdat we in ons onderzoek alleen uitspraken in eerste aanleg analyseren, is het formele onderdeel D niet relevant. Onderdeel F wordt gewoonlijk vervuld door een standaardformulering, een formulering die we in vonnissen uit de periode voor Promis ook aantreffen, en die de lezer verder geen inzicht verschaft.

In de volgende paragraaf rapporteren we wat een (voornamelijk) kwantitatieve analyse aan de hand van het bovenstaande gereconstrueerde strafmotiveringsmodel oplevert. Deze analyse geeft antwoord op de vraag of er inderdaad meer uitingen worden aangevoerd en vooral of een groter deel hiervan argumentatief relevant is (doelstelling a). In paragraaf 5 zullen we vervolgens kwalitatief proberen vast te stellen of hiermee zowel de opgelegde strafssoort(en) als de duur ervan onderbouwd worden (doelstelling b). Ook komt daar aan de orde in hoeverre de lezer optimaal in staat wordt gesteld de argumentatieve gebondenheden te reconstrueren en te beoordelen: worden straftoemeterscriteria herkenbaar en consistent gepresenteerd, zijn de formuleringen de lezer behulpzaam bij de reconstructie, is de beoogde uniformering in tekstopzet bereikt?

4. Kwantitatieve analyse

Corpus

Voor het vergelijkend onderzoek hebben we 30 rechtbankvonnissen geanalyseerd die in www.rechtspraak.nl staan geregistreerd onder het trefwoord *mishandeling*, 15 vóór Promis en 15 na Promis II. Niet opgenomen zijn vonnissen waarin geen straf wordt opgelegd en vonnissen waar een onvoorwaardelijke gevangenisstraf van 5 jaar of meer wordt opgelegd. In dat laatste geval is de mishandeling steeds volledig ondergeschikt aan een ander delict. Als representant van de praktijk vóór Promis hebben we 15 opeenvolgende vonnissen geselecteerd uit 2001, dus enkele jaren voor de start van Promis. Voor de Promis II periode hebben we 15 opeenvolgende vonnissen genomen die zijn gepubliceerd tussen augustus 2007 en maart 2008 en die in ‘www.rechtbank.nl’ expliciet de aanduiding Promis dragen.

Het corpus bestaat uit de uitingen die de motivering van de strafoplegging door de rechtbank betreffen. Formele standaardfrases (vaak de invulling van onderdeel F van het strafmotiveringsmodel) zijn niet meegeteld, zoals het veelvuldig in het hele corpus voorkomende:

De rechtbank heeft de op te leggen straf bepaald op grond van de ernst van het bewezen-verklaarde en de omstandigheden waaronder dit is begaan en op grond van de persoon van de verdachte. De rechtbank heeft daarbij in het bijzonder het volgende in beschouwing genomen.

De weergaven van de standpunten van OM en verdediging – vrijwel standaard in het model – zijn niet meegeteld wanneer deze als afzonderlijke alinea louter worden vermeld. Maar de uitingen van de rechtbank waarin naar die standpunten wordt verwezen of waar OvJ of raadsman wordt geciteerd zijn uiteraard wel meegeteld. Zo ook met deskundigenadviezen, rapportages van de reclassering en dergelijke. Deze zijn niet meegeteld wanneer ze alleen maar worden vermeld. Maar voor zover de rechtbank er in de eigen argumentatie aan refereert (*De rechtbank maakt deze conclusie tot de hare, et cetera*), of delen ervan tot onderdeel van de eigen motivering maakt, is dat wel meegeteld. Uitingen waarin bijkomende geldstraffen worden opgelegd en gemotiveerd, zijn buiten beschouwing gelaten. Op deze wijze hebben we de informatieve kern van de strafmotivering willen analyseren.

Als afzonderlijke uiting hebben we in beginsel elke hoofdzin en elke bijzin genomen. Echter, indien een bijzin in de analyse onontkoombaar als een pragmatische eenheid samen met de hoofdzin functioneert (bijvoorbeeld: ‘hij heeft haar op haar hand geslagen, terwijl haar hand op een tafel rustte’) is dit als één uiting geteld. Dat komt uiteraard vrij veel voor. Wanneer binnen een zin een bepaling evident een zelfstandige argumentatieve functie vervult, hebben we deze als een afzonderlijke uiting geteld.

Procedure

Van alle uitingen in het corpus van 30 vonnissen is vastgesteld of ze *argumentatief relevant* zijn, dat wil zeggen: of ze op een inzichtelijke manier deel uitmaken van een argumentatie ter motivering van de straftoemeting. Daartoe is een argumentatie-analyse gemaakt. Uitdrukkelijk is niet beoordeeld of deze argumentatie ook aanvaardbaar is. Het criterium om een uiting als argumentatief relevant te kwalificeren was of:

- er een argumentatieve indicator is die voldoende specifiek een argument met een (sub) standpunt verbindt of:
- er een zodanig voor de hand liggend verzwegen argument zich opdringt dat de lezer zelf de argumentatieve verbinding kan leggen.

De lezer moet de rechtbank dus op basis van de argumentatie specifiekere gebondenheden kunnen toeschrijven dan: *de opgesomde feiten zijn rechtvaardiging voor de opgelegde straf*. Om deze reden zijn bijvoorbeeld de volgende uitingen niet opgevat als argumentatief relevant:

(1) De rechtbank heeft bij haar straftoemeting in het bijzonder in aanmerking genomen dat verdachte als bestuurder van een personenauto op het onbeschermd slachtoffer is ingereden en (2) dat de gevolgen van dit levensgevaarlijke en uiterst laakbare handelen nog (veel) ernstiger hadden kunnen zijn. (3) Verdachte heeft door zijn handelen niet alleen angst teweeggebracht bij het slachtoffer, (4) maar ook bij de omstanders. (5) De rechtbank vindt een gevangenisstraf van na te melden duur [24 maanden gevangenisstraf waarvan 8 voorwaardelijk/pvdh-jp] passend en geboden.
(uit vonnis BB5131)

De lezer komt hier niet verder dan dat de vier uitingen (1–4) kennelijk een rol hebben gespeeld bij de straftoemeting in (5). Specifieker wordt het niet. In dit voorbeeld zitten voor de expert overigens diverse verwijzingen naar meer specifieke criteria en door relatief bescheiden wijzigingen zou een veel informatiever tekst kunnen ontstaan. De rechtbank biedt de lezer-leek in bovenstaand voorbeeld echter geen enkele steun om een informatief verzwegen argument te reconstrueren.

Naar een verbetering van strafmotiveringen

Wel is dat het geval bij de volgende uitingen, hoewel de lezer ook hier niet veel informatie krijgt en ook vrij veel werk zelf moet doen:

(1) Het samen met een ander afschieten van 12 pistoolkogels met een kaliber van 9 mm op de voordeur van een woning (de betreffende kogel drong door de voordeur heen, drong daarna door de deur van de wc en werd in de wc aangetroffen), de gevel (met gevaar voor afketsen) en de ruit van de woonkamer (die op zeven plaatsen werd doorboord) is buitengewoon ernstig. (2) Weliswaar was er wellicht niet een aanmerkelijke kans, dat iemand geraakt zou worden, (3) maar het risico daarvan was niet denkbeeldig, gelet op het tijdstip van schieten (omstreeks 06:00 uur) en de wetenschap van verdachte dat bewoners niet lang daarvoor aanwezig geweest waren in café De Buurman en dus wellicht nog niet in bed lagen. (4) De bewezen bedreiging is door de wijze waarop dan ook een bedreiging die zich leent voor afdoening met wel haast de maximum straf die op dit feit is gesteld.
(uit vonnis BB1226)

Doorslaggevend is dat deze tekst de lezer in staat stelt een verzwegen argument te reconstrueren waaruit blijkt dat de rechtbank gebonden is aan een criterium: *als een bedreiging de vorm heeft van schieten met een dodelijk wapen op een manier dat er een risico is dat iemand geraakt wordt, dan ligt de straf (dicht bij) het maximum.*

Interessant is dat BB5131 (zie p.256) resulteert in dezelfde straf als BB1226, het in beide gevallen om bedreiging gaat, dat in beide gevallen een wapen wordt gebruikt, dat in beide gevallen de kans op toebrengen van ernstig, mogelijk dodelijk letsel is aanvaard. De lezer *van beide vonnissen in onderlinge samenhang* zou dus mogelijk BB1226 wel informatiever kunnen reconstrueren. Maar dat hebben we niet gedaan. We hebben per vonnis ons een lezer voorgesteld zonder specifieke kennis; dat sluit immers aan bij de Promis doelstelling.

Op de hiervoor beschreven manier zijn alle uitingen gescoord als argumentatief relevant of niet. Verder is gekeken of er gebruik wordt gemaakt van een referentiepunt. Dit kan zijn dat een oriëntatiepunt wordt gegeven (zoals bedoeld in onderdeel E van het model), of het kan zijn dat de eis van het OM, of een voorstel van de raadsman of enige adviseur als referentiepunt wordt gebruikt waarvan de (eventuele) afwijking wordt gemotiveerd.

Alle analyses zijn door beide auteurs afzonderlijk gemaakt; verschillen zijn besproken. In alle gevallen kon een heldere consensus worden bereikt, ook over het feit dat er enkele grensgevallen zijn (zoals BB1226 versus BB5131 hier boven en AD5982 versus BB7376, zie paragraaf 5).

Resultaten

De onderstaande tabel geeft per vonnis het aantal uitingen dat de kern vormt van de strafmotivering door de rechtbank. Verder is het aantal uitingen vermeld dat als argumentatief relevant is beoordeeld, en is vermeld of er van een referentiepunt sprake is. De labels maken het mogelijk de vonnissen na te zoeken in www.rechtspraak.nl

Pre Promis vonnissen

vonnislabe	totaal aantal uitingen	argumentatief relevant	Referentiepunt
AD3565	20	1	Nee
AD3853	13	2	Nee
AD3857	14	14	Ja
AD3928	18	3	Nee
AD4288	15	3	Nee
AD4685	9	5	Ja
AD5136	19	12	Nee
AD5552	18	2	Nee
AD5930	35	9	Ja
AD5982	15	2	Nee
AD6153	15	15	Nee
AD6333	17	16	Nee
AD6416	25	11	Ja
AD6513	7	0	Nee
AD6516	7	3	Nee
totaal	247	98	

Promis vonnissen

vonnislabe	totaal aantal uitingen	argumentatief relevant	referentiepunt
BB1226	6	6	Ja
BB5131	9	4	Ja
BB6371	19	2	Nee
BB7376	16	16	Nee
BB8551	17	2	Ja
BB8593	21	8	Ja
BB9701	24	22	Ja
BC0760	21	21	Ja
BC2963	15	14	Ja
BC3966	16	10	Ja
BC4961	27	5	Ja
BC5450	18	11	Ja
BC6141	17	4	Ja
BC6696	15	7	Ja
BC8080	33	33	Ja
totaal	274	165	

Naar een verbetering van strafmotiveringen

De kwantitatieve analyse levert enkele duidelijke resultaten op. Allereerst leidt Promis er inderdaad toe dat er meer tekst wordt geproduceerd om de straftoemeting te verantwoorden. Gemiddeld worden er bijna 2 uitingen meer besteed aan dit onderdeel. Dit is een significante toename van ruim 10 %. Deze toename kan niet worden verklaard uit een verschil in strafzwaarte: het is dus niet zo dat het aantal uitingen toeneemt naarmate de straf zwaarder is. Wel blijkt dat in de deelcorpora de vertegenwoordiging van de verschillende rechtbanken flink verschilt. In de pre-Promis vonnissen is Den Haag oververtegenwoordigd, terwijl in de Promis vonnissen Zutphen oververtegenwoordigd is. We hopen maar dat hierin geen alternatieve verklaring voor de effecten moet worden gevonden!

De vraag is of de toename van het aantal uitingen onder invloed van Promis II ook tot een grotere inzichtelijkheid heeft geleid. Interessant voor een eerste beoordeling van de inzichtelijkheid is het aantal uitingen dat als argumentatief relevant is beoordeeld. Hier is een significante toename waar te nemen. Voor Promis maken gemiddeld 6,5 uitingen per vonnis deel uit van de reconstructie, in de Promis vonnissen worden dit er gemiddeld 11. Ook als percentage zien we dat het aantal argumentatief relevante uitingen groeit van 40% naar 60%. In de volgende paragraaf kijken we preciezer naar de niet relevante uitingen.

Het tweede kwantitatieve gegeven dat onderwerp was van onze analyse betreft het referentiepunt. Binnen Promis is er, zoals gezegd, discussie geweest over het oriëntatiepunt. We hebben gekeken hoe vaak er een oriëntatiepunt wordt geformuleerd. Dit is zeer zelden het geval, al met al drie keer (waarvan één keer zonder concreet de normstraf te noemen), en overigens zonder verder te motiveren waar de strafmaat vandaan komt. Een heldere formulering van een oriëntatiepunt vinden we in vonnis BC0760:

Gelet op hetgeen gebruikelijk is voor dergelijke feiten wordt voor mishandeling met als gevolg lichamelijk letsel een gevangenisstraf tot vier weken als passend beschouwd. Voor bedreiging met een slagwapen is dat een gevangenisstraf van zes tot twaalf weken. Dit betekent dat in deze zaak als uitgangspunt een gevangenisstraf van tien tot zestien weken heeft te gelden.

En in vonnis BC8080:

Voor wat betreft de hoogte van de op te leggen straf heeft de rechtbank bij haar overwegingen de oriëntatiepunten straftoemeting betrokken zoals deze voor de onderhavige feiten zijn vastgesteld. Deze geven aan als uitgangspunt voor de mishandeling met zwaar lichamelijk letsel tot gevolg, een onvoorwaardelijke vrijheidsstraf van 8 maanden en voor de seksuele gemeenschap met een bewusteloze een onvoorwaardelijke vrijheidsstraf van 16 maanden.

Veel vaker wordt een deel van de strafoplegging aan een ander referentiepunt gekoppeld, bijvoorbeeld de eis van het OM of het voorstel van raadsman of reclassering.

De toename in het weergeven van een referentiepunt is spectaculair: van 26% naar 87%. Dit lijkt ons een gevolg van het voorschrift in het strafmotiveringsmodel om het standpunt van OM en raadsman op te nemen (onderdeel B en C) en om te motiveren waarom de rechtbank daarvan afwijkt (onderdeel G). We zien dat vóór Promis de eis van de OvJ steeds slechts wordt genoemd, op één uitzondering na; eenmaal wordt gemotiveerd afgeweken van een voorstel van de reclassering om een bepaalde voorwaarde op te leggen. Van de dertien

uitspraken waarin in Promis II een referentiepunt wordt genoemd is, als gezegd, in drie gevallen echt een oriëntatiepunt geformuleerd waaraan de straf is gerelateerd. In vijf gevallen wordt in de bepaling van de *strafmaat* een afwijking van de eis van de OvJ gemotiveerd, in vier gevallen gaat het om een verschil in de keuze van de *strafsoort* ten opzichte van de OvJ, en in één geval wordt afgeweken van een voorstel van de reclassering.

Kortom, het OM is het (belangrijkste) referentiepunt geworden. Positief is dat regelmatig afwijkingen worden vermeld. Toch is de informatiewaarde hiervan veelal gering. Dit is vooral zo wanneer geen argumenten van de OvJ (kunnen?) worden vermeld en er geen argumenten voor de afwijking worden gegeven. Er is dan immers geen sprake van een argumentatieve discussie tussen OM en rechtbank die de lezer-leek kan beoordelen.

5. Kwalitatieve analyse

We kunnen concluderen dat de strafmotiveringen die zijn opgesteld volgens het Promis II model inderdaad uitgebreider zijn en dat daarin een sterkere dialogische opstelling van de rechter kan worden waargenomen dan in de strafmotiveringen waarbij het model niet is gebruikt. Dat zijn positieve effecten. In deze paragraaf willen we preciezer nagaan op welke punten vooral vooruitgang is geboekt.

Welke aspecten van de straftoemeting worden wel gemotiveerd, welke niet?

De rechtbank legt bepaalde strafsoorten op, van een bepaalde duur. Op welke van deze aspecten hebben de argumentatief relevante uitingen (vooral) betrekking? En wat kunnen we opmerken over de niet-argumentatief relevante uitingen?

In de vonnissen uit de periode voor Promis is het beeld duidelijk. Vrijwel alle uitingen die we niet als argumentatief relevant hebben beoordeeld betreffen feiten uit onderdeel A, incidenteel enkele omstandigheden (H) en in vijf gevallen enkele daderskenmerken (I). Vaak is het zo dat op grond van argumenten als substandpunt heel algemene evaluaties worden gepresenteerd (*De rechtbank rekent dit verdachte zwaar aan*) en dat vervolgens geen argumentatief verband wordt gelegd met de opgelegde straf. De lezer-leek kan dan dus geen relatie met het (eind)standpunt leggen. Het komt ook voor dat evaluatieve tussenstappen specifieker zijn (en voor de expert wellicht herkenbaar), maar desondanks op geen enkele wijze wordt geëxpliciteerd welk effect deze op de straftoemeting hebben gehad.

Om een indruk te geven hoezeer soms de lezer veel wordt voorgehouden maar deze toch met lege handen blijft staan, citeren we uit vonnis AD5982, waar maar liefst vier evaluatieve uitingen worden 'klaargelegd' om er vervolgens niets mee te doen in de stap naar de straftoemeting.

(9) De rechtbank rekent verdachtes gewelddadige handelwijze bij de afpersing en de poging daartoe ernstig aan. (10) Daarbij is van belang dat dit soort feiten niet alleen de slachtoffers grote schrik aanjaagt en nog lange tijd gevoelens van angst en onzekerheid met zich mee zal brengen, maar (11) ook in de samenleving leidt tot gevoelens van onveiligheid en angst.

(12) Voorts overweegt de rechtbank dat de strafbare feiten gepleegd in de relatiesfeer een grote inbreuk maken op de integriteit en de privacy van het slachtoffer.

(13) Het vorenoverwogene brengt de rechtbank ertoe een gevangenisstraf [*van 15 maanden/pvdh-jp*] op te leggen.

Naar een verbetering van strafmotiveringen

Het probleem voor de lezer is vaak niet dat er geen uitingen uit A, H of I worden aangeboden. Het probleem is dat niet kan worden uitgemaakt of en in welke mate deze uitingen van invloed zijn op de opgelegde straf. In bovenstaand voorbeeld is het de vraag in hoeverre het ernstig aanrekenen (9), het langdurig effect (10), het effect in de samenleving (11), of het feit dat het plaatsvond in de relatiesfeer (12) bepalend is voor de beslissing van de rechtbank. Zou de rechtbank bijvoorbeeld besloten kunnen hebben tot het opleggen van een taakstraf als het effect niet langdurig zou zijn? Ook roept het gebruik van *voorts* in (12) de vraag op hoe (12) zich verhoudt tot (9)–(11). Deze onduidelijkheden maken het onmogelijk voor de lezer de argumentatieve relevantie van de uitingen vast te stellen.

De uitingen die we argumentatief relevant hebben beoordeeld, hebben in overwegende mate betrekking op de motivering van een element van de *strafsoort*. Vaak is dit het wel of niet toekennen van een voorwaardelijk deel van de gevangenisstraf, dikwijls in relatie tot het strafdoel en dus in relatie tot elementen uit (I), de persoon van de verdachte. In vier vonnissen wordt ook inzichtelijk een *strafverlaging* gemotiveerd, tweemaal op grond van kenmerken van de verdachte, tweemaal op grond van omstandigheden (H). Eenmaal wordt een *strafverhoging* gemotiveerd op grond van (A), de feiten. Eenmaal wordt gemotiveerd waarom een deel van de feiten bij de strafbepaling buiten beschouwing is gelaten. Wat opvalt is dat de aard en de duur van de hoofdstraf eigenlijk nooit op een inzichtelijke wijze wordt gemotiveerd. Dit was één van de aanleidingen om Promis te starten.

Hoe verhoudt dit beeld van vonnissen uit de periode voorafgaand aan Promis zich nu tot de Promis II vonnissen, waarin in ieder geval veel meer argumentatief relevante uitingen voorkomen? Ten eerste valt op dat de argumentatief niet-relevante uitingen – sterk vergelijkbaar met de periode voor Promis – vermeldingen van feiten (A) betreffen, incidenteel vermengd met omstandigheden (H) en/of persoonskenmerken (I). Vaak worden ook nu evaluaties niet expliciet met de strafoplegging in verband gebracht. Een sprekend voorbeeld, niet principieel anders dan AD5982, komt uit vonnis BC5450:

(1) Verdachte heeft zich schuldig gemaakt aan mishandeling en bedreiging binnen de relationele sfeer, vernieling en bedreiging van politieagenten. (2) Ter terechtzitting is gebleken dat verdachte snel handelt zonder na te denken over de consequenties en (3) zich onvoldoende realiseert dat hij verbaal agressief reageert. (4) De door verdachte gepleegde strafbare feiten leveren niet alleen voor de slachtoffers, (5) maar ook in de maatschappij in het algemeen gevoelens van onveiligheid op. (6) Gelet op de ernst van de strafbare feiten is de rechtbank van oordeel dat een onvoorwaardelijke gevangenisstraf [*van 6 maanden/pvdh-jp*] passend is.

Het probleem voor de lezer is hier niet zozeer dat een nadere onderbouwing voor de *maatschappelijke gevoelens van onveiligheid* (5) ontbreekt. Het probleem is dat de *ernst van de strafbare feiten* (6) op geen enkele manier inzichtelijk is verbonden met de uitingen die er aan vooraf gaan. Aangenomen mag toch worden dat alle door een strafrechter bestrafte feiten ernstig zijn; het blijft echter gissen wat maakt dat hier een onvoorwaardelijk deel van zes maanden past.

Wanneer we de argumentatief wel relevante uitingen nader bezien, ontstaat het volgende beeld. In enkele vonnissen komt zowel de duur als de soort van de straf aan de orde (BB1226, BC 8080, ook BB9701, BC0760). Buiten deze vier vonnissen wordt acht maal het voorwaardelijk deel van de straf gemotiveerd, dikwijls in relatie tot het doel van de straf. Tweemaal

wordt daarnaast de keuze voor een onvoorwaardelijk deel (beperkt) gemotiveerd. Eenmaal is verrassend juist alleen het onvoorwaardelijk deel gemotiveerd, en niet het voorwaardelijk deel dat ook werd opgelegd. Viermaal wordt tevens een verlaging gemotiveerd, vanuit omstandigheden of persoonskenmerken (I), eenmaal wordt een voorstel door de reclassering tot een verlaging ten opzichte van OM gemotiveerd verworpen. In twee vonnissen wordt alleen een verlaging gemotiveerd.

Dit leidt tot de conclusie dat de toename van de kwantiteit resulteert in een zekere verrijking van gemotiveerde aspecten. Doelstelling (b) (alle relevante aspecten komen aan de orde) is inderdaad iets dichterbij gekomen. Maar buiten de vier voorbeelden die een betekenisvolle progressie laten zien, is de vooruitgang vrij marginaal. Het functioneel vermijden van elementen uit vooral A blijft veel voorkomen; het strafmotiveringsmodel stimuleert dit ook. Gevolg is dat vaak (in 11 van de 15 gevallen) onbesproken blijft waarom een hoofdstraf van een bepaalde duur wordt opgelegd. Net als voor Promis worden wel uitingen uit A, H en I aangeboden, maar blijft het probleem dat deze veelal niet in een informatieve argumentatiestructuur kunnen worden geplaatst. Kennelijk biedt het strafmotiveringsmodel te weinig steun om dit systematisch te kunnen doen.

Beoordeelbaarheid van de straftoemingscriteria

In de vonnissen treffen we als gezegd heel weinig expliciete, meer generieke criteria aan. Waar dit zo is betreft het uitingen waarin vanuit een beoogd strafdoel (bijvoorbeeld het voorkomen van recidive) tot een bepaalde strafsoort wordt besloten (bijvoorbeeld een gedeeltelijk voorwaardelijke gevangenisstraf). Deze uitingen zijn uiteraard als argumentatief relevant beoordeeld. Regelmatig hebben uitingen wel schijnbaar de vorm van een criterium, maar wordt louter *de* verdachte tot *een* verdachte geherformuleerd en is er dus geen sprake van enige inzichtelijke generalisering. Gewoonlijk moet de lezer de criteria dus expliciteren in de vorm van een verzwegen argument.

Wanneer de criteria als verzwegen argument soms te reconstrueren zijn, wil dat nog niet zeggen dat daarmee ook altijd een inzicht is gegeven in de gedachtegang van de rechter. We hebben ook kleine specificaties in de structuur gehonoreerd. In alle gevallen waarin de tekst de lezer in staat stelt een verzwegen argument te expliciteren dat informatiever is dan *als A, H, I, dan straf X*, hebben we de betrokken uitingen al als argumentatief relevant beoordeeld. Dat wil daarmee nog niet zeggen dat deze verzwegen argumenten de lezer ook een goed inzicht verschaffen in het handelen van de rechtbank. Zo is de formulering in het onderstaande voorbeeld (BB7376) als wel argumentatief relevant beoordeeld voor de beslissing om een onvoorwaardelijk deel in de gevangenisstraf op te leggen, terwijl deze zeer dicht ligt bij de formulering in het eerste voorbeeld in deze paragraaf (AD5982).

(6) Zoals bekend vormen delicten als hier aan de orde de oorzaak van langdurige en ingrijpende angstgevoelens van het slachtoffer en (7) dragen zij bij aan de in de samenleving levende gevoelens van onveiligheid. (8) Dat brengt de rechtbank tot haar keuze voor een deels onvoorwaardelijke vrijheidsstraf. [Uitingen (6) en (7) waren hier (marginaal) onderbouwd met *zeer grof geweld* respectievelijk *frequente, drugsgerelateerde recidive*/pvdh-jp]

Uit deze passage kan de lezer-leek afleiden (net iets specifiekere en daardoor door ons anders beoordeeld dan AD5982): *Steeds wanneer daden bij gewelddelicten langdurige en ernstige angstgevoelens veroorzaken en bijdragen aan in de samenleving levende gevoelens van onveiligheid, behoort*

Naar een verbetering van strafmotiveringen

(?) *een gedeeltelijk onvoorwaardelijke gevangenisstraf te worden opgelegd.* Veel van de criteria die we als verzwegen argument hebben gereconstrueerd zijn inderdaad informatiever dan louter de uitspraak *als A, H, I dan straf X*, maar toch moeilijk te beoordelen door de lezer. Promis verandert hier weinig aan, blijkens de volgende passages uit vonnis BB8551 en uit vonnis BC2963:

(17) Mede omdat de *jonge leeftijd* en de *verminderde toerekeningsvatbaarheid* van de verdachte zwaar worden gewogen, (18) komt de rechtbank tot de oplegging van een *lagere gevangenisstraf dan de officier van justitie heeft gevorderd*.

(5) Gelet op het strafblad en (6) de ernst van het incident (7) waarbij verdachte met zijn auto op twee politiebeambten is afgereden, (6) is de rechtbank van oordeel dat in verband met de juiste normhandhaving niet kan worden volstaan met het opleggen van een andersoortige of geringere straf dan gevangenisstraf welke vrijheidsbeneming meebrengt voor de duur als hierna te melden.

Consistent gebruik van straftoemingscriteria

Weliswaar onthouden we ons uitdrukkelijk van aanvaardbaarheidsoordelen, maar wel kunnen we bezien of straftoemingscriteria binnen onze beide corpora consistent worden gehanteerd. Vóór Promis is dit niet steeds zo. Zo stelt de rechtbank in AD6516 dat *als een verdachte zijn misdrijvingen miskent dan wel bagatelliseert, een deels voorwaardelijke straf een goed middel is om duidelijk te maken dat het gedrag niet getolereerd wordt*. Echter in bijvoorbeeld AD5552, AD5930, AD5982 en vele andere vonnissen wordt een deels voorwaardelijke straf nu juist uitdrukkelijk gemotiveerd vanuit het doel recidive te voorkomen bij die verdachten die daar voor in aanmerking komen doordat ze enige vorm van besef tonen. Zeer expliciet hierover is onderstaande passage uit vonnis AD3853 wanneer *ondanks weinig constructief gedrag* toch tot een deel voorwaardelijk wordt besloten.

Hoewel verdachte de hem, in het kader van een schorsing van de voorlopige hechtenis, geboden kans zijn verslavingsproblematiek te overwinnen niet heeft benut, ziet de rechtbank in al het vorenstaande en in hetgeen door verdachte ter terechtzitting naar voren is gebracht, toch nog aanleiding een deel van de op te leggen gevangenisstraf voorwaardelijk op te leggen en daaraan de bijzondere voorwaarde van reclasseringstoezicht te verbinden.

Kennelijk is dit zeer uitzonderlijk. Wat is nu het criterium? Is een voorwaardelijk strafdeel een middel om de miskennende verdachte iets duidelijk te maken, of is het een instrument dat nu juist bij een erkennende verdachte wordt ingezet?

Het strafmotiveringsmodel van Promis II voorkomt niet dat dergelijk (schijnbare) inconsistenties een lezer voor problemen stellen. Zo wordt de verdachte in BB6371 veroordeeld tot een deels voorwaardelijke en een deels onvoorwaardelijke gevangenisstraf. De rechtbank *rekenet het de verdachte zwaar aan dat hij, ondanks eerdere veroordelingen wegens het rijden onder invloed, keer op keer de veiligheid op de weg, met name voor medeweggebruikers in gevaar brengt*. Niet valt uit te maken hoe deze uiting precies van invloed is op de veroordeling. Wel wordt duidelijk dat de eerdere veroordelingen op grond van de Wegenverkeerswet een negatieve invloed hebben op het oordeel van de rechtbank. Dat lijkt inconsistent met wat de rechtbank in vonnis BC6696 naar voren brengt: *Verdachte is tot op heden alleen met justitie in aanraking*

gekomen voor feiten die betrekking hadden op de Wegenverkeerswet. Gelet hierop is de rechtbank evenals de officier van justitie van oordeel dat thans nog kan worden volstaan met het opleggen van een werkstraf. Hier lijken eerdere confrontaties met de Wegenverkeerswet nu juist in het voordeel van de verdachte. Let wel, hier is geen sprake van een noodzakelijke inconsistentie, maar – en dit is in het licht van de Promis doelstellingen relevant – de lezer-leek wordt hier voor een wel heel lastige beoordelingstaak gesteld. Dit komt doordat noch voor, noch in Promis II vonnissen straffoemeteringscriteria worden gemotiveerd en uitgelegd. Ook het feit dat steeds maar weer voor vergelijkbare of wellicht zelfs identieke criteria wisselende formuleringen worden gebruikt, maakt het de lezer niet makkelijker.

Tekststructuur

Een analyse van de tekststructuren in Promis vonnissen leidt tot de constatering dat er in de strafmotiveringen geenszins sprake is van uniformering onder invloed van het B&S model. Zo blijkt uit ons corpus dat de rechtbank in de praktijk soms eerst haar eigen overwegingen noemt, dan een beslissing formuleert en vervolgens ingaat op de standpunten (en eventueel de argumenten) van bijvoorbeeld de officier van justitie of de verdediging. In andere gevallen vermeldt de rechtbank direct bij een substandpunt dat zij zelf naar voren brengt, ook het (sub)standpunt van de officier van justitie of de reclassering. Daarbij probeert de rechtbank dan soms door middel van aanduidingen als *enerzijds...anderzijds* of *De rechtbank houdt er ten voordele van de verdachte rekening mee dat...* inzicht te geven in het beslissingsproces. De complexiteit van de tekststructuur die op deze manier ontstaat, leidt er echter toe dat het problematisch is om bij de presentatie van de straf die uiteindelijk wordt opgelegd helder tot uitdrukking te brengen welke argumenten daaraan ten grondslag liggen. De rechtbank blijkt zich dan, net als in de vonnissen die geconcipieerd werden in de periode voor Promis, vaak te verlaten op heel algemene verwijzingen zoals *Alles overwegende komt de rechtbank tot de oplegging van ...* (zie bijvoorbeeld BC3966 en BC5450).

Maar ook als de verwijzingen specifiek zijn geformuleerd kan niet altijd worden gereconstrueerd op welke argumentatieve uitingen de beslissing precies is gebaseerd. In het vonnis BB6371, bijvoorbeeld, brengt de rechtbank naar voren dat *met name de eerste twee feiten ernstig zijn en mede daarom...* Het is moeilijk te achterhalen welke feiten de rechtbank hier op het oog heeft, omdat in de motivering eveneens feiten naar voren zijn gebracht die betrekking hebben op een eerdere veroordeling van de verdachte. Daarbij vertroebelt ook het gebruik van *met name* en *mede daarom*, aanduidingen die we in ons corpus veelvuldig aantreffen, het zicht op de (overige) overwegingen die aan de beslissing ten grondslag liggen. Soms lijkt de rechtbank zich bewust van de problemen die kunnen ontstaan door het gebruik van te weinig specifieke verwijswaarden en verkiest dan overwegingen te herhalen die eerder naar voren zijn gebracht (bijvoorbeeld BB9701). Als daarbij dan echter niet twee keer precies dezelfde formulering wordt gebruikt, kan soms moeilijk worden bepaald of een argument wordt herhaald of dat er een nieuw argument naar voren wordt gebracht. Een nadeel is bovendien dat (veelvuldige) herhaling de leesbaarheid van het vonnis negatief kan beïnvloeden.

Geconstateerd moet worden dat de rechtbanken steeds ad hoc eigen oplossingen proberen te vinden voor de manier waarop argumentatieve verbanden in een complexe tekststructuur het beste tot uitdrukking kunnen worden gebracht. Een verklaring daarvoor is dat in het strafmotiveringsmodel weliswaar wordt aangegeven welke onderdelen in de motivering tot uitdrukking moeten worden gebracht, maar dat daarbij niet wordt aangegeven

hoe deze in een inzichtelijke argumentatiestructuur functioneel moeten worden geplaatst. Zonder hier een heel gedetailleerde analyse aan ten grondslag te leggen, menen we dat de tekststructuur in de Promis II vonnissen problematischer is dan ervoor. Het lijkt erop dat de aanduiding van de onderdelen A-I ten onrechte een preferente volgorde suggereert waarmee begrijpelijkerwijs de opstellers van de vonnissen slecht uit de voeten kunnen en dat dit de tekststructuur negatief beïnvloedt.

6. Conclusie

In paragraaf 3 concludeerden we dat het strafmotiveringsmodel geen argumentatiestructuur expliciteert. In paragraaf 4 constateren we dat het model in de projectperiode leidt tot een significante toename in het aantal uitingen dat deel uitmaakt van de strafmotivering, en een sterke toename van het percentage uitingen dat de lezer in staat stelt tot het expliciteren van informatieve argumentatieve gebondenheden (van 40% naar 60%). Ook wordt vaker naar een referentiepunt verwezen. In paragraaf 5 concluderen we echter dat nog steeds de duur van de straf nauwelijks gemotiveerd wordt, veelal doordat vermelde feiten er niet inzichtelijk aan verbonden worden. Criteria voor de duur van de straf zijn ook in Promis II vrijwel steeds impliciet. Wanneer we deze expliciteren als verzwegen argument, is de beoordeelbaarheid van de criteria dikwijls gering. Bij het opleggen van een voorwaardelijk deel (van de straf) is dit iets beter, maar dat was ook vóór Promis II al zo. De beoogde verbetering van de toegankelijkheid is niet bereikt op het punt van de tekststructuur. Deze is niet gestandaardiseerd. Er lijken zelfs aanwijzingen dat het strafmotiveringsmodel de rechtbank hindert die beoogt een duidelijke samenhang tussen argumentatief relevante uitingen aan te brengen.

Onze conclusies geven een minder positief beeld dan het beeld dat de sector zelf heeft over de resultaten van Promis. Het oordeel van de commissie (zie paragraaf 2) verbaast ons dan ook. Dat deze stelt dat dikwijls een korte leesbare omschrijving van de feiten (A) zou ontbreken, komt niet overeen met wat wij constateren; deze omschrijving is er vaak wel, maar de functionaliteit ervan ontbreekt. Juist is dat de onderdelen B en C in de Promis II vonnissen in de regel wel worden weergegeven, maar plichtmatig en zonder dat de rechtbank zich systematisch positioneert ten opzichte van de argumenten van het OM en de raadsman wanneer het gaat om de bepaling van de hoofdstraf. Er worden veel vaker dan in het verleden referentiepunten gebruikt, maar veelal is dit niet meer dan de constatering dat het standpunt van de rechtbank afwijkt van dat van de referent. Er is slechts incidenteel sprake van een argumentatieve discussie (wat naar ons lijkt beoogd was met onderdeel G van het model). Dat de commissie concludeert dat voldoende aandacht wordt besteed aan feiten- en tengerelateerde factoren (H) en verdachte gerelateerde factoren (I) correspondeert wellicht met onze bevinding dat voor zover er wordt gemotiveerd, dit vaak de strafsoort betreft. Juist daar spelen elementen H en I een relatief grote rol.

Promis, een grootschalig door de rechtspraak zelf opgezet project, leidt dus onmiskenbaar tot veranderingen. De motiveringen zijn uitgebreider en een groter aantal uitingen is argumentatief relevant. Wij hebben door een systematische vergelijking van vonnissen vóór en na Promis aannemelijk gemaakt dat dit kwantitatieve effect, kwalitatief vrij marginaal is.

Wij menen dat voor de constatering dat het strafmotiveringsmodel niet tot systematische verbetering leidt twee verklaringen kunnen worden gevonden. De eerste is praktisch en

daarom wellicht het belangrijkste. Het model van Promis II is geen argumentatiemodel, niet in de presentatie en niet in de toelichting. Paragraaf 3 moge dit duidelijk maken. Het kostte ons veel woorden er een argumentatieve interpretatie van te geven. Juristen zijn zeer gekwalificeerde argumentatiedeskundigen in het domein waarin rechtsregels (in de vorm van conditionele zinnen) de structuur voor de argumentatie bepalen, maar niet zondermeer ook in de domeinen waarin die structuur nu juist ontbreekt. Kortom, we menen dat er een competentieprobleem is dat door een beter model, met goede instructie en eventueel enige training, is op te lossen.

De tweede verklaring is meer theoretisch en fundamenteeler van aard. Het ‘ideaal’ zoals wij dat vermoeden op basis van de onderdelen van het model (met name het oriëntatiepunt), lijkt met recht een ideaal. De rechter weet het specifieke geval nauwkeurig en inzichtelijk te plaatsen ten opzichte van een herkenbaar en verantwoord normgeval (als oriëntatiepunt) door afwijkingen hiervan precies te motiveren. Dit doet hij ook ten opzichte van eventueel afwijkende oordelen van OM en/of raadsman. Zeker wanneer men hier dan ook nog een abstract gelijkheidsbeginsel naast houdt (de rechtbank doet dit op een wijze die consistent is met alle andere gevallen die door haar en de collega's beoordeeld worden), dan weten we dat een dergelijk overzicht en zelfinzicht er niet is (en ook op theoretische gronden niet kan zijn). Het model weerspiegelt dus een mythe, namelijk dat een volledige verantwoording van soort en duur van de straf kan en moet worden geformuleerd.

Wanneer een motiveringsmodel een handelwijze veronderstelt die menselijkerwijs niet haalbaar is, dan zal en moet een gebruiker het model wel ‘vervagend’ toepassen. Wij constateerden: (1) selectief argumenteren, wel de soort, veel minder de duur; (2) quasi generieke criteria, (3) geen onderbouwing van criteria; (4) moeilijk beoordeelbare en zelfs schijnbaar inconsistente tussen criteria, (5) ontbrekende argumentatieve verbindingen tussen A, H en I elementen en de standpunten; (6) vage verwijswaarden. Wij zijn ervan overtuigd dat rechtscollages gewoonlijk integer afwegen welke straf passend is, echter zonder dat dit betekent dat er een coherent en consistent stelsel van operationele normen wordt toegepast dat bovendien voor introspectie toegankelijk is en zich helder laat formuleren. Uit goede voorbeelden uit het corpus blijkt dat meer nauwkeurige argumentatieve gebondenheden kunnen worden gecommuniceerd dan veelal gebeurt, maar deze zullen nooit een ideaal benaderen van inzichtelijkheid tegen de achtergrond van een compleet, consistent en operationeel systeem van straftoemetingen.

Wij menen dat het effect van Promis II goed te verklaren is vanuit de kenmerken van het B&S model tegen deze theoretische achtergrond. Dat geeft tegelijk de richting aan voor een wenselijk vervolg. Enerzijds dient het model vanuit een expliciete en inzichtelijke argumentatiestructuur te worden opgezet. Anderzijds dient los van dit model te worden overdacht waar en hoe de dialoog met de lezer-leek moet worden aangegaan wanneer deze ideologische verwachtingen heeft over de aard van de motivering die wellicht wel begrijpelijk zijn, maar een onhaalbaar ‘ideaal’ weerspiegelen.

Bibliografie

Eindrapport Pilot Promis (2005). Project motiveringsverbetering in strafvonnissen, 26 mei 2005.

Eindrapport Promis II (2007). Project motiveringsverbetering in strafvonnissen, 27 september 2007.

Hoven, P. J. van den (2002). Hoogspanning. Enige argumentatietheoretische overwegingen naar aanleiding van een oud arrest. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 24, 32–49.

Naar een verbetering van strafmotiveringen

Jonker, D.A. en P.J. van den Hoven (1983). *Recht spreken, krom schrijven*. Deventer: Kluwer.

Nolta, J.V. (1997). *Taal in toga. Over toegankelijke (straf)rechtstaal*. Deventer: Kluwer.

Plug, H.J. (1991). Overwegingen over de 'overwegende-dat'-vorm. In: F.H. van Eemeren en E.T. Feteris (red.) *Juridische argumentatie in analyse. Opstellen over argumentatie en recht.* (121-132). Groningen: Wolters-Noordhoff.

Plug, H.J. (2000). *In onderlinge samenhang bezien. De pragma-dialectische reconstructie van complexe argumentatie in rechterlijke uitspraken*. Amsterdam: Thela Thesis.

Schalken, T. (2006). Het rechterlijk vonnis als onvoltooid verhaal. Wijzen woorden de weg naar de waarheid? In: Jeanne Gaakeer, Marjan Goslings & Ed van der Ouderaa (red.) *Spiegels voor rechters. Beschouwingen over recht en literatuur*. Nijmegen: Ars Aequi.

Sterk, C.H.W.M. en C.R.L.R.M. Ficq (2008). Promis: inzicht in de gedachtegang van de rechter. *Nederlands Juristenblad*, nr. 3, 153-157.

Vellinga-Schootstra, F. (2008). Promis(e) voor de burger?. *Nederlands Juristenblad*, nr. 3, 161-162.

HANS VAN DER MEIJ,
JOYCE KARREMAN EN
MICHAËL STEEHOUDER

Drie decennia computerhandleidingen voor beginners

1. Inleiding

Computerhandleidingen voor beginners, zijn die nog wel nodig? De leveranciers van softwarepakketten lijken te denken van niet, maar zijn ook weer niet helemaal zeker van hun zaak. Wie tegenwoordig software aanschaft, krijgt er doorgaans geen dik pakket papieren documentatie meer bij, maar een dun vouwblad met installatieaanwijzingen en een CD-rom waarop niet alleen online documentatie staat voor naslagdoeleinden, maar ook een tutorial in pdf-formaat. De gebruiker kan dit pdf-bestand zelf uitprinten, – weer de vertrouwde papieren leshandwaarna hij – nu op eigen kosten geprint leiding voor zich heeft.

Ook andere producenten vonden en vinden al sinds jaar en dag een afzetmarkt voor computerhandleidingen voor beginners. Al vanaf de beginjaren van de personal computer zijn er voor veel softwarepakketten leerboeken die niet door de leverancier zelf worden verstrekt, maar die apart verkrijgbaar zijn via de boekhandel of bij bureaus die cursussen en trainingen aanbieden. Zo brengen uitgeverijen als Visual Steps en Instruct succesvolle series uit, soms gericht op specifieke doelgroepen als ouderen, of docenten basisonderwijs die het Europees Computer Rijbewijs willen halen. Andere organisaties bieden handleidingen voor beginners aan via websites, zoals www.lincgate.magusine.net. In dit artikel schetsen we in grote lijnen de ontwikkeling van zulke leshandleidingen voor beginners, doorgaans aangeduid als *tutorials*.

Samenvatting

De eerste computerhandleidingen voor beginners (*tutorials*) werden in de jaren tachtig van de vorige eeuw geschreven in 'lopend proza', maar mede onder invloed van het onderzoek van Carroll c.s. naar het gedrag van beginnende computergebruikers kregen de handleidingen een meer instructief karakter om ze geschikt te maken voor 'hands-on' gebruik. In de jaren negentig was deze aanpak algemeen geaccepteerd en leidde onderzoek tot een aantal verfijningen, met name door een afgewogen dosering van declaratieve informatie, door aandacht voor fouthulp en door onderzoek naar de effecten van oefeningen en aanpakkingen aan de lezer om zelf het programma verder te 'verkennen'. Rond de eeuwwisseling groeide de aandacht voor 'belevingselementen' in tutorials, zoals in de vorm van een duidelijk aanwezige *tutor* en *agents* in de vorm van (fictieve) medegebruikers. De geschiedenis van de tutorial wordt gekenschetst als een goed voorbeeld van de wijze waarop praktijk, theorievorming en onderzoek hand in hand kunnen gaan.

Drie decennia computerhandleidingen voor beginners

In 1981 introduceerde IBM de eerste *personal computer*, waarmee niet alleen een nieuwe term aan de taal werd toegevoegd, maar ook een revolutie werd gemarkeerd. De computer, tot dan toe voorbehouden aan hoog opgeleide technici of hobbyisten, kwam binnen ieders zichtveld, zowel op het werk als thuis. Wel waren er voorlopers van de personal computer (Atari, Apple II), maar vanaf 1981 was het kunnen werken met een computer niet langer een vrijblijvende kwestie: iedereen moest eraan geloven.

De introductie van de personal computer betekende ook dat er een nieuw genre computerdocumentatie ontstond. Naast handleidingen voor programmeurs en technische documentatie kwamen er *handleidingen voor beginners*, bestemd voor mensen zonder technische achtergrond die met de computer aan de slag moesten. Al snel na de introductie van de personal computer kwamen die er in drie vormen: de officiële *leshandleidingen* die door de fabrikant met de software werden meegeleverd, de *cursusboeken* die door opleidings- en trainingsbureaus werden gebruikt, en de (inleidende) *computerboeken* die (meestal) buiten de fabrikant om werden geschreven en door onafhankelijke uitgevers in de handel werd gebracht. In dit artikel scheren we deze drie subgenres overigens over één kam en beschouwen we ze als varianten van één genre: de *tutorial*.

Het nieuwe genre heeft niet alleen brood op de plank gebracht voor veel technische schrijvers en trainers, het werd ook een dankbaar object van onderzoek voor psychologen, onderwijskundigen en taalbeheersers. Dit onderzoek heeft een sterk stempel gedrukt op de praktijk via de adviesliteratuur en via cursussen en trainingen voor handleidingenschrijvers. Ook de *research awareness* van een aantal grote hard- en softwareproducenten (zoals IBM, Apple, Microsoft) droeg ertoe bij dat de resultaten van onderzoek zich in dit genre snel vertaalden in de professionele praktijk.

In dit artikel schetsen we de ontwikkeling van het genre *tutorial* met de nadruk op de kwesties die in het onderzoek centraal hebben gestaan. Hoewel het hachelijk is de ontwikkeling van een genre te willen indelen in enkele perioden waarin de documentatie specifieke kenmerken vertoont, de praktijk is doorgaans gevarieerder en meer diffuus, zien we toch een redelijk duidelijke lijn in de historische ontwikkeling van de computerhandleiding voor beginners.

De eerste periode valt ruwweg samen met de jaren tachtig van de vorige eeuw. In deze periode ontstaat het genre geleidelijk en wordt dit vooral gebaseerd op de bekende verhalende stijl. In deze periode is nog onduidelijk in hoeverre de tutorial het karakter van een studieboek zou moeten krijgen, of meer het karakter van een 'hands-on' handleiding.

In de tweede periode, die aanvangt in de jaren negentig, is de 'hands-on' handleiding bepalend geworden voor het genre tutorial. Deze periode, die ruwweg de jaren negentig omvat, wordt gekenmerkt door het zoeken naar de inhoudelijke en formele middelen die een 'hands-on' tutorial kunnen optimaliseren. De nadruk ligt op de cognitieve aspecten van de verwerking van de tutorial. Er wordt aandacht besteed aan de manier waarop gebruikers een mentaal model opbouwen, hoe er een optimale fit kan worden gerealiseerd tussen hun voorkennis en de informatie in de tutorial, en hoe de presentatie van de informatie kan worden geoptimaliseerd voor het gebruiksgemak.

In de derde periode – ter wille van de symmetrie kiezen we het jaar 2000 als keerpunt – verschuift de aandacht naar de affectieve aspecten van de tutorial. We zijn dan in een periode beland waarin het genre voor wat betreft het ondersteunen van basisvaardigheden vrij duidelijk is uitgekristalliseerd en de aandacht zich richt op de bevordering van de motivatie en

beleving van de gebruiker. Ondersteuning van effectief en efficiënt gebruik van de personal computer wordt niet meer voldoende geacht, de tutorial moet de gebruiker ook tevreden stellen. Deze ontwikkeling is ook terug te vinden in de definitie van het begrip *usability* van de International Organisation for Standardization (ISO, 1998). Usability (bruikbaarheid): is ‘de mate waarin een product door de doelgroep in zijn gebruikersomgeving kan worden gebruikt om de doelen effectief, efficiënt *én naar tevredenheid* te bereiken’. (cursivering toegevoegd).

2. De eerste periode: het ontstaan van de tutorial

2.1 Onzekerheid over het genre. Een voorbeeld van een typische tutorial uit de jaren tachtig is te zien in figuur 1. Er wordt gebruik gemaakt van ‘lopend proza’ en de informatie is weinig gesegmenteerd en gelabeld.

Positioning Table Definition Codes	titel van de functie
Although many tables (especially the table of contents and lists) appear at the beginning of the final product, you may want to generate tables at the end of the document. Considering the amount of extra formatting they often require, there is good reason to define them at the end.	toepassings-informatie
To do this, position the cursor at the end of the document and insert a page break. Then use {Format} Page to insert any needed new page number codes and hard page breaks between the text and the tables before generating. You may also need to discontinue headers and footers.	procedure
Then insert the table definition codes you want, using {Mark Text} Define. After the tables are generated and the document is printed, reshuffle the pages so the table of contents and lists appear at the front, and no one will ever know the difference.	
There is only one trap to be aware of when you position the codes for any table at the end of the document. If the generated table of contents contains an entry for itself, or for any lists, these entries will appear last, following all section headings and the index. (Normally, of course, the table of contents appears as the <i>first</i> entry, not the last.) To correct this problem, block and move the displaced entries to their proper locations before printing the final copy.	probleem
	oplossing

Figuur 1: Fragment uit een handleiding voor WordPerfect 5.1 (Halpern, 1988).

In dit fragment staan verschillende informatiesoorten bij elkaar in een alinea, iets wat tegenwoordig in instructieve teksten niet meer in zo’n sterke mate voorkomt. Het fragment begint met een stukje *toepassingsinformatie*: tabellen, zoals de inhoudsopgave, kunnen op willekeurige plekken in een tekst gevoegd worden. Dit is handig, want het biedt de mogelijkheid tabellen pas te maken als de rest van het document al klaar is. Na de toepassingsinformatie wordt de *procedure* zelf beschreven. Tot slot worden ook mogelijke *problemen en oplossingen* beschreven. Als je een inhoudsopgave maakt, dan komt de verwijzing naar de inhoudsopgave zelf helemaal onderaan staan. Dit kun je verhelpen door de tekst in de tabel te verplaatsen.

In plaats van deze presentatie in lopend proza had uiteraard ook gekozen kunnen worden voor een stapsgewijze instructie. Die presentatie was in de jaren tachtig zeker niet ongebrui-

kelijk in andere instructieve teksten zoals gebruiksaanwijzingen (zie bijvoorbeeld Jansen & Lentz, 1996). Het feit dat dit in tutorials (dikwijls) niet gebeurde, illustreert dat de tutorial niet werd gezien als een 'technische instructie' maar als een soort studieboek. Er werd niet uitgegaan van een 'hands-on' leerstrategie maar van een traditionele leerstrategie waarbij eerst de stof wordt bestudeerd en daarna toegepast.

Ook in andere opzichten was in de beginjaren van de personal computer niet zo duidelijk hoe men met het nieuwe fenomeen 'niet-technische computergebruiker' moest omgaan. Schrijvers van computerhandleidingen, aldus Halse (1986, p. 116), 'are in the process of forming their genre'. Hij signaleert daarbij een geleidelijke overgang van de studieboekaanpak naar de meer instructieve aanpak. Hij wijst bijvoorbeeld op titels waarin woorden als *Guide* en *Manual* overheersen en hij signaleert een aantal stapsgewijze instructies in de bestudeerde handleidingen. Ook in adviesboeken voor handleidingenschrijvers uit die tijd wordt de stapsgewijze aanpak als mogelijkheid besproken, zonder dat men daarin exclusief is. Het is duidelijk dat die aanpak (nog) geen algemeen gebruik is. Zo bespreekt Houghton-Alicio (1985) naast de verhalende schrijfstijl, verschillende alternatieven om de inhoud van instructies weer te geven, waaronder de *cookbook style*: lijsten van acties die worden beschreven met een imperatief. Price ging, een jaar eerder in 1984, al een stap verder. Voor hem is het beschrijven van acties in genummerde stappenlijsten niet slechts een van de mogelijkheden, maar verdient die de voorkeur. Reden hiervoor is dat genummerde lijsten het mogelijk maken gemakkelijk te switchen tussen handleiding en computer. In een paragraaf met de titel 'Divide your material into short steps' zegt hij: 'Number each step so readers can find their place when they come back from the key board and the screen.' (p.82)

Opvallend in het nieuwe genre is volgens Halse dat de lezer verondersteld wordt erg onzeker te zijn. Dat uit zich in zeer gedetailleerde waarschuwingen en aanwijzingen, die in de huidige tijd nogal potsierlijk aandoen.

... must exercise extreme caution not to press the reset key accidentally. Take care especially when you go after the return key. As it is easy to get your finger a little too high up on the keyboard and hit the reset key by mistake. (Halse 1986, p. 107).

... the first thing to do ... is to turn the APPLE on. The switch is on the back of the computer. Push it into the upward position. You will be rewarded by the light at the bottom of the keyboard marked 'POWER' coming on. This light is not a key, and cannot be depressed. (Halse 1986, p. 117).

Deze aandacht voor zelfs de meest pietluttige aspecten is volgens Mardsjö (1994) kenmerkend voor handleidingen van nieuwe technologieën waarin de gebruiker niet alleen instructie moet krijgen maar ook 'opgevoed' moet worden in de adoptie van de nieuwe technologie.

2.2 Onderzoek van Carroll: op weg naar het minimalisme. Een uiterst belangrijke impuls voor onderzoek en praktijk van computerhandleidingen kwam van het IBM Watson laboratorium in Boston, waar John Carroll startte met onderzoek naar de problemen van beginnende computergebruikers. Misschien wel zijn belangrijkste ontdekking was dat de mensen die moesten leren werken met een personal computer, in de problemen kwamen door hun eerdere ervaringen, aanpak, voorkennis en (on)deskundigheid. Zij gedroegen zich zoals velen van ons doen bij een nieuwe taak. We proberen er het beste van te maken door na te denken, dingen uit te proberen en relevante voorkennis te activeren.

Grapjes uit die tijd gaan dan ook vaak over de missers van secretaresses die met de personal computer moesten leren werken als vervanger van de elektronische typemachine. Een klassieke anekdote is die over de secretaresse die een floppy disk bewaarde door die met een punaise op het prikbord te bevestigen. Een andere populaire grap ging over een secretaresse die een floppy wilde kopiëren door deze onder het kopieerapparaat te leggen (Jennings, 1990). Behalve amusant zijn deze missers ook illustratief voor het feit dat bestaande ervaringen en kennis een grote rol spelen in het gedrag van mensen. Carroll verbond aan zijn observaties dan ook de conclusie dat instructies moeten inspelen op deze manier van leren en zingeving.

Dit vormde de startfase van het *minimalisme*, een ontwerpbenadering voor instructie waarbij het natuurlijke leergedrag van gebruikers het uitgangspunt is. Volgens Carroll (1990a) gebruiken mensen bij het leren werken met de personal computer gewoonlijk vijf karakteristieke leerstrategieën: (1) men leert door te doen, (2) men leert door te denken en redeneren, (3) men zoekt een betekenisvolle context en heeft behoefte aan betekenisvolle taken, (4) nieuwe ervaringen worden gekoppeld aan eerdere ervaringen en voorkennis, en (5) men leert van de fouten die gemaakt worden.

Deze typering van dit gedrag van de lezer was van grote invloed op het ontwerp van een minimalistische instructie. In de eerste set van ontwerpprincipes voor een minimalistische handleiding is er zelfs een één op één relatie: (1) Laat de lezer snel dingen doen, (2) vertrouw erop dat lezers nadenken en improviseren, (3) laat mensen tijdens de instructies werken met echte of realistische taken, (4) exploiteer wat mensen al weten, en (5) ondersteun foutafhandeling.

Voor Carroll volstonden deze observaties en de daarvan afgeleide ontwerpprincipes lange tijd als kwaliteitsborg voor het minimalisme. Hij voerde zelf slechts één experiment uit om te onderzoeken of minimale handleidingen werkelijk tot betere resultaten zou leiden dan de gebruikelijke documentatie (Carroll, Smith-Kerker, Ford, & Mazur-Rimetz, 1987). In dat onderzoek moesten de deelnemers, secretaresses, een aantal tekstverwerkingstaken uitvoeren. De resultaten, die uitstekend overeen kwamen met de verwachtingen, kunnen grofweg worden samengevat in de $3 \times 33\%$ -formule. De minimale handleiding is ten minste een derde korter dan gangbare handleidingen uit die tijd, de trainingstijd is ongeveer een derde korter en gebruik van de minimale handleiding leidt ertoe dat men na afloop ongeveer dertig procent meer taken succesvol kan uitvoeren. De observaties en het onderzoek werden uiteindelijk samengevat in Carrolls boek *The Nurnberg Funnel: Designing Minimalist Instruction For Practical Computer Skill* (1990b).

Het minimalisme is vanaf de start en mede dankzij het genoemde boek en een opvolger acht jaar later (Carroll, 1998), stevig verankerd in de praktijk. Toonaangevende bedrijven zoals Apple, Claris, Hewlett Packard, IBM, Lucent en Microsoft pasten en passen het minimalisme toe in hun documentatie. De populariteit van het minimalisme is ook in 2008 nog onverminderd groot. JoAnn Hackos, voormalig president van de Society for Technical Documentation, meldde bijvoorbeeld onlangs nog dat de workshop minimalisme die haar bedrijf Comtech aanbiedt, al sinds jaar en dag een onverbidde bestseller is. De workshop is veruit het meest populaire product uit het uiteenlopende trainingsaanbod van Comtech (Hackos, 2008).

Gezien de brede verspreiding in de praktijk is het verrassend dat er wereldwijd maar weinig empirisch onderzoek is gedaan naar het minimalisme. Zo zijn er slechts enkele replicatiestudies verricht waarin de effecten van een minimale handleiding werden verge-

leken met een controlehandleiding (Gong & Elkerton, 1990; Oatley, Meldrum, & Draper, 1991; Ramsay & Oatley, 1990; VanderLinden, Cocklin, & McKita, 1988). Deze studies rapporteren wel allen uitkomsten waaruit de superioriteit van de minimale handleiding naar voren komt.

In Nederland – met name aan de Universiteit Twente – zijn de minimalistische principes aanleiding geweest voor een langjarige lijn van onderzoek. Het onderzoek begon in 1989 met een uitgebreide analyse van de minimale handleiding van Carroll. Door middel van ‘reverse engineering’ van deze handleiding werd getracht een scherper beeld te krijgen van de ontwerpprincipes van het minimalisme. Zoals Draper (1998) aangeeft waren de principes namelijk wel duidelijk genoeg voor veel mensen uit de praktijk, maar misten zij de precisie die nodig is voor uitvoering van deugdelijk wetenschappelijk onderzoek. Carrolls oorspronkelijke publicaties boden generieke beschrijvingen van de vijf leerstrategieën en ontwerpprincipes, maar geen gedetailleerde beschrijvingen van de manieren waarop die concreet gerealiseerd en onderzocht kon worden. De reverse engineering leidde tot een aanzienlijke concretisering van de principes in de vorm van meer concrete heuristieken voor het ontwerp van een minimale handleiding (Van der Meij & Carroll, 1998).

Naast deze analyse werden ook replicatiestudies uitgevoerd met volwassen vrijwilligers en studenten (Lazonder & Van der Meij, 1993; Van der Meij, 1992). In deze studies werkte de experimentele groep met een minimale handleiding voor de tekstverwerker WordPerfect (zie Figuur 2b). De controlegroep kreeg een bewerkte versie van de in Nederland zeer populaire handleiding van Henk Boeke (1993). Deze handleiding werd gekenmerkt door de verhalende schrijfstijl die op dat moment domineerde (zie Figuur 2a).

Een vergelijking tussen beide fragmenten toont hoe deze op een aantal punten wezenlijk van elkaar verschillen. In de controlehandleiding gebruikt de auteur veel ruimte om concepten uit te leggen voordat de lezer aan de slag kan. In de minimale handleiding is alleen de voor het doel meest noodzakelijke uitleg gehandhaafd. Een begrip als *corpsgrootte* wordt bijvoorbeeld niet uitgelegd. Door het weglaten van niet direct taakrelevante informatie kan de lezer van de minimale handleiding veel sneller dingen doen. Een ander opvallend verschil zit in de taak die men moet uitoefenen. De lezers van de controle handleiding oefenen niet met een specifieke tekst; de uitleg gaat over hoe men in het algemene geval moet handelen. In de minimale handleiding wordt gewerkt met een echte, bestaande tekst, het bestand *Koffie.wp*, waarin een aantal woorden moet worden aangepast. Ook het exploiteren van wat mensen al weten is zichtbaar in het voorbeeld. In de controlehandleiding wordt in het eerste deel van de tweede bullet precies uitgelegd wat lezers moeten doen om het lettertype te kunnen selecteren. In de minimale handleiding is deze deelstap niet meer in *actiebewoordingen* (‘Druk op →’) maar in *doelbewoordingen* (‘ga in het menu naar’) aangegeven, omdat aangenomen wordt dat de lezer dan inmiddels al weet hoe het menu kan worden geactiveerd. Andere specifieke kenmerken van het minimalisme, zoals erop vertrouwen dat de lezer nadenkt en improviseert, en ondersteunen van foutafhandeling, zijn niet in het afgebeelde segment te zien, maar wel elders aanwezig.

De uitkomsten van beide studies waren nagenoeg gelijk aan die van Carrolls experiment. De minimale handleiding was aanzienlijk dunner dan de controlehandleiding en leidde tevens tot een kortere trainingsduur en een flink hogere leerwinst. Het onderzoek richtte zich daarom vervolgens op de specifieke bijdrage van enkele minimalistische principes en/of heuristieken.

5. Tekst vormgeven

In dit hoofdstuk wordt het formatteren (of vormgeven) van letters, woorden en regels beschreven. Het gaat hierbij over onderwerpen als vet maken, cursiveren, onderstrepen, de kantlijn verschuiven, centreren enzovoorts.

Opmerking (1): bij de meeste functies worden codes in de tekst geplaatst. Deze kunnen, zoals we in paragraaf 4.4 zagen, met het commando WEERGEVEN CODES zichtbaar gemaakt worden.

Opmerking (2): in dit hoofdstuk wordt de term 'basislettertype' gebruikt. Het basislettertype is de letterfamilie die als uitgangspunt voor een tekst dient. Zo zijn Helvetica, Times Roman en Courier drie verschillende basislettertypes. Wanneer het programma bijvoorbeeld standaard ingesteld is op het lettertype Times Roman met een corpgrootte (lettergrootte) van 12 punt, dan zal bij het printen de tekst in Times Roman 12 punt uit de printer rollen.

Opmerking (3): de grootte van de letters die uit de printer komen wordt de corpgrootte genoemd. De corpgrootte wordt uitgedrukt in punten. De omvang van een punt is $1/72$ Inch. De schrijfwijze voor 1 punt is 1p. (Dus: $72p = 2,54$ cm).

5.1 Letters modificeren

Onder het modificeren van letters wordt verstaan: op basis van het actieve basislettertype en de actieve corpgrootte een wijziging in de vormgeving aanbrengen. Voorbeelden van modificaties zijn vet drukken, onderstrepen of cursiveren. De methodes om tekst te modificeren komen sterk overeen; alleen de bijbehorende commando's verschillen. Alle commando's staan onder de optie LETTERTYPE. Hieronder volgt de procedure:

Nieuwe tekst modificeren

Wanneer we willen dat nieuwe tekst onderstreept, vet of anderzijds gemodificeerd wordt, doen we het volgende:

- Druk op [ALT].
- Druk op [→] om de optie LETTERTYPE te selekteren.
- Druk op [↓] om het commando WEERGAVE te selekteren; er verschijnt dan een zogenaamd deelmenu
- Druk op [→] om in het deelmenu te komen.
- Druk op [↓] om het gewenste commando te selekteren.
- Druk op [ENTER].
- Typ de tekst; deze wordt nu automatisch gemodificeerd.
- Selekteer hetzelfde commando nog een keer om weer naar de gewone tekstmode terug te keren.

Opmerking: alle codes om tekst te modificeren zijn gepaarde codes (zie paragraaf 4.3). Om weer naar de gewone tekstmode terug te keren is het ook mogelijk om één keer op 'pijlte naar rechts' te drukken. De cursor wordt dan áchter de code voor de tekstmodfflcatie gezet. Deze actie is in het gewone tekstscherf niet te zien; het onderwaterschenn maakt deze actie wèl aanschouwelijk.

Figuur 2a: Verhalende stijl in de controlehandleiding (Lazonder & Van der Meij, 1993).

7. Delen van de tekst accentueren

Tekst onderstrepen

Met WordPerfect kun je (delen van) de tekst accentueren, bijvoorbeeld door deze te onderstrepen.

1. Vraag het bestand KOFFIE.WP op.
2. Maak een blok van de woorden 'een half miljoen'.
3. Ga in het menu naar de optie LETTERTYPE. Ga met de [→]toets naar het commando WEERGAVE.

Er verschijnt nu een zogenaamd deelmenu.

4. Ga naar het deelmenu door één keer op de toets te drukken.
5. Kies het commando ONDERSTREPEN door één keer op de 1 toets te drukken.
6. Druk op de ENTER toets om 'een half miljoen' te onderstrepen.

Om te bekijken of 'een half miljoen' onderstreept is, kun je het commando 'Voorbeeld op het scherm' uit het printmenu gebruiken.

Figuur 2b: Instructieve stijl in de minimale handleiding (Lazonder & Van der Meij, 1993).

3. De tweede periode: geaccepteerde genreconventies en verfijning

Hoewel, zoals beschreven, in de jaren tachtig al aanzetten te zien waren om een computerhandleiding niet op te vatten als een studieboek om te leren maar als een 'hands-on' instructieboek, duurde het tot in de jaren negentig voordat deze aanpak algemeen werd. Onder invloed van de resultaten van het onderzoek uit het einde van de jaren tachtig en de adviesliteratuur uit diezelfde periode verschenen er steeds vaker handleidingen in de vorm van technische, zakelijke teksten waarin verschillende informatiesoorten duidelijk van elkaar gescheiden waren. Een voorbeeld hiervan is te vinden in figuur 3.

Het verschil tussen het fragment in figuur 3 en het fragment in figuur 1 uit de jaren tachtig is duidelijk te zien. De tekst is gefragmenteerd en de verschillende informatiesoorten zijn duidelijk gemarkeerd. De paragraaf 'Verrichte betalingen invoeren in Exact' begint met een stuk *algemene uitleg* over deze functie. Daarna volgt de eigenlijke *procedure*, die een eigen titel heeft. Voorafgaand aan de stappen wordt *extra informatie* gegeven over de verschillende gebieden waarvoor de procedure gebruikt kan worden. Dat deze informatie niet tot eigenlijke procedure behoort, wordt duidelijk gemaakt door middel van het icoontje. De stappen, die samen de procedure vormen, zijn genummerd. Na de procedure worden de *gevolgen van de procedure* beschreven, in een lijst met bullets. De paragraaf eindigt met informatie onder twee andere subtitels: 'belangrijke velden', waarin verwezen wordt naar gerelateerde informatie, en 'meest gestelde vragen'. Onder het laatste kopje worden mogelijke *problemen* en hun *oplossingen* besproken.

De verspreiding en verdere ontwikkeling van deze 'hands-on' handleidingen werd geflankeerd door lijnen van empirisch onderzoek die via diverse publicaties hun weg vonden naar de praktijk. Opmerkelijk is dat een groot deel van dit onderzoek gedaan is in Nederland, aan de universiteiten van Twente en Utrecht. In de buitenlandse – meest Amerikaanse – literatuur treffen we incidenteel experimenten aan, maar verder hoofdzakelijk adviserende of kritisch besprekende artikelen. We vatten hier een aantal onderwerpen samen die in dit onderzoek centraal stonden.

7.43 Verrichte betalingen invoeren in Exact Betalingen worden handmatig ingevoerd in 'Invoeren boekingen' [FBI]. Betalingen worden gekoppeld aan de openstaande posten van crediteuren door middel van de verzamelrekening van de subadministratie. De openstaande post wordt afgeboekt wanneer het gehele bedrag is betaald en ingevoerd. Wordt een onvolledige betaling gedaan, dan blijft er bedrag openstaan. Dit bedrag kan eventueel worden afgeboekt als korting, kredietbeperking of betalingsverschillen of een combinatie van deze mogelijkheden. Als sprake is van een deelbetaling, blijft het restbedrag bestaan. Het oorspronkelijke bedrag kan worden bekeken in het overzicht van openstaande posten. Zie 7.44 Openstaande posten crediteuren controleren.	titel van de functie algemene uitleg over de functie
7.43.1 Verrichte betalingen invoeren met [FBI] ➡ Het invoeren van betalingen is grotendeels hetzelfde voor het kas-, bank- en giroboek. Daarom wordt het slechts één keer beschreven. 1. Start 'Invoeren boekingen' [FBI]. 2. Voer het boekjaar en de periode in en kies het kas-, bank- of giroboek. 3. Voer de gevraagde gegevens in. 4. Kies de crediteurenverzamelrekening en de crediteur waarbij de betaling hoort. U kunt openstaande posten herkennen o.a. herkennen aan het bedrag, waardoor betalingen snel aan openstaande posten gekoppeld kunnen worden.. Zie 5.12 Kas-, bank-, en giroboekingen invoeren. 5. Verlaat 'Invoeren boekingen' [FBI]. Consequenties • Door het invoeren van betalingen in het kas-, bank- of giroboek worden openstaande posten geheel of gedeeltelijk uit de crediteurensubadministratie verwijderd. • Het overzicht van de geboekte perioden [FBG] en het openstaande-postenoverzicht 'Na boeken' in [FCP] worden bijgewerkt. Belangrijke velden Zie 5.12 Kas-, bank-, en giroboekingen invoeren. Meest gestelde vragen • Waarom worden twee verschillende boekstuknummers gebruikt als openstaande posten worden afgeboekt?	titel van de procedure extra informatie over toepassingsgebied procedure directe gevolgen van de procedure verwijzing naar gerelateerde informatie mogelijke problemen

Figuur 3: Voorbeeld uit een 'hands-on' instructieboek (Exact Software, 1995, p. 7-48, 7-49).

3.1 Procedurele en declaratieve informatie. In onderzoek naar de effecten van verschillende informatietypen in handleidingen wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen *procedurele* en *declaratieve* informatie.

Vanaf het begin is duidelijk geweest dat de procedurele informatie, beschrijvingen van de uit te voeren acties, de kern vormt van handleidingen. Gebruikers kunnen deze informatie niet missen. De vraag was in hoeverre andere informatietypen bijdragen aan het effectief en efficiënt werken met een computer. Deze andere informatietypen worden meestal samengenomen onder de noemer *declaratieve informatie*. We verstaan hieronder informatie waarin iets uitgelegd wordt over de werking van de computer of het softwareprogramma. Declaratieve informatie kan bijdragen aan de ontwikkeling van een mentaal model, het kan de gebruiker verduidelijken wat de mogelijkheden van het computerprogramma zijn en hoe dat programma werkt. Die kennis kan de gebruiker helpen om te gaan met nieuwe, onverwachte gebeurtenissen.

Startpunt van onderzoek naar deze twee typen informatie vormde de publicatie van Kieras en Bovair (1984). In hun onderzoek constateerden zij dat gebruikers die een hand-

leiding kregen met daarin procedurele en declaratieve informatie, beter met het systeem hadden geleerd te werken dan gebruikers die werkten met een handleiding met alleen procedurele informatie. Ummelen (1997) onderzocht de effecten van declaratieve informatie op het leren werken met een spreadsheetprogramma. Haar onderzoek liet zien dat de aanwezigheid van declaratieve informatie positieve effecten had op de kennis van gebruikers over het programma. Ook waren er positieve effecten op de taakuitvoering enige tijd nadat de gebruikers voor het eerst hadden leren werken met het programma.

De resultaten van ander onderzoek naar de effecten van declaratieve informatie (in computerhandleidingen maar ook in andere instructieve teksten) lieten een minder eenduidig beeld zien. In een overzichtsartikel vatten Karreman, Ummelen en Steehouder (2005) de resultaten op dit onderzoeksgebied samen. Ze concluderen dat gebruikers belangstelling hebben voor declaratieve informatie, maar dat deze informatie vaak niet noodzakelijk is om een correct mentaal beeld te vormen van het systeem. De auteurs merken daarbij tevens op dat wat onder declaratieve informatie verstaan wordt wellicht te divers van aard is. Declaratieve informatie kan bijvoorbeeld bestaan uit informatie over de achterliggende principes van de werking van een computer of softwareprogramma maar ook uit advies over de gebruiksmogelijkheden van de verschillende functies. In het onderzoek van Ummelen werden deze verschillende subtypes samengenomen. In het onderzoek van Karreman (2004), dat overigens niet over instructies voor softwaregebruik maar over consumentenapparaten ging, werden ze van elkaar gescheiden. Uit haar onderzoek kwam naar voren dat subtypes elk hun eigen, specifieke invloed op de gebruiker hebben en dat informatie over de achterliggende principes van de werking van een apparaat (dus modelvorming) de belangrijkste positieve bijdrage levert.

3.2 Fouthulp. Eén van de basisprincipes van het minimalisme betrof foutafhandeling. Het onderzoek hiernaar begon met de ontwikkeling van een model voor de (ondersteuning van) aanpak van fouten (Lazonder, 1994; Lazonder & Van der Meij, 1994, 1995; Van der Meij, 1996). Dit model onderscheidt drie opeenvolgende fasen of componenten in de foutafhandeling: detectie, diagnose, en correctie. De detectiecomponent moet een fout onder de aandacht brengen. Vaak bevat deze component tevens informatie over het type probleem of de foutmelding van het systeem want foutmeldingen uit die tijd waren vaak kort en voor de beginner onbegrijpelijk (syntax-fout). In de diagnosecomponent wordt een mogelijke verklaring voor het ontstaan van de fout gegeven. Deze uitleg varieert met de ernst van de fout. Na een eenvoudige typefout volgde meestal alleen een geruststelling ('dit komt vaak voor'). Een structurele fout leidde gewoonlijk tot meer gedetailleerde informatie over de werking van de software. De correctie draait volledig om het herstellen van de fout.

In het empirisch onderzoek vergeleken Lazonder en Van der Meij (1994) twee condities met elkaar. Eén groep deelnemers werkte met een minimale handleiding met fouthulp. Een andere groep werkte met dezelfde handleiding zonder fouthulp. Het eerste experiment bevestigde de verwachtingen niet. De trainingstijd werd bijvoorbeeld niet gunstig maar ook niet negatief beïnvloed door de fouthulp. Belangrijker nog was dat de fouthulp nauwelijks een extra bijdrage leverde aan de vaardigheidsontwikkeling van de lezer. Nadere analyses wezen uit dat de fouthulp onvoldoende inspeelde op de meest gemaakte fouten van lezers, en ook dat lezers meerdere typen oplossingsstrategieën hanteerden waarop de handleiding niet genoeg was afgestemd.

Na aanpassing van de fouthulp leidde de vervolgstudie tot de voorspelde uitkomsten. Zo werd aangetoond dat de aanwezigheid van fouthulp in de handleiding de trainingstijd aanzienlijk verkortte. Dit was geheel te danken aan de 38% tijdsbesparing die gerealiseerd werd doordat de deelnemers minder fouten maakten (de fouthulp had een preventieve werking) en gemaakte fouten sneller herstelden. Een test na afloop van de training maakte bovendien duidelijk dat de vaardigheden van de proefpersonen in detectie, diagnose en correctie van fouten aanzienlijk waren toegenomen (Lazonder & Van der Meij, 1995).

In beide studies was de fouthulp duidelijk als zodanig herkenbaar, maar de onderdelen ervan waren niet in secties opgedeeld (zie Figuur 4a). In latere ontwerpen werden de verschillende fasen van foutafhandeling uit het model benadrukt door een herkenbare opbouw en signalering met trefwoorden (zie Figuur 4b). De nieuwe vormgeving vergroot de mogelijkheden om de fouthulp te scannen. Lezers die alleen geïnteresseerd zijn in correctie kunnen de diagnostische informatie gemakkelijker overslaan. De ongeteste aanname is dat dit ontwerp een beter model vormt voor de ontwikkeling van een systematische probleem-analyse door lezers.

4 Druk op de ENTER toets

Er verschijnt nu een mededeling dat je met WordPerfect gaat werken.

*Als de tekst **Drive niet gereed voor lezen drive A** verschijnt heb je waarschijnlijk de diskette niet helemaal in de drive gedrukt. Duw de diskette zo ver in de drive totdat de knop uitspringt. Typ daarna een 1.*

Figuur 4a: Eerste generatie fouthulp (Lazonder & Van der Meij, 1993).

4 Druk op de ENTER toets

Er verschijnt nu een mededeling dat je met WordPerfect gaat werken.

*Probleem: De tekst **Drive niet gereed voor lezen drive A** verschijnt.*

Oorzaak: Je hebt waarschijnlijk de diskette niet helemaal in de drive gedrukt.

Oplossing: Duw de diskette zo ver in de drive totdat de knop uitspringt. Typ daarna een 1.

Figuur 4b: Tweede generatie fouthulp (Van der Grijpsaarde, 1995).

Een interessante, toevallige bevinding uit deze studies was de ontdekking dat lezers de fouthulp gebruikten om foutafhandeling te verkennen. Zo'n proces verliep als volgt. Iemand voltooide eerst foutloos een taak, maakte daarna met opzet een fout en corrigeerde deze vervolgens met de fouthulp (Lazonder, 1994; Van der Meij, 1997). Deze bijzondere exploratieve wijze werd niet verwacht. Fouthulp vormde een onbedoelde, maar welkome aanvullende ondersteuning op het exploratieve gedrag van de lezer.

In reactie op de kritiek van Farkas en Williams (1990) dat het minimalistische principe van foutafhandeling niets nieuws bevatte maar allang gemeengoed was, werd het onderzoek naar fouthulp geflankeerd door een inventarisatie van de bestaande (niet-minimalistische) praktijk. Een corpusanalyse van 60 computerhandleidingen uit de periode 1980-1994 wees uit dat fouthulp in zeer beperkte mate gegeven werd en dat de aanwezige fouthulp vaak ook nog nauwelijks te vinden was. Zo was 86% van de fouthulp niet als zodanig gemarkeerd; ze was verscholen in de tekst. Op geen enkele wijze was de fouthulp tekstueel (met trefwoor-

den) of visueel onderscheiden van andere informatietypen zoals feedback of achtergrond-informatie. Ook referenties naar fouthulp met een redelijke omvang (minimaal één alinea) ontbraken veelal. In veel handleidingen bood noch de inhoudsopgave noch de index een verwijzing naar de aanwezige fouthulp (Van der Meij, 1996).

Iets meer dan de helft van de bestudeerde handleidingen in deze inventarisatie kwam uit de jaren 1980–1989. De steekproef bevatte daardoor een aanzienlijk aantal handleidingen met een verhalende schrijfstijl. In de jaren negentig verandert dit, zoals we elders in dit artikel betogen, gaandeweg in een zakelijke en meer op informatietypen gebaseerde stijl. Om te controleren of deze verandering ook te zien is in de presentatie van fouthulp hebben we voor dit artikel de corpusanalyse herhaald met een steekproef van handleidingen uit de jaren 1995–2008.

Onze onderzoeksmethode was identiek. Van 30 software handleidingen (15 uit de periode 1995–1999, en 15 uit de periode 2000–2006) bestudeerden we maximaal 25 opeenvolgende bladzijden vanuit een willekeurig insteekpunt. Zodra we fouthulp aantroffen werd bekeken of deze op de een of andere wijze opviel door gebruik van trefwoorden, plaatsing, gebruik van een markering zoals cursivering, of aanwezigheid van een pictogram. De fouthulp werd getypeerd als gemarkeerd of ongemarkeerd (en daardoor ontoegankelijk). We bestudeerden ook de inhoudsopgave en index om te zien deze verwezen naar een sectie met fouthulp van enige omvang (minimaal één alinea) die we in de handleiding hadden aangetroffen.

De resultaten voor de markering van fouthulp op de pagina waren sterk verbeterd. Waar in de vorige inventarisatie nog slechts 14% gemarkeerd was bleek fouthulp nu in 77% van de handleidingen duidelijk gemarkeerd. De verbetering is in lijn met de meer algemene verandering van een verhalende naar een instructieve stijl met daarin (ook visueel) duidelijk onderscheiden informatie typen. In de inventarisatie komt dit ook goed naar voren door de herhaalde vondst van fouthulp in secties met als titel ‘Tip’, ‘Let op’, en ‘Opmerking’. Als teken dat fouthulp wellicht ook meer ingeburgerd is wees de inventarisatie op de regelmatige aanwezigheid van reguliere instructies over fouten of problemen zoals in ‘common errors’, ‘kolom verwijderen’, ‘een bericht intrekken’, en ‘trace errors’.

De toegankelijkheid van fouthulp via de inhoudsopgave en index bleek nog net zo onder de maat als destijds. In de vorige inventarisatie waren de hitscores respectievelijk 19% en 31%. De nieuwe score van 21% voor de inhoudsopgave en 38% voor de index is nauwelijks beter. Kortom, de aanwezigheid van fouthulp op de pagina wordt wel beter gemarkeerd dan voorheen, maar de toegankelijkheid ervan, vanuit de voorkant of achterkant van het boek, is nog steeds slecht.

3.3 Oefeningen en exploratie-uitnodigingen. In veel minimale handleidingen worden de hoofdstukken afgesloten met invitaties om te exploreren in ‘on-your-own’ secties. Deze komen tegemoet aan de sterke tendens van beginners om een programma te verkennen. Door plaatsing na de actie-instructies aan het einde van een sectie of hoofdstuk wordt geprobeerd deze exploratie alleen dan te laten plaatsvinden als het veilig kan en nuttig is. Aan het eind van een sectie of hoofdstuk heeft de lezer namelijk enige kennis opgebouwd over een onderwerp. De inhoud van de invitatie om te verkennen sluit hierop aan.

In drie studies is empirisch onderzocht welk type invitatie het exploratief gedrag van lezers het best bevordert (Glasbeek, 2001; Wiedenbeck, Zavala, & Nawyn, 2000; Wiedenbeck, Zila, & McConnell, 1995). Het onderzoek van Wiedenbeck, Zavala and Nawyn (2000) richtte zich op twee vragen: Leiden invitaties daadwerkelijk tot exploraties?, en Dragen ex-

ploraties bij aan de ontwikkeling van kennis over het programma? In het onderzoek werden lezers uitgenodigd om onderdelen van een programma te verkennen nadat ze eerst actie-instructies hadden gevolgd. De exploraties gaven hen de kans om geoefende en nieuwe, aan de instructies gerelateerde onderdelen van het programma verder te leren kennen.

Drie soorten invitaties werden onderzocht: oefeningen, ‘on-your-own’ secties, en een combinatie van de twee. In de oefeningen worden wel de doelen, maar niet de acties gespecificeerd. Begin en einddoel worden aangegeven en de lezer wordt aangemoedigd het einddoel te realiseren zonder dat verteld wordt hoe dat voor elkaar te krijgen. ‘On-your-own’ secties bestaan uit aanmoedigingen om bekende en onbekende mogelijkheden van de software te verkennen. In de gecombineerde aanpak kregen lezers een mix van beide vormen van ondersteuning. Plaatsing en vormgeving onderscheiden de invitaties van de andere informatietypen in de handleiding.

Oefening: Invoezen van Tekst en Gegevens			Zelf Proberen: Invoezen van Tekst en Gegevens
Onderstaande tabel toont een deel van een clubadministratie. Maak een lijst van deze gegevens in een Excel bestand en geef elke persoon een nummer zoals getoond in het voorbeeld. Bewaar het bestand onder een zelf te kiezen naam			Verken de mogelijkheden van het invoegen van tekst en gegevens. Gebruik de Delete-toets om fouten te herstellen. Gebruik de pijltjestoetsen om de cel-selectie te veranderen. Bewaar het bestand onder een zelf te kiezen naam.
Contributie 2000/2001			
Naam	Betaald	Te betalen	
1. Jaap Baas	240	0	
2. Kees Smit	120	120	
3. Lia Berg	0	240	
4. Eva Kamp	180	60	

Figuur 5: De twee soorten uitnodigingen om te exploreren (Glasbeek, 2001).

Oefeningen hadden een veel grotere invloed op de acties van de lezers dan ‘on-your-own’ secties. Alle lezers voltooiden alle of bijna alle handelingen die vereist waren om de einddoelen van de oefeningen te realiseren. Bovendien bleken ze hierin bij 88% van de oefeningen succesvol. De gecombineerde aanpak leidde tot vergelijkbare uitkomsten. Het contrast met de ‘on-your-own’ secties was aanzienlijk. Ongeveer 7% ervan werd geheel genegeerd en van 34% van de secties werd slechts een deel van de kenmerken verkend. Vergelijkbare resultaten werden ook gevonden in een eerdere studie van Wiedenbeck (Wiedenbeck, Zila, & McConnell, 1995).

Glasbeek (2001) onderzocht twee varianten van invitaties om te exploreren: oefeningen en ‘on-your-own’ secties (zie Figuur 5). De lezer kon voor de uitwerking van elk type invitatie gebruik maken van elektronische oefenbestanden. Oefeningen nodigden lezers uit om specifieke delen van zo’n bestand te veranderen. Net zoals in het oorspronkelijke ontwerp van Carroll stimuleerden de ‘on-your-own’ secties vooral het uitproberen van verschillende software mogelijkheden (‘probeer verschillende formules en functies’). Ook uit dit onderzoek bleek dat de lezers vaker geneigd waren de oefeningen uit te proberen. Een hoger leerresultaat werd echter niet gevonden.

De drie studies tonen aan dat het de voorkeur verdient te werken met oefeningen in plaats van ‘on-your-own’ secties om lezers uit te nodigen de software (verder) te exploreren.

Maar het is niet precies duidelijk waarom oefeningen beter werken. Eén verklaring kan zijn dat oefeningen niet zozeer leiden tot een verkenning van nieuwe mogelijkheden maar vooral zorgen voor een herhaalde training. Ze vormen een ideale aanvulling op de actie-instructies die de lezer ondersteunen bij de geleide taakuitvoering. Ze nodigen de lezer uit dezelfde taak te realiseren zonder hulp. In de onderwijskundige literatuur staat deze combinatie van instructie en oefening bekend als 'uitgewerkt voorbeeld'. Diverse onderzoeken hebben uitgewezen dat dit een zeer effectieve instructievorm is (Atkinson, Derry, Renkl, & Wortham, 2000; Renkl, 1997; Sweller, & Cooper, 1985).

Daarmee is echter nog niet verklaard waarom lezers een oefening vaker als uitnodiging accepteren om de software te verkennen. Eén van de mogelijke verklaringen is dat oefeningen gebruiksvriendelijker zijn. Ze zijn gemakkelijker uit te voeren. Alle basisdata zijn beschikbaar, de gebruiker hoeft deze niet zelf te verzinnen. Een andere verklaring is dat de oefeningen werken met realistische, deels compleet beschreven taken. Oefeningen zijn onvolledige instructies die de doelen voor de lezer expliciteren en een beroep doen op diens voorkennis (de net verkregen ervaring) om deze te realiseren. Net zoals in de actie-instructies zijn de doelen geordend en gericht op het uitvoeren van nuttige taken. In de *on-your-own*-secties ontbreken deze kenmerken. Ze zijn meer softwaregericht en staan daardoor haaks op het minimalistische principe dat lezers vooral baat hebben bij taakgerichte instructies.

4. De derde periode: de beleving van de gebruiker

De taak van de schrijver van een tutorial is primair: instructies geven, uitleggen hoe taken uitgevoerd moeten worden. Zowel in de praktijk als in het onderzoek heeft daarom de cognitieve component steeds centraal gestaan. Toch is er al vanaf de beginperiode aandacht geweest voor de affectieve component van de tutorial. Price (1984) vond het bijna 25 jaar geleden al belangrijk dat schrijvers van softwarehandleidingen empathie tonen. In zijn handboek zegt hij:

If a frightening message is about to pop out at them, tell people not to worry. If the next few steps are going to be complicated, admit that they are – even for you. [...] Show sympathy, then. Whenever you see the program getting nasty, recognize that people will feel frightened. Crack a joke. It's OK. After all, this is just a tutorial. (Price 1984, p. 91)

Bekend is ook het boek *Secrets of User-Seductive documents* van Horton (1997). In dit boek zet de schrijver ontwerpers van documentatie ertoe aan om verschillende technieken te gebruiken om ervoor te zorgen dat een tekst leuk is om te lezen en te gebruiken zodat lezers gemotiveerd zijn om een instructief document daadwerkelijk te gebruiken. Hortons boek zelf is ook echt leuk om te lezen, maar helaas zijn zijn aanbevelingen slechts op zijn eigen ervaringen gebaseerd, en niet op theorie of empirisch onderzoek. In deze lijn van praktische ontwikkelingen met speciale aandacht voor de affectieve component past ook de opkomst van 'virtual agents' in mens-computerinteracties (Brave, Nass, & Hutchinson, 2005; Paiva, Machado, & Martinho, 1999; Picard & Klein, 2002). Tot voor kort kreeg vooral de technische realisatie van deze agents de meeste aandacht.

Goede voorbeelden van tutorials die speciale aandacht besteden aan de affectieve aspecten van computergebruik vormen de boeken uit de *For Dummies*-reeks (zie www.dummies.com). Deze boeken, die al sinds 1991 bestaan, en waarvan er steeds meer op de markt

verschijnen over allerlei onderwerpen, zijn gebaseerd op het idee dat gebruikers van handleidingen zich vaak onzeker voelen als ze met computers werken, en dat ze gemakkelijk gefrustreerd kunnen raken door moeilijk te begrijpen én saaie handleidingen. Om hieraan tegemoet te komen willen de schrijvers van de *For Dummies* boeken niet alleen duidelijk en inzichtelijk schrijven, maar willen ze ook zorgen dat de procedures interessant zijn en niet te moeilijk lijken en willen ze humoristisch zijn. Zij veronderstellen dat het niet voldoende is om gebruikers instructies te geven waarmee ze effectief en efficiënt kunnen werken, maar dat er meer nodig is. Om te voorkomen dat gebruikers gefrustreerd, verveeld of onzeker worden moeten instructies ook motiverende en affectieve elementen bevatten.

Deze opvattingen worden ook gedeeld door andere schrijvers van handleidingen; rond de eeuwwisseling zien we veel handleidingen en instructieboeken die affectieve elementen bevatten waarin de schrijver empathie toont. Hieronder staan twee citaten uit het instructieboek *Basiscursus Visual Basic* (Bruijnes, 1999). De schrijver probeert zich duidelijk in te leven in de situatie van de gebruiker, die er trots op is dat hij bepaalde moeilijke dingen heeft geleerd, en die het niet leuk vindt om fouten te maken.

Natuurlijk wordt u bestormd door uw eigen of andermans kinderen met de vraag of u een spelletje kunt maken, als ze eenmaal weten dat u fluitend allerlei moeilijke zaken zoals drag and drop, het gebruik van de registry en dergelijke programmeert. Het gaat in dit hoofdstuk dan ook om een spelletje. Eenvoudig en herkenbaar want het borduurt voort op een oud idee. (Bruijnes, 1999, p.177)

Een foutje! Bij programmeren geldt de vuistregel 20-80. Twintig procent van de tijd gaat op aan het daadwerkelijk schrijven van het programma en de overige tijd wordt besteed aan het ontwerp en het zoeken naar en het voorkomen van fouten. Het ligt dus voor de hand dat we samen een poging een wagen om ons te bekwamen in het zoeken naar fouten tijdens het ontwerp van een programma en het opvangen van onverwachte fouten in een programma dat we ‘in het wild’ hebben uitgezet. (Bruijnes, 1999, p. 231)

Het wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van affectieve en motiverende handleidingen is pas zeer recent op gang gekomen. Er is nog weinig onderzoek naar de effecten van dit soort motiverende elementen in computerhandleidingen. Wél hebben Loorbach, Karreman en Steehouder (2007) recent onderzocht wat de invloed is van het toevoegen deze elementen aan een handleiding voor een mobiele telefoon. Zij voegden, geïnspireerd door Kellers onderzoek naar het ARCS-model (Keller 1987), motiverende tekstuele elementen aan de handleiding toe. Deze elementen richten de aandacht van de gebruiker en proberen deze vast te houden, ze benadrukken de relevantie van verschillende functies voor de gebruikers, of ze proberen het zelfvertrouwen van de gebruikers om met de mobiele telefoon te leren omgaan te verhogen. Het onderzoek liet zien dat de teksten in de handleiding die zich richten op relevantie en vertrouwen een gunstige invloed hadden op het aantal correct uitgevoerde taken. De motiverende elementen die zich richten op vertrouwen vergrootten ook de persistentie; gebruikers bleven langere tijd proberen om een taak goed uit te voeren.

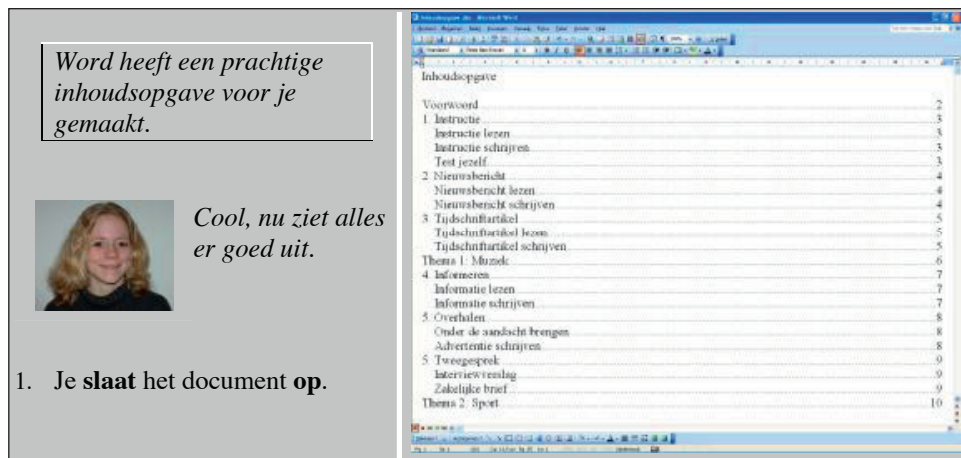
Vanuit onderwijskundige hoek is er sinds enkele jaren een duidelijke toename van studies naar de educatieve meerwaarde van (affectieve) maatregelen in het onderwijs (Astleitner, 2000; Gläser-Zikuda, Fuss, Laukenmann, Metz, & Randler, 2005). Studies naar de invloed van agents in minimale computerhandleidingen passen in deze trend. Met experimenten

naar de rol van een affectieve agent onderzocht Van der Meij (2008) of deze bijdraagt aan een positieve gemoedstoestand van de lezer tijdens de training, en of deze ook van invloed is op de motivatie van de lezer na afloop van de training.

Belangrijke keuzes voor het ontwerp van zo'n agent hebben betrekking op diens rol, de inhoudelijke focus en presentatievorm. In deze studies heeft de agent de *rol* gekregen van medeleerling. Door de agent te typeren als medeleerling, en niet als leraar of mentor, kan een sociale relatie opgebouwd worden met de lezer. Hoe hechter deze relatie hoe groter de kans dat de commentaren van de agent van invloed zijn op de lezer.

Voor de *inhoud* van de agent is gekozen voor iemand met een vergelijkbare startkennis en motivatie als de lezer. De medeleerling wordt geportretteerd als iemand met weinig aanvangskennis van de taken die in de handleiding worden besproken. De agent is dus, net als de lezer, een beginner die nieuwe ervaringen opdoet en de software leert kennen. De motiverende commentaren van de agent betreffen twee kernconcepten van motivatie te weten relevantie en zelfvertrouwen (Pintrich, 2003). Telkens wanneer de agent zich in de handleiding vertoont, maakt deze opmerkingen over de betekenis van de taak en/of het vertrouwen in een goede afloop. De invulling van de relevantie is afhankelijk van de taak die wordt uitgevoerd. Voor zelfvertrouwen zit er een duidelijke groei in de agent. Bij aanvang van een taak is deze enigszins onzeker, gaandeweg de taakuitvoering neemt het vertrouwen toe. De agent ventileert ook emoties. Om de agent zo realistisch mogelijk te laten overkomen, verbeeldt de agent een scala aan gevoelsuitingen die passen bij de situatie.

De agent wordt steeds in woord en beeld gepresenteerd. Steevast verschijnt bij elk commentaar van de agent ook een close-up van diens gezicht. De emotionele expressie van de agent is daardoor zichtbaar voor de lezer. De medeleerling wordt als aparte informatie-eenheid in de handleiding gepresenteerd zodat deze, indien gewenst, kan worden overgeslagen. Figuur 6 geeft een indruk van de presentatie van de agent in de handleiding.



Figuur 6: Handleiding met een agent (Van der Meij, 2008).

De actie-instructies in deze handleiding zijn licht aangepast aan de aanwezigheid van de agent. In plaats van in de gebruikelijke, formele gebiedende wijs ('Klik op Enter') worden deze nu beschreven in de 'je-vorm' ('Je klikt op Enter'). Het verschil tussen beide is subtiel maar onderzoek van Mayer, Fennell, Framer, & Campbell (2004) laat zien dat zelfs deze

eenvoudige vorm van personalisering kan leiden tot een significant hoger leereffect en een licht verhoogde interesse.

In het eerste experiment werden nauwelijks positieve effecten van de agent gevonden. Proefpersonen (scholieren van het vmbo) die gewerkt hadden met de handleiding met agent waren niet merkbaar meer gemotiveerd tijdens of na de training, dan proefpersonen die gewerkt hadden met de handleiding zonder agent (Van der Meij, 2008). De agent bleek echter wel de trainingstijd negatief te beïnvloeden. De aanwezigheid van de agent verhoogde de trainingsduur significant. Ook de ervaren cognitieve belasting, hoewel in absolute zin laag, werd als significant hoger beoordeeld.

Het gebrek aan effect werd onder meer toegeschreven aan de te algemene meting van de motivatie van de lezers en het beperkte gebruik van motivatiestrategieën in het ontwerp van de agent. De vragenlijst over de aanvangsmotivatie van de lezers had betrekking op een relatief breed scala van computertaken, zoals tekstverwerken en surfen op Internet. Motivatietheorieën wijzen erop dat de voorspellende kwaliteiten van dit soort algemene taakomschrijvingen aanzienlijk lager is dan die van meer specifieke omschrijvingen (Bandura, 1997; Boekaerts, 2001). Het oorspronkelijke ontwerp van de agent speelde onvoldoende in op de wisselende interactiepatronen tussen cognitie en affect. De agent moest beter worden afgestemd op de gedifferentieerde behoefte van lezers aan informatie over taakrelevantie en ervaren zelfvertrouwen.

In een vervolgstudie (Van der Meij, Op de Weegh, Weber, aangeboden) werd de meting van de motivatie aangepast en werd meer gebruik gemaakt van de al eerder genoemde motiverende strategieën uit het ARCS-model van Keller (1987). Na deze ingrepen kon in dit onderzoek wel het nut van een affectieve agent worden bewezen. De agent had onder meer een gunstig effect op de stemming tijdens de training. Proefpersonen die werkten met de handleiding met een affectieve agent ervoeren de training vaker positief dan neutraal of negatief. Ook scoorden zij na afloop het hoogst op een motivatie vragenlijst waarin gevraagd werd naar de ervaren relevantie en het opgedane zelfvertrouwen. In deze studie had de affectieve agent dus een duidelijke meerwaarde. Ook de nadelen waren nu beperkt. De aanwezigheid van de agent verlengde de trainingstijd nauwelijks en leidde ook niet tot een hogere cognitieve belasting. In alle condities werd een substantiële leerwinst geboekt.

5. Conclusie

In dit artikel hebben we geschetst hoe het genre van de tutorial – het leerboek voor beginnende gebruikers van hard- en software – zich in de afgelopen decennia heeft ontwikkeld. De verhalende stijl die bij aanvang nog veelal werd gehanteerd is vrij snel getransformeerd in een zakelijke stijl met een strakke indeling in informatietypen en bijpassende vormgeving. Bepalend daarvoor was de visie op de gebruikswijze van de tutorial. Waar aanvankelijk nog gedacht werd in termen van ‘studie’ – eerst lezen, dan doen – werd al snel duidelijk dat gebruikers veel eerder een ‘hands-on’ strategie hanteerden, waarbij lezen en uitproberen elkaar afwisselen. Voor veel schrijvers van handleidingen was dat intuïtief al duidelijk, maar het is de enorme verdienste van Carroll geweest dat hij de ogen heeft geopend voor de systematiek van dit ‘hands-on’ leren bij onervaren computergebruikers.

Opvallend in de ontwikkeling van het genre is verder hoezeer onderzoek en praktijk hier hand in hand zijn gegaan. De complexiteit van het leerproces en van de aan te bieden

informatie vormde – en vormt nog steeds – een uitdaging voor onderzoekers die belangstellingen hebben voor de cognitieve en affectieve aspecten van (zelfgestuurde) leerprocessen en voor tekststructuur en tekstgebruik. Maar van belang is zeker ook dat veel van het onderzoek is geëntameerd door het bedrijfsleven – zoals dat van Carroll door IBM – en dat een aanzienlijke transfer heeft plaatsgevonden van onderzoeksresultaten naar de praktijk bijvoorbeeld via tijdschriften als *Technical Communication* en – in Nederland – *Tekstblad*. De geschiedenis van de tutorial in de afgelopen decennia laat zien hoe theorievorming, onderzoek en de professionele praktijk elkaar wederzijds kunnen versterken.

Bibliografie

- Astleitner, H. (2000).** Designing emotionally sound instruction: The FEASP-approach. *Instructional Science*, 28, 169–198.
- Atkinson, R. K., Derry, S. J., Renkl, A., Wortham, D. (2000).** Learning from Examples: Instructional Principles form the Worked Examples Research. *Review of Educational Research*, 70 (2), 181–214.
- Bandura, A. (1977).** *Social Learning Theorie*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Boekaerts, M. (2001).** Context sensitivity: Activated motivational beliefs, current concerns and emotional arousal. In S. Volet, & S. Järvelä (Eds.), *Motivation in learning contexts. Theoretical advances and methodological implications*. (pp. 17–31). Amsterdam: Pergamon.
- Boeke, H. (1993).** *Werken met WordPerfect 6 voor Dos*. Schoonhoven: Academic Service Informatica.
- Brave, S., Nass, C., & Hutchinson, K. (2005).** Computers that care: Investigating the effects of orientation of emotion exhibited by an embodied computer agent. *International Journal of Human-Computer Studies*, 62, 161–178.
- Bruijnes, G. (1999).** *Basiscursus Visual Basic 6.0*. Schoonhoven: Academic Service.
- Carroll, J. M. (1998).** *Minimalism beyond the Nurnberg funnel*. Cambridge MS: MIT Press.
- Carroll, J. M., Smith-Kerker, P. L., Ford, J. R., & Mazur-Rimet, S. A. (1987).** The minimal manual. *Human-Computer Interaction*, 3, 123–153.
- Carroll, J.M. (1990a).** An overview of minimalist instruction. *Proceedings of the twenty-third annual Hawaii International Conference on systems sciences*. Kailua-Kona, Hawaii.
- Carroll, J.M. (1990b).** *The Nurnberg funnel: Designing minimalist instruction for practical computer skill*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Draper (1998).** Practical problems and proposed solutions in designing action-centered documentation. In J.M. Carroll (Ed.), *Minimalism beyond the Nurnberg funnel* (pp. 349–374). Cambridge, Mass: MIT Press.
- Exact Software (1995).** *Handleiding E-Account: versie 6.1*. Delft: Globe.
- Farkas, D. K., & Williams, T. R. (1990).** John Carroll's The Nurnberg Funnel and minimalist documentation. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 33(4), 182–187.
- Glasbeek, H.A. (2001).** *Ik doe wel wat hier staat, maar hij niet. Een onderzoek naar vaardigheidsvererving door gebruikers van leshandleidingen bij een computerprogramma*. (Proefschrift Universiteit Utrecht).
- Gläser-Zikuda, M., Fuss, S., Laukenmann, M., Metz, K., & Randler, C. (2005).** Promoting students' emotions and achievement – Instructional design and evaluation of the ECOLE-approach. *Learning and Instruction*, 15, 481–495.
- Gong, R., & Elkerton, J. (1990).** Designing minimal documentation using a GOMS model: A usability evaluation of an engineering approach. In J. Carrasco Chew, & J. Whiteside (Eds.), *Proceedings of the CHI'90 Conference*, (pp. 99–106). New York: Association for Computing Machinery.

- Grijspaarde, L. van der (1995).** *Ontwerp en vergelijking van twee handleidingen bij het Acoat*Recipe Core System*. (Doctoraalverslag Universiteit Twente, Enschede).
- Hackos, J. (2008).** What makes minimalism so popular today? *CIDM Information Management News*, January 2008.
- Halpern, R. (1988).** *Getting the most from WordPerfect 5*. Berkely, CA: Osborne/McGraw-Hill
- Halse, R. (1986).** Computer manuals for novices: the rhetorical situation. *Journal of technical writing and communication*, 16 (1/2), 105-120.
- Horton, W. (1997).** *Secrets of user-seductive documents. Wooing and winning the reluctant reader*. Arlington VA: Society for Technical Communication.
- Houghton-Alicio, D. (1985).** *Creating computer software user guides: From manuals to menus*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- International Organization for Standardization (ISO)(1998).** *International Standard ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability*. Geneva, Switzerland: ISO.
- Jansen, C., & Lentz, L. (1996).** Changing standards in technical communication. *Journal of Technical Writing and Technical Communication*, 26, 357-370.
- Jennings, K. (1990).** *The Devouring Fungus: Tales of the Computer Age*. WW Norton Company.
- Karreman, J. (2004).** *Use and effect of declarative information in user instructions*. Amsterdam – New York: Rodopi.
- Karreman, J., Ummelen, N., & Steehouder, M. (2005).** Procedural and declarative information: What we do and what we don't know about these information types. *Proceedings of IEEE International Professional Communication Conference*, 328-333.
- Keller, J. M. (1987).** Development and use of ARCS mode of instructional design. *Journal of Instructional Development*, 10(3), 2-10.
- Kieras, D. E., & Bovair, S. (1984).** The role of a mental model in learning to operate a device. *Cognitive Science*, 8, 255-273.
- Lazonder, A. W. (1994).** *Minimalist computer documentation. A study on constructive and corrective skills development*. (Proefschrift Universiteit Twente, Enschede).
- Lazonder, A. W., & Van der Meij, H. (1993).** The minimal manual: Is less really more? *International Journal of Man Machine Studies*, 39, 729-752.
- Lazonder, A. W., & Van der Meij, H. (1995).** Error information in tutorial documentation: Supporting users' errors to facilitate initial skill learning. *International Journal of Human Computer Studies*, 42, 185-206.
- Lazonder, A. W., & Van der Meij, H. (1994).** The effect of error information in tutorial documentation. *Interacting with Computers*, 6(1), 23-40.
- Loorbach, N., Karreman, J., & Steehouder, M. (2007).** Adding Motivational Elements to an Instruction Manual for Seniors: Effects on Usability and Motivation. *Technical communication*, 54(3), 343-358.
- Mardsjö, K. (1994).** Man – text – technology: technical manuals as means of communication. In M. Steehouder, C. Jansen, P. van der Poort & R. Verheijen (Eds.). *Quality of technical documentation* (pp. 185-200). Amsterdam: Rodopi.
- Mayer, R.E., Fennel, S., Farmer, L., & Campbell, J. (2004).** A personalization effect in multimedia learning: Students learn better when words are in conversational style rather than formal style. *Journal of Educational Psychology*, 96, 389-395.
- Meij, H. van der & Carroll, J.M. (1998).** Principles and heuristics for designing minimalist instruction. In J.M. Carroll (Ed.), *Minimalism beyond the Nurnberg funnel* (pp. 19 -53). Cambridge, Mass: MIT Press.
- Meij, H. van der (1992).** A critical assessment of the minimalist approach to documentation. In R.J. Brockmann, R. Maclean, & B. Larmour (Eds.), *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Systems Documentation (SIGDOC92)* (pp. 7-17). New York: Association for Computing Machinery.

Drie decennia computerhandleidingen voor beginners

- Meij, H. van der (1996).** Does the manual help? An examination of the problem-solving support offered by manuals. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 39(3), 146-156.
- Meij, H. van der (1997).** The ISTE-approach to usability testing. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 40(3), 209-223.
- Meij, H. van der (2008).** Designing for user cognition and affect in a manual. Should there be special support for the latter? *Learning & Instruction*, 18(1), 18-29.
- Meij, H. van der, Op de Weegh, M.J., & Weber, I.H.M.** (aangeboden). Heeft een (papieren) mede-leerling een meerwaarde bij zelfinstructie?
- Oatley, K., Meldrum, M.C., & Draper, S.W. (1991).** *Evaluating self-instruction by minimal manual and by video for a feature of a word-processing system*. Unpublished Manuscript, University of Glasgow.
- Paiva, A., Machado, I., & Martinho, C. (1999).** *Enriching pedagogical agents with emotional behavior: The case of Vincent*. Technical Report, INESC, University of Lisboa. Retrieved June 12, 2006, from <http://gaips.inesc.pt/gaips.inesc-id.pt/gaips/shared/docs/Machado99Enriching.pdf>
- Picard, R.W., & Klein, J. (2002).** Computers that recognize and respond to user emotion: Theoretical and practical implications. *Interacting with Computers*, 14, 141-169.
- Pintrich, P.R. (2003).** A motivational science perspective on the role of student motivation in learning and teaching contexts. *Journal of Educational Psychology*, 95, 667-686.
- Price, J. (1984).** *How to write a computer manual: A handbook of software documentation*. Menlo Park, CA: Benjamin/Cummings Publishing Company.
- Ramsay, J. E., & Oatley, K. (1992).** Designing minimal computer manuals from scratch. *Instructional Science*, 21, 85-98.
- Renkl, A. (1997).** Learning from worked-out examples: A study on individual differences. *Cognitive Science*, 21, 1-29.
- Sweller, J. & Cooper, G.A. (1985).** The use of worked examples as a substitute for problem solving in learning algebra. *Cognition & Instruction*, 2, 59-89.
- Ummelen, M. M. N. (1997).** *Procedural and declarative information in software manual: Effects on information use, task performance and knowledge*. Amsterdam/Atlanta: Rodopi.
- Vanderlinden, G., Cocklin, T.G. & McKita, M. (1988).** Testing and developing minimalist tutorials: A case history. *Proceedings of the 35th International Technical Communications Conference (ITCC)* (pp. RET 196 - 199). Washington, DC: Society for Technical Communication.
- Wiedenbeck, S., Zavala, J.A. & Nawyn, J. (2000).** An activity-based analysis of hands-on practice methods. *Journal of Computer Assisted Learning*, 16, 358-365.
- Wiedenbeck, S., Zila, P.L., & McConnell, D.S. (1995).** End-user training: An empirical study comparing on-line practice methods. *Proceeding of the CHI'95 Conference* (pp. 74-81). New York, NY: ACM Press.

Formulieren in Nederland

1. Inleiding

Zijn de formulieren die de burger in Nederland moet invullen de afgelopen 25 jaar beter ontworpen en zijn ze daardoor ook begrijpelijker geworden? Een goed empirisch onderbouwd antwoord op die vragen valt niet te geven. We hebben geen corpus met vergelijkbare formulieren uit 1983 en 2008, en we beschikken niet over resultaten van grootschalige vergelijkende studies naar de problemen waarmee Nederlandse formuliereninvullers de afgelopen kwart eeuw zijn geconfronteerd. Onze ambities met dit artikel zijn dan ook bescheidener. We hebben een analyse uitgevoerd op één formulier dat in de loop van de jaren door miljoenen mensen is ingevuld, en dat gaat over een regeling die een zichtbare rol heeft gespeeld in de geschiedenis van de taalbeheersing: de huursubsidie, sinds 2006 officieel aangeduid als de huurtoeslag. We hebben het huursubsidieformulier uit 1983 vergeleken met het huurtoeslagformulier uit 2008. Bij beide formulieren bespreken we voor welke problemen de invuller wordt gesteld, en hoe hij¹ wordt geholpen, als hij de deeltaken uitvoert die samenkomen bij het invullen van formulieren. Voorafgaand aan die vergelijkende analyse brengen we een onderzoeksproject rond Nederlandse overheidsformulieren in herinnering dat eind jaren tachtig in Twente werd uitgevoerd, en dat onder meer het deeltakenmodel opleverde waarvan we ook in dit artikel gebruik zullen maken. Na de analyse van onze twee huursubsidieformulieren aan de hand van het deeltakenmodel bespreken we de eerste effecten van het Nederlandse overheidsbeleid rond formulieren, dat er sinds begin 2007 expliciet op gericht is belangrijke bestaande en alle nieuwe formulieren begrijpelijk te maken.²

Samenvatting

Taalbeheersers doen al enkele decennia onderzoek naar de begrijpelijkheid van formulieren. Invullers van overheidsformulieren blijken telkens weer problemen te ervaren: vragen en toelichtingen worden niet goed begrepen of ten onrechte overgeslagen. Een model voor deeltaken van de invuller, ontwikkeld in 1989, helpt bij de analyse van die problemen en een drietal uitgangspunten voor optimalisering helpt bij de revisie van formulieren. In een case study is het formulier voor huursubsidie van 1983 vergeleken met het formulier voor huurtoeslag uit 2008. De conclusie is dat het nieuwe formulier er aantrekkelijker uitziet, maar dat de begrijpelijkheid van kernbegrippen nog steeds problematisch is. Dat lijkt het gevolg van het streven om aan te sluiten bij alledaags taalgebruik, ook als daardoor soms juridische specificaties nodig worden die de invuller voor nieuwe problemen stellen. Recent beleid van de overheid is gericht op de ontwikkeling van betere formulieren. In dat nieuwe beleid is de invloed van taalbeheersingsonderzoek goed zichtbaar.

2. De start van het onderzoek naar formulieren in Nederland

De oorsprong van het onderzoek naar Nederlandse formulieren ligt in Twente, waar een onderzoek werd uitgevoerd naar de begrijpelijkheid van een folder over Individuele Huursubsidie (Jansen en Steehouder, 1981). Deze folder, die inhoudelijk gezien dicht aansluit bij het toenmalige formulier voor de huursubsidie, werd getest in vier varianten. De conclusie was dat in geen van die varianten meer dan 15% van de respondenten in staat was te bepalen hoeveel huursubsidie een gezin uit een situatieschets kon verwachten. Dat was een helder signaal: de schriftelijke overheidscommunicatie over regelingen als de Individuele Huursubsidie bood ruime verbeteringsmogelijkheden, en het was niet direct evident wat de beste aanpak zou zijn om die verbeteringen ook daadwerkelijk te bereiken. In de schriftelijke overheidscommunicatie over complexe regelingen kon, zoals dat in de eerste decennia van de beoefening van de Nederlandse taalbeheersing wel werd aangeduid, 'hulp worden geboden bij het oplossen van taalverkeersproblemen'. De belangstelling binnen de taalbeheersing voor taalgebruik in zijn maatschappelijke context nam dan ook snel toe. Een duidelijk teken was het themanummer van het *Tijdschrift voor Taalbeheersing* dat in 1987 verscheen met als titel *Taalbeheersing in de markt* (Jansen & Woudstra, 1987). Zoals Braet (2007) laat zien is het daar bepaald niet bij gebleven en heeft, enigszins tot diens teleurstelling, de professionele communicatie de aandacht van de taalbeheersers voor de noden in het schoolvak Nederlands steeds verder naar de achtergrond gedrongen.

De stap van onderzoek naar een folder over een overheidsregeling naar de analyse van het daarmee verbonden formulier lag voor de hand. De bijzonderheid van dit genre ligt met name in de complexiteit van de rollen en de taken van de burger die met het formulier aan de slag moet. Die is afwisselend lezer (en dus ontvanger) en invuller (en dus zender). En hij moet niet alleen goed lezen en begrijpen wat er van hem verlangd wordt en die handelingen vervolgens ook correct uitvoeren (ook als er bijvoorbeeld gerekend moet worden); hij moet ook steeds voorzien op welk moment hij moet schakelen van het lezen van vragen en toelichtingen naar het beantwoorden van vragen (en terug), en hij moet steeds de juiste selectiebeslissingen nemen door te bepalen welke vragen uit het formulier wel en niet van toepassing zijn en welke tekstdelen uit de toelichting hij wel en niet kan overslaan. Dat maakt het invullen van een formulier tot een inherent complexe cognitieve taak, die lastiger wordt naarmate de regeling waar het formulier uit voortvloeit meer, en moeilijker toegankelijke informatie van de invuller verlangt. In termen van de *cognitive load theory* (Paas et al. 2003) is er sprake van een *intrinsieke taakcomplexiteit*, die nog los staat van de ontwerpbeslissingen die er voor het formulier zijn genomen. Als politici en ambtenaren een ingewikkelde regeling hebben ontworpen met tal van voorwaarden en uitzonderingen, dan leidt dat onvermijdelijk tot een moeilijker invultaak dan wanneer de regeling eenvoudig is. Daar komt de complexiteit bij die wordt gecreëerd door het ontwerp van het formulier: de *extraneous cognitive load*, die onder andere wordt veroorzaakt door het jargon in de vragen, moeilijke zinnen, de moeite die het kost om letters en cijfers in vakjes te schrijven. En ten slotte is er de zogenaamde *germane cognitive load*: de energie die de gebruiker moet besteden aan het ontwikkelen en actualiseren van cognitieve schema's en het automatiseren van handelingen. Het zijn niet alleen de bijzonderheid van de tekstsoort en de complexiteit van de cognitieve belasting voor de invuller die het formulier tot een relatief veel onderzocht thema binnen de taalbeheersing gemaakt hebben, ook het maatschappelijk belang dat met goede

overheidsformulieren wordt gediend, speelde en speelt daarin een rol. Binnen een enkel ministerie kunnen duizenden verschillende formulieren in omloop zijn, waarvan sommige door miljoenen Nederlanders moeten worden ingevuld. Ontstaan daarbij problemen, dan kan dat niet alleen schadelijk zijn voor de belangen van de invuller, die bijvoorbeeld te veel belasting moet betalen of te weinig subsidie krijgt uitgekeerd, maar het kan ook de adequate uitvoering van de desbetreffende wet of regeling serieus in de weg staan, tot onnodig hoge verwerkingskosten leiden³ en afbreuk doen aan het zorgvuldig opgebouwde imago van een klantgerichte overheidsorganisatie.

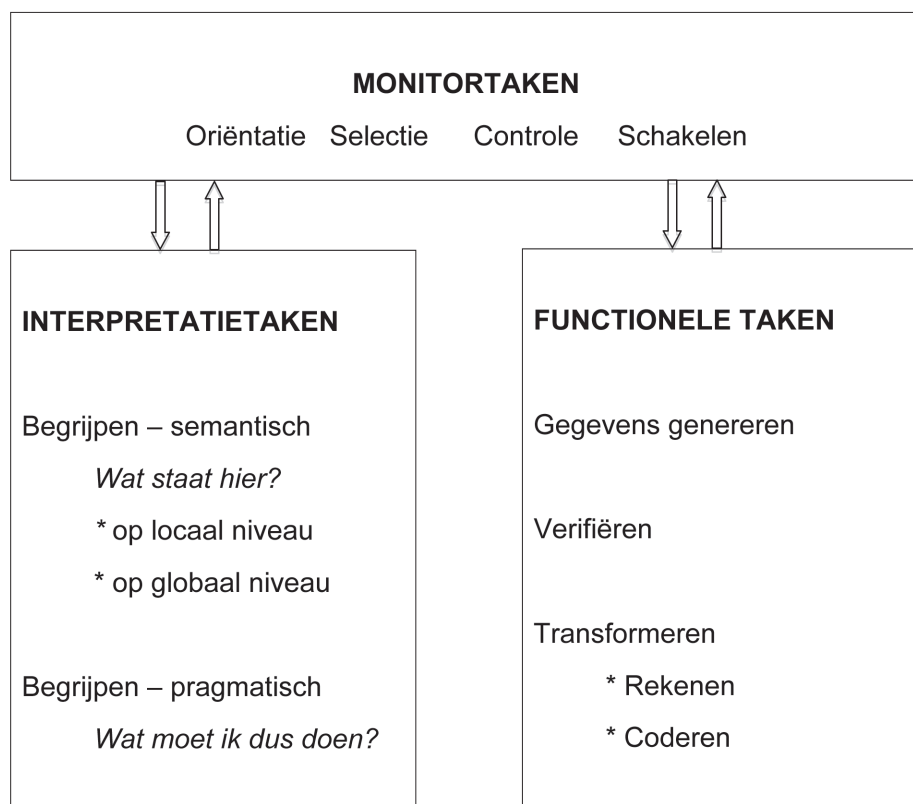
Een mooie gelegenheid om het formulierenonderzoek een impuls te geven deed zich voor toen de Rijksvoorlichtingsdienst in 1987 aan een groep taalbeheersers de opdracht gaf de problemen te analyseren die invullers hadden met een tiental formulieren van diverse ministeries.⁴ Op basis van die analyse moesten verbetervoorstellen voor die formulieren worden geformuleerd en geïmplementeerd, en die moesten vervolgens op hun waarde worden getoetst. Het geheel moest uitmonden in een aantal wetenschappelijke publicaties (zie Jansen & Steehouder 1991;1992; Steehouder & Jansen 1992), waaronder een proefschrift (Jansen & Steehouder 1989) en in een handboek voor formulierontwerpers bij Nederlandse overheidsinstellingen. Dat werd de *Formulierenwijzer* (Jansen et al. 1989).

3. Een model van deeltaken

De analyse van de taak van de invuller van een formulier leidde tot de ontwikkeling van het zogenaamde *model van deeltaken bij het gebruik van instructieve teksten* (Jansen & Steehouder 1989, p. 48-51). Op basis daarvan kon het concept *invulgemak* verder worden geoperationaaliseerd op grond van deeltaken die in Figuur 1 zijn uitgewerkt. Verderop in dit artikel zullen we dit model gebruiken om verschillen in invulgemak te beschrijven tussen een oud en een modern overheidsformulier.

Er worden drie taakniveaus onderscheiden. Deeltaken die rechtstreeks tot de eigenlijke taak behoren, worden in navolging van Landa (1974) *functionele taken* genoemd. Deeltaken die moeten worden uitgevoerd om te achterhalen welke functionele deeltaken er voorliggen heten *interpretatietaken*. En deeltaken die nodig zijn om het hele proces te kunnen sturen, worden aangeduid als *monitortaken*.

Tot de functionele deeltaken behoren *genereren* (het produceren van de gegevens waarvoor wordt gevraagd), *verifiëren* (nagaan of een gegeven in een bepaalde categorie valt) en *transformeren* (een gegeven in een andere vorm omzetten, door er een berekening mee uit te voeren of door er een bepaalde codering voor te kiezen). Bij de interpretatietaken wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds *semantisch begrijpen* (de betekenis doorzien van visuele signalen, woorden, woordgroepen en zinnen op lokaal niveau en van grotere tekstelementen op globaal niveau) en anderzijds *pragmatisch begrijpen* (uit de betekenis van tekstonderdelen afleiden wat voor functionele handelingen er moeten worden uitgevoerd). Ten slotte zijn er vier soorten monitortaken: *oriënteren* (een overzicht krijgen van enerzijds de documenten waarmee moet worden gewerkt, en anderzijds van de taak als geheel die daarmee uitgevoerd moet worden), *selecteren* (beslissen welke deelhandelingen op functioneel niveau op een bepaald moment moeten worden uitgevoerd, en welke documenten en documentonderdelen daartoe wel en niet moeten worden geraadpleegd), *controleren* (retrospectief of anticiperend



Figuur 1: Deeltaken bij het gebruik van instructieve overheidsdocumenten (Jansen & Steehouder 1989, p. 48).

inschatten of de taakuitvoering correct verloopt) en *schakelen* (de uitvoering van functionele taken onderbreken voor interpretatietaken en omgekeerd – schakelen van invullen naar lezen dus, en van lezen naar invullen).

In hardopdenkonderzoek bij circa honderd invullers die aan het werk werden gezet met een of twee van de overheidsformulieren die de Twentse projectgroep moest proberen te verbeteren, bleek dat er geen deeltaak was die niet voor ten minste een deel van de invullers problemen met zich meebracht. Zo ontbrak het bij de invullers veelal aan oriëntatie- en controle-activiteiten, werden veel selectiebeslissingen genomen die los stonden van de aanwijzingen die daarvoor in het document werden gegeven, en werd er veel minder geschakeld van formulier naar toelichting dan noodzakelijk was om de diverse vragen goed te kunnen beantwoorden. Problemen met interpretatietaken waren er ook te over: vaak bleken zinnen en alinea's te ingewikkeld, waren woordbetekenissen te ver verwijderd van het alledaagse taalgebruik en bleken grafische signalen te ongebruikelijk om begrepen te worden. En ook op het functionele vlak waren er veel problemen: gegevens bleken vaak te moeilijk om te achterhalen (de aansluiting bij de aanwezige achtergrondkennis schoot menigmaal te kort), berekeningen bleken te lastig om correct uit te voeren en codeersystemen bleken te onconventioneel om gehanteerd te worden zoals dat door de formulierenontwerpers was bedoeld.

4. Uitgangspunten voor optimalisering

Daarmee was helder dat de formulieren die werden onderzocht serieuze tekortkomingen vertoonden, en ook was benoemd waar die tekortkomingen lagen. Maar nog niet beantwoord was de vraag hoe de invulproblemen konden worden verminderd of misschien zelfs weggenomen binnen een context waarin de organisatorische en juridische randvoorwaarden voor nieuwe formulieren dezelfde zouden zijn als die voor bestaande formulieren golden. Voor de herschrijving, of beter het herontwerp van de formulieren werden op basis van de analyse van de invulproblemen drie uitgangspunten gekozen. In de eerste plaats zouden de nieuwe formulieren moeten worden opgezet vanuit het *handelingsperspectief* van de invuller. Niet de invuller moet de vertaalslag maken van ambtelijke terminologie en uitleg over de achterliggende regeling naar instructies over, en hulp bij handelingen die uitgevoerd moeten worden, die vertaalslag moet al gemaakt zijn door de ontwerper van het formulier. Het tweede uitgangspunt was dat van de *strakke sturing* van het lees- en invulgedrag, met als beoogd effect een vermindering van de monitorproblemen, in het bijzonder rond het schakelen en selecteren. Het laatste uitgangspunt was dat van de goed geplaatste en helder geformuleerde *achtergrondinformatie*. Die moet ervoor zorgen dat de invuller niet alleen geïnformeerd wordt over wat hij bij welke vraag moet doen maar ook begrijpt waarom dat van hem verlangd wordt, zodat bij twijfel over de correcte semantische interpretatie van een symbool of tekst toch steeds de juiste pragmatische interpretatie gekozen kan worden.

Herontwerp van de formulieren volgens de uitgangspunten bleek te helpen. Uit een vergelijking van de antwoorden die aan de hand van een situatieschets waren ingevuld door de deelnemers aan het Twentse onderzoek die hardopdenkend met de oorspronkelijke versies aan het werk waren gezet, met de antwoorden die werden ingevuld door een vergelijkbare groep hardopdenkende deelnemers die de opnieuw ontworpen formuliersversies voorgelegd kregen, bleek dat het totaal aantal fouten met circa 60% was afgenomen (Jansen & Steehouder 1989, p. 209-210). Dat wil niet zeggen dat er geen ruimte meer was voor verdere verbetering (nog steeds werd bijna de helft van de formulieren zo ingevuld dat er geen correcte beslissing op zou kunnen worden gebaseerd), en ook was nog niet aangetoond wat het aandeel was van de verschillende soorten ingrepen in het toegenomen invulgemak. Maar de resultaten gaven voldoende vertrouwen in de gehanteerde uitgangspunten om daar veel van de adviezen in de *Formulierenwijzer* (Jansen, e.a. 1989) op te baseren. Dat handboek, waarin ook de resultaten van ander, met name Engelstalig onderzoek rond formulieren te herkennen zijn⁵, werd vervolgens door de Rijksvoorlichtingsdienst en het Ministerie van O&W onder de aandacht gebracht van ambtenaren bij de Rijksoverheid die verantwoordelijk waren voor de formulierenstroom in hun organisatie, er werden cursussen aangeboden met de *Formulierenwijzer* als studiemateriaal, en het boek kwam terecht op de bureaus van professionele formulierenontwerpers die opdrachten voor de overheid uitvoerden.

Moeilijk te zeggen is in hoeverre dat alles leidde tot daadwerkelijke implementatie (of in elk geval gedachtevorming daarover) van adviezen uit de *Formulierenwijzer* in het ontwerpproces van overheidsformulieren die na 1989 in Nederland werden verspreid. Wel kan worden vastgesteld dat er sinds 1989 in het Nederlandse taalgebied aan formulieren gewerkt is door een groeiende groep taalbeheersers, die niet alleen nieuwe onderzoeksresultaten publiceerden maar die ook aandacht hadden en van hun lezers vroegen, voor de praktische consequenties

van die onderzoeksbevindingen.⁶ De opkomst aan het eind van de vorige eeuw van de digitale formulieren (naast of in plaats van hun papieren equivalenten) en met name de snelle ontwikkelingen rond de webformulieren leidden er logischerwijs toe dat ook in taalbeheersingsonderzoek en advisering een belangrijk accent werd gelegd op online-involgedrag⁷ en op de gevolgen die dat gedrag voor het ontwerp van digitale formulieren zou moeten hebben.⁸ In het vervolg van dit artikel, waarin de analyse van verschillende versies van een overheidsformulier centraal staat, concentreren we ons op twee papieren versies – een van dit jaar en een van 25 jaar geleden – en laten we omwille van de vergelijkbaarheid de inmiddels ook beschikbare online-versie⁹ buiten beschouwing.

5. Van huursubsidie tot huurtoeslag: een case study

Zijn de formulieren die de burger in Nederland moet invullen de afgelopen 25 jaar beter ontworpen en begrijpelijker geworden? Voor dit artikel hebben we een analyse uitgevoerd op het formulier voor de huursubsidie. Sinds 2006 is, zoals gezegd, de naam van die regeling veranderd in de huurtoeslag. Een vergelijking tussen de beide formulieren uit 1983 en 2008 heeft een problematische kant, omdat niet alleen de regeling zelf veranderd is maar ook omdat de uitkerende instantie verhuisd is van het Ministerie van VROM naar de Belastingdienst. Het is verleidelijk om de verschillen tussen de regeling uit die beide jaren in detail te bestuderen. Hier concentreren we ons echter op de formulieren, omdat de kern van de regeling en daarmee de kern van de taak van de invuller van het formulier hetzelfde is gebleven.¹⁰

Het uitgangspunt bij onze analyse is dat we een formulier (plus de eventuele toelichting) als beter geslaagd beschouwen naarmate de invuller beter ondersteund wordt bij diens taak om precies die informatie te verstrekken die de overheid nodig heeft om de juiste beslissing te nemen over toekenning. In het geval van de huursubsidie c.q. -toeslag moet de invuller met behulp van formulier en toelichting zo goed mogelijk in staat worden gesteld om informatie te verstrekken over drie onderwerpen die voor de toepassing van de regeling cruciaal zijn:

- de eisen waaraan de woning moet voldoen,
- de hoogte van de huurprijs,
- het inkomen van de aanvrager (en medebewoners).

Hieronder gaan we voor de formulieren uit 1983 en 2008 na hoe goed die ondersteuning in de praktijk uitvalt. Een aantal verschillen valt direct op. Formulier en toelichting uit 2008 zien er bij eerste aanblik heel anders uit dan de voorganger van 25 jaar eerder. Er worden kleuren gebruikt, er is een stroomschema, er wordt een fictieve aanvrager ten tonele gevoerd met een bijpassend fotootje, het lettertype en de bladspiegel zijn gemoderniseerd, en op de voorpagina van het formulier wordt de eenvoud van de procedure benadrukt met een simpele trits: *Vul het formulier in; Stuur het formulier terug; U ontvangt binnen acht weken bericht*. Al deze veranderingen wijzen in dezelfde richting: het lijkt een stuk gemakkelijker in 2008.

Maar interessanter zijn de dieper liggende verschillen en overeenkomsten. Om daar een beeld van te krijgen hebben we een *expertbeoordeling* uitgevoerd. Gewapend met kennis van het formulierenonderzoek zoals dat sinds de jaren tachtig in Nederland en daarbuiten is uitgevoerd, hebben we ons geconcentreerd op problemen met lastige functionele-, interpreta-

tie- en monitortaken. Wordt het de invuller anno 2008 gemakkelijker gemaakt door de toepassing van ontwerpprincipes die in de literatuur beschreven zijn, zoals een keuze voor het handelingsperspectief van de gebruiker, strakke sturing en goed geplaatste toelichtingen?

Voor onze vergelijking maken we gebruik van een relatief eenvoudig scenario (De Jong en Lentz, 2006) waarbij een fictieve huurder met het formulier aan de slag moet. In dit scenario gaat het om een gezin met twee kinderen. Eén van de kinderen heeft een bijbaan in de horeca en dus ook inkomsten. De beide ouders, man en vrouw, hebben een baan met een vast inkomen. Zij hebben geen vermogen. Eén kamer wordt verhuurd aan een student, die ook inkomsten geniet als student-assistent. Zoals we hierboven al vermeldden, gaat het bij de huursubsidie om drie kernthema's: de *woonsituatie*, de *huur* en het *inkomen*. Op deze punten hebben we de complexiteit van het formulier nader geanalyseerd.

5.1 De woning. Over de woning werden in 1983 vijf vragen gesteld, waarvan er twee vermoedelijk weinig problemen opleverden. De eerste eenvoudige vraag was van wie de woning wordt gehuurd: de gemeente, een woningbouwvereniging of een andere verhuurder. De andere eenvoudige vraag was of de verhuurder zelf ook in de woning woont. In 2008 worden deze vragen niet meer gesteld. Een moeilijke vraag in 1983 was wellicht die naar het bouwjaar van de woning. Veel huurders zullen dat niet precies geweten hebben. Die vraag vinden we in 2008 niet meer terug. Moeilijk was waarschijnlijk ook de vraag naar het soort woning, een kwestie die anno 2008 nog steeds relevant is. In 1983 waren er twee deelvragen:

- In welke categorie valt de woning (voor zover bekend)
 - 0 woningwetwoning
 - 0 premiehuurwoning
 - 0 vrije sector
- Soort woning
 - 0 gewone woning
 - 0 bejaardenwoning
 - 0 wooneenheid

In 2008 is er nog maar één vraag over:

- Kruis het soort woning aan. *U kunt dit navragen bij uw verhuurder, of lees bij vraag 4a op blz. 8 in de Toelichting.*
 - 0 zelfstandige woning
 - 0 woonwagen
 - 0 aangewezen onzelfstandige woonruimte
 - 0 aangewezen groepswoning

We zien twee signalen voor vraagcomplexiteit: de melding in 1983 'voor zover bekend' en de instructie in 2008 om de toelichting te raadplegen. De complexiteit heeft betrekking op de interpretatie van het jargon in de antwoordopties. Dat jargon heeft betrekking op iets volkomen alledaags: het huis met een slaapkamer en een keuken waar de invuller woont. Opmerkelijk is dat in de antwoordopties geen enkele term uit 1983 terugkeert in 2008. Dat is een teken van de mate waarin het taalgebruik in het formulier is losgezongen van alledaagse taal. In 25 jaar is ons eigen taalgebruik in dit domein immers niet veranderd. Is de vraag over de

woning in 2008 begrijpelijker geformuleerd? Dat valt te betwijfelen; de vraag is weliswaar korter, met vier tegenover zes keuzemogelijkheden, maar de termen zijn niet echt eenvoudiger. Daar is nog steeds een toelichting voor nodig. De onderscheiden categorieën gaan nog steeds terug op in juridische regelingen onderscheiden soorten woningen, en de termen die daar gehanteerd worden, hebben geen equivalent in het alledaagse taalverkeer.

In de toelichtingen uit 1983 en 2008 treffen we één gemeenschappelijke term aan: *zelfstandige woning*. Hoewel die term in 1983 niet in de antwoordopties werd gebruikt, was hij ook toen al relevant, omdat uit de toelichting blijkt dat onder een ‘wooneenheid’ een woning wordt verstaan die geen zelfstandige woning is. Een mooie kans om de begrijpelijkheid van de toelichtingen te vergelijken.

‘Zelfstandige woningen’ zijn eengezinswoningen, appartementen, flats en andere woonruimten die voorzien zijn van een eigen toegang, eigen toilet en een eigen keuken die geschikt is om complete maaltijden te bereiden. Onder ‘eigen toegang’ moet worden verstaan, dat men de woonruimte kan bereiken zonder daarbij vertrekken of gangen e.d. te hoeven passeren waarover anderen bij uitsluiting zeggenschap hebben krachtens eigendom of huur.

(Toelichting 1983)

Zelfstandige woning

Dit is een woning met een toegangsdeur die u van binnen en buiten op slot kunt doen. In de woning moet op zijn minst aanwezig zijn:

- een eigen woon(slaap)kamer;
- een eigen keuken met aanrecht, aan- en afvoer voor water en een aansluitpunt voor een kooktoestel;
- een eigen toilet met waterspoeling.

(Toelichting 2008)

Wat zijn de verschillen? In 1983 vinden we een lange, ingebedde opsomming; deze is in 2008 omgezet in een lijst met bolletjes. Daarnaast is de juridische formulering (‘bij uitsluiting zeggenschap hebben krachtens eigendom of huur ...’) vervangen door een deur die van binnen en van buiten op slot kan. Een eenvoudig alledaags criterium, inclusief een aanspreking. Dat is vooruitgang. Maar wel vinden we nu een waarschijnlijk overbodige melding van een waterspoeling en een halfslachtige definitie van een keuken, en is er sprake van een toegangsdeur die bij de invuller vermoedelijk gewoon een voordeur heet.

Hoewel de toelichting dus nog wel begrijpelijker kan, concluderen we dat de invuller in 2008 een betere toelichting bij het begrip ‘zelfstandige woning’ aantreft dan in 1983. Het is echter de vraag of dit jargonprobleem het best met een toelichting kan worden opgelost. We weten immers dat invullers toelichtingen bij voorkeur vermijden. Als de makers van de regeling bepalen dat het huis een eigen keuken met aanrecht, aan- en afvoer voor water en een aansluitpunt voor een kooktoestel moet hebben, dan kan dat ook in de vorm van een aantal vragen aan de invuller voorgelegd worden. Gevraagd moet dan worden of er een keuken is met een aanrecht, en of de voordeur wel van binnen en buiten op slot kan. Het hele begrip ‘zelfstandige woning’ kan dan in het formulier ongenoemd blijven. Een bezwaar van formulierenmakers kan zijn dat deze oplossing tot te veel en te gedetailleerde vragen leidt. Anders

gezegd: met zulke vragen zou allicht het principe van relevantie geschonden worden. Is immers niet vanzelfsprekend dat de voordeur op slot kan, dat de keuken een aanrecht met een kooktoestel heeft, en dat er een toilet in de woning is? Maar dat bezwaar laat zich eenvoudig weerleggen: ook bij het invullen van het huidige formulier moet de invuller zich deze vragen stellen om te kunnen bepalen of hij wel of niet in een zelfstandige woning woont. Het verschil is dat hij de antwoorden op die vragen nu niet zichtbaar hoeft te produceren voor de verwerkers van het formulier, en dat wel zou doen als de term ‘zelfstandige woning’ uit het formulier en de toelichting verdwijnen.

De toelichting die in 2008 wordt gegeven, voldoet overigens niet om de ‘zelfstandige woning’ te onderscheiden van de woonwagen, want ook die heeft tegenwoordig een toilet en een keuken met aansluitpunten. En om het onderscheid te kunnen maken met de twee overige categorieën, de aangewezen onzelfstandige woonruimte en de aangewezen groeps-woning, zijn de kenmerken van de ‘zelfstandige woning’ die in de toelichting worden genoemd irrelevant. Voor dat onderscheid is immers bepalend of er wel of niet een aanwijzing is van de Belastingdienst dat het gebouw tot een van de genoemde types behoort. Daar zou het formulier zich dus toe kunnen beperken: stel een vraag of er zo’n aanwijzing is en leg de invuller uit hoe die er achter kan komen als hij dat niet weet. De route via de definities van kenmerken in toelichtingen is onnodig en ongewenst, omdat invullers die negeren en ook omdat het einde vaak zoek is. Want is in het genoemde voorbeeld wel zo duidelijk wat een toegangsdeur is? Moet dat woord niet ook nader bepaald worden? In appartementen en flatgebouwen is immers vaak sprake van meerdere toegangsdeuren. Welke moet er op slot kunnen? En wie moet die deur dan op slot kunnen doen? Mag dat ook de huismeester zijn? En wat is eigenlijk een woon(slaap)kamer?

5.2 De huur. Het tweede thema van de regeling is de huurprijs. Als die te laag of te hoog is, dan is er geen recht op huursubsidie. De aanvrager moet dus precies opgeven hoeveel huur hij betaalt. Maar wat is de definitie van ‘huur’? Wat valt daar wel en niet onder? In 2008 gaat het om de ‘kale huur’, een term die de meeste huurders wel zullen kennen. In 1983 kwam deze term in het formulier niet voor. De formulierenmakers lijken op dit punt anno 2008 gebruik te maken van het advies om aan te sluiten bij alledaags taalgebruik. Maar de term moet blijkbaar wel toegelicht worden.

In de toelichting staat het volgende:

De kale huurprijs is de huurprijs van uw woning, zónder de servicekosten. De kale huurprijs staat meestal in uw huurcontract of brief met de jaarlijkse huurverhoging.

(Toelichting 2008)

In het formulier van 2008 vinden we vaker zo’n verwijzing naar een document waar de invuller iets op kan zoeken. Dit vergemakkelijkt de uitvoering van de monitortask. In de toelichting vinden we ook een apart kopje ‘Handig om bij de hand te hebben’ met een lijstje waar die documenten opgesomd worden. Een duidelijke handreiking richting de invuller. Toch schuilt er soms een adder onder het gras, zo blijkt in dit voorbeeld, want de invuller kan niet volstaan met het melden van de kale huur die hij vindt in het document waar naar verwezen wordt. Het formulier stelt nog vier vragen over servicekosten. Dat blijkt in dit verband een problematisch begrip: terwijl er veel servicekosten zijn die niet mogen worden opgevoerd, zijn er ook di-

verse soorten servicekosten die – tot een bepaald maximum – wèl opgevoerd mogen worden: energiekosten en schoonmaakkosten voor gemeenschappelijke ruimtes, huismeesterkosten, en kosten voor dienst- en recreatieruimtes. En een niveau dieper is er weer een probleem, omdat nader bepaald is welke energiekosten voor de gemeenschappelijke ruimtes uitsluitend opgevoerd mogen worden: verlichting, de lift, de alarminstallatie en de hydrofoorinstallatie.

Daar had de invuller in 1983 geen last van. In dat formulier stond een vraag over de totale huurprijs en vervolgens moesten daar de volgende bedragen van worden afgetrokken:

- kosten voor de garage
- kosten voor een bedrijfsruimte
- kosten voor meubelen of stoffering
- kosten voor gas, water en elektriciteit
- kosten voor de centrale antenne-installatie.

Die kosten moesten eerst worden opgeteld en de som moest dan worden afgetrokken van het totale huurbedrag. Vervolgens was er een vraag naar de servicekosten (zonder stookkosten) en de stookkosten (bij centrale verwarming). De servicekosten omvatten toen blijkbaar nog niet vanzelfsprekend de kosten voor energie. Verwarrend is in dit formulier weer wel dat er een vraag was over stookkosten (bij centrale verwarming) en een vraag over gas, water en elektriciteit. Wat moest de invuller doen met een eigen op gas gestookte cv-ketel?

Ondanks die verwarring lijkt ons de aanpak van 1983 te prefereren boven die van 2008. In 1983 moest de invuller het totale huurbedrag invullen en er daarna allerlei bijzondere kosten van aftrekken. Aan het resulterende bedrag werd geen naam gegeven; dat was ook nergens voor nodig. In 2008 wordt de alledaagse term ‘kale huur’ gehanteerd waar dus al een heleboel kosten van zijn uitgezonderd. Maar vervolgens zijn diverse servicekosten toch als subsidiabel in het formulier terecht gekomen, waarbij sommige servicekosten weer een extra nadere bepaling kregen, zoals die voor de energie voor gemeenschappelijke ruimtes. Daarmee is het formulier in 2008 alleen maar ingewikkelder geworden. Dat past niet bij een overheid die administratieve lastenverlichting tot een speerpunt heeft gemaakt.

5.3 Het inkomen. Het derde onderdeel van onze vergelijking gaat over het inkomen. Hoe hoger het inkomen, des te minder huursubsidie of huurtoeslag. Daarom moet de invuller gegevens verstrekken over het inkomen. In 1983 vinden we 27 vragen die over dit onderdeel gaan. Ruim drie van de acht bladzijden zijn gereserveerd voor vragen over het inkomen. De toelichting besteedt er drie bladzijden aan. In 2008 is het inkomensaandeel nog groter geworden; daar zijn vier van de acht bladzijden in het formulier gereserveerd voor vragen over het inkomen, met in totaal 39 afzonderlijke vragen. De toelichting op dit onderdeel beslaat ook drie bladzijden. Wanneer we alleen op de omvang afgaan, concluderen we dat de inkomensvragen het belangrijkste en vermoedelijk ook het moeilijkste onderdeel van het formulier zijn. Die moeilijkheid betreft zowel de interpretatietaken (veel leeswerk van vragen en toelichtingen) als de functionele taken (er moeten veel vragen beantwoord worden en daarbij moet ook gerekend worden). Al met al een onderdeel dat op het eerste gezicht niet gemakkelijker is geworden sinds 1983. Dat is op zichzelf opmerkelijk, als we vaststellen dat de Belastingdienst in 2008 van elke inwoner met een sofinummer alle gegevens over het inkomen digitaal beschikbaar heeft. De Belastingdienst weet ook of de aanvrager van de huurtoeslag een zogenaamde ‘toeslagpartner’ heeft. Toch bevat het formulier een uitvoerige toelichting om vast te stellen of er sprake is van een toeslagpartner. Vraagt de overheid hier

niet naar informatie die al bekend is? Kan niet met een eenvoudige vermelding van softnummers (tegenwoordig 'burgerservicenummers') van de aanvrager en de medebewoners worden volstaan? Dat zou de functionele taken van de invuller aanmerkelijk verlichten.

Hoe is het in de twee formulieren gesteld met de begrijpelijkheid van vragen en toelichtingen over het inkomen? De invuller moest in 1983 allerlei gegevens overnemen van zijn belastingaangifte over 1982 en vervolgens schatten of de inkomsten in 1983 zouden veranderen. Daarbij werd de volgende vraag gesteld:

Verwacht u dat het totaal van de inkomens over 1983 tenminste 25% hoger of lager zal zijn dan het totaal over 1982 verhoogd met 3%?

Uiteraard verdient zo'n vraag een toelichting. Die luidde als volgt.

In het vorige subsidietijdvak (82/83) was het mogelijk om van elk inkomen een aparte schatting op te geven. Voor het nieuwe tijdvak echter gaat het om een schatting van de som van alle inkomens.

Als kan worden verwacht dat het totaal van de inkomens van u, uw partner(s) en inwonende kinderen over 1983 ten minste 25% hoger of lager zal zijn dan het totaal van de inkomens over 1982 verhoogd met 3%, moet u daarvan een schatting maken bij 12 (voor de aanvrager en de partner) en voor de inwonende kinderen op de aparte bijlage. De opgave van een geschat inkomen van één persoon terwijl er meerdere verdienenden zijn, is dus niet mogelijk.

De schattingen moeten zo nauwkeurig mogelijk zijn; bij een te laag geschat inkomen wordt het bedrag dat daardoor teveel is uitgekeerd teruggevorderd.

Dit mag nauwelijks een toelichting heten. In feite wordt de kern van de vraag herhaald, met als toevoeging dat dit nu echt voor de beide partners moet (en inwonende kinderen) en dat de schatting nauwkeurig moet zijn. Wie de moeilijke vraag niet heeft begrepen, komt met deze toelichting niets verder. Hier zien we een vraag die door weinig invullers goed begrepen zal zijn, met als gevolg dat slechts enkelen ingevuld zullen hebben dat ze een wijziging verwachtten.

In 2008 wordt de invuller voor heel andere problemen geplaatst. Hij moet nu allereerst met de rekenhulp het 'toetsingsinkomen' berekenen. Daar doen zich een paar interpretatieproblemen voor. Allereerst is er een nieuw woord gevoegd bij de toch al niet eenvoudige verzameling woorden die de Belastingdienst bedenkt voor ons inkomen: loon, uitkering, pensioen, studiefinanciering, vermogen, verzamelinkomen, belastbaar inkomen, en nu dus toetsingsinkomen. De toelichting probeert ons echter gerust te stellen.

Voor het berekenen van uw toetsingsinkomen 2008 hoeft u bijna niets te doen. Beantwoord alleen onderstaande vragen.

Schrijf van uw laatste (voorlopige) aanslag Inkomstenbelasting het verzamelinkomen over.

Vul in hoeveel bruto inkomen u meer verwacht over heel 2008. Bijvoorbeeld een loonsverhoging of een bonus.

Vermeld inkomen uit het buitenland dat niet in Nederland is belast en vermeld ook vrijgesteld inkomen.

Tel alle bedragen bij elkaar. Uw inkomen kan in 2008 ook minder worden. Trek dan nog het bedrag af dat u minder verwacht.

De uitkomst is het geschatte toetsingsinkomen. Neem dit over op het formulier.

Dat is eenvoudig gezegd. Eerst tel je op wat je meer verwacht en dan trek je af wat je minder verwacht. Maar hoe kan de invuller zowel meer als minder verdienen? En heeft iedereen wel een (voorlopige) aanslag beschikbaar met de aanduiding van het verzamelinkomen? Wat moet de invuller doen als hij die niet heeft? Op dezelfde bladzijde biedt de Belastingdienst nog meer geruststellende woorden.

Schatten: precies werk, maar niet moeilijk!

Pas als het jaar 2008 voorbij is, weet u hoe hoog uw inkomen was. Maar u vraagt eerder een toeslag aan. U moet daarom een schatting maken van uw inkomen voor heel 2008. Dus van 1 januari tot en met 31 december 2008. Met deze rekenhulp bent u er vast zo uit.

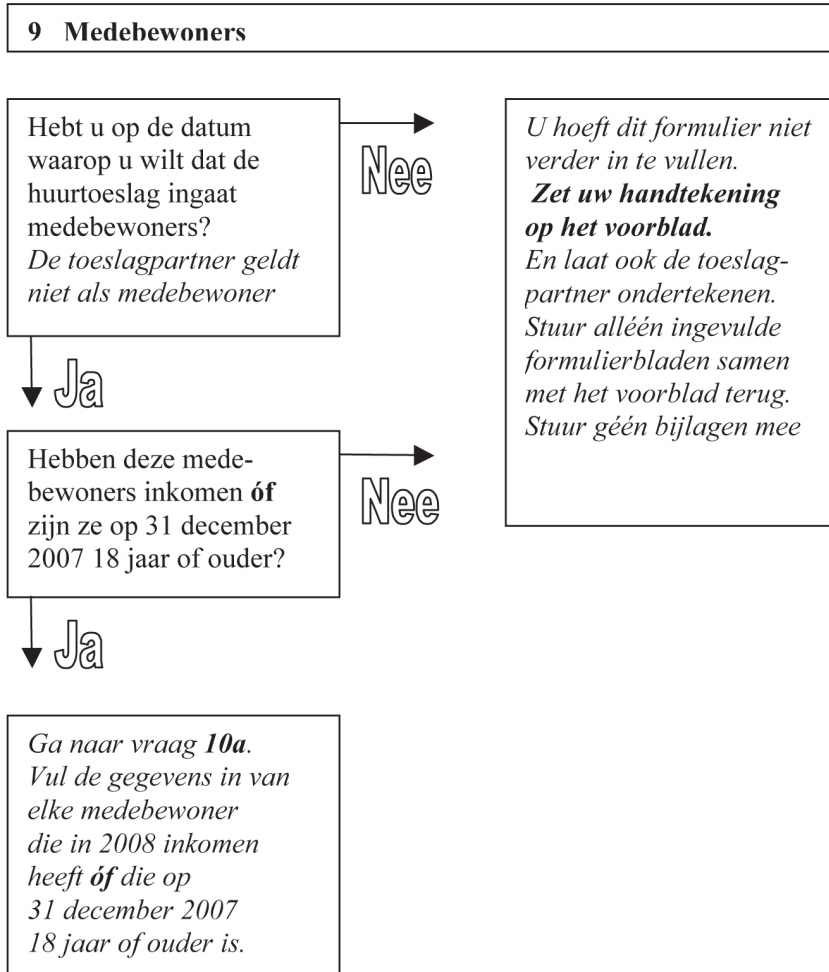
Die toonzetting is hier opmerkelijk anders dan in het formulier uit 1983. De Belastingdienst doet anno 2008 veel moeite om ons ervan te overtuigen dat het allemaal erg meevalt. Maar is die geruststellende toon ook op z'n plaats? Is het schatten van het inkomen over het lopende jaar echt niet moeilijk, ook niet voor een deel van de invullers? De rekenhulp helpt op dit punt niet werkelijk; die biedt geen zicht op de financiële verwachtingen van de invuller. We zien als ondersteuning een aantal overzichtelijke stroomschema's verschijnen, zoals het stroomschema dat helpt te bepalen van wie het inkomen moet worden meegenomen in de berekening van het toetsingsinkomen. Maar hoe goed kan de invuller met dat stroomschema nagaan van welke bewoners het inkomen als toetsingsinkomen moet gelden?

De eerste vraag in het schema luidt:

Hebt u op de datum waarop u wilt dat de huurtoeslag ingaat medebewoners? *De toeslagpartner geldt niet als medebewoner.*

Dit is een vraag met een inbedding en een aanvullende voorwaarde waarin een lastige term voorkomt: *toeslagpartner*. Een woord dat in geen enkele Van Dale bij ons in de boekenkast voorkomt en zelfs op de online applicatie van Van Dale niks oplevert. De invuller moet nu eerst nagaan of hij een toeslagpartner heeft. Eigenlijk is dat merkwaardig. Vermoedelijk had de invuller al veel eerder aan de Belastingdienst moeten melden wie hij als toeslagpartner ziet, als dat niet vanzelf spreekt zoals bij een echtpaar met kinderen. Het lijkt er nu op alsof iedereen bij de aanvraag van de huurtoeslag voor het eerst een toeslagpartner moet kiezen, of na een eerdere keuze nog weer eens een andere toeslagpartner kan kiezen. Onduidelijk is ook of de invuller in een situatie met verschillende volwassen medebewoners verplicht is een toeslagpartner te kiezen, en de andere medebewoners in een andere categorie in te delen. De toelichting biedt misschien steun.

Woont u met meer mensen in huis, dan moet u meestal een toeslagpartner opgeven. Niet iedereen kan uw toeslagpartner zijn; want er gelden bepaalde voorwaarden én verplichtingen. Als u medebewoners heeft, zoek dan in het schema op blz. 4 en 5 op wie de toeslagpartner is. **Niet iedereen kan de toeslagpartner zijn. Er gelden bepaalde voorwaarden.**



Figuur 2: Het stroomschema bij vraag 9 in het formulier voor de huurtoeslag 2008. De vormgeving in de presentatie hierboven wijkt af van die in het formulier wat betreft kleur en lettertype.

Deze toelichting is onbevredigend. Allereerst vinden we geen verwijzing naar een belastingdocument waar de invuller misschien al eerder een toeslagpartner heeft opgegeven. Ook deze toelichting wekt de indruk dat de invuller nu voor het eerst met deze kwestie aan de slag moet. Het woordje ‘meestal’ in de eerste zin laat daarbij in het midden wanneer er wel en niet een toeslagpartner moet worden opgegeven. Ook krijgt de invuller geen antwoord op de vraag wat de gevolgen zijn van de keuze voor een toeslagpartner. In welk geval wordt de huurtoeslag hoger, en wanneer lager? Nergens staat uitgelegd wat het verschil in effect is tussen het meetellen van het inkomen van een toeslagpartner en dat van een andere medebewoner. Hier wordt voorbijgegaan aan het perspectief van de invuller. Die wil geholpen worden bij zijn invultaak, ook en misschien wel vooral als hij kan kiezen uit diverse antwoordopties die voor hem meer of minder gunstige consequenties hebben. De informatie

die hij daarvoor nodig heeft, wordt hem anno 2008 in formulier en toelichting onthouden. En wat er wel staat, wijkt soms flink af van betekenissen die op basis van het alledaagse taalgebruik te verwachten zijn. We lichten dat toe aan de hand van ons eerder beschreven scenario (zie par. 5).

Stel dat de man in ons scenario het huurtoeslagformulier invult, dan geldt zijn vrouw als toeslagpartner en is zij volgens de instructie in het huurtoeslagformulier *dus* geen medebewoner. Hier wordt een alledaags woord ‘medebewoner’ op fiscale gronden van een nieuwe betekenis voorzien die uitsluit dat de echtgenoot of echtgenote medebewoner is. Dat is een semantische manoeuvre die stellig de complexiteit van de interpretatietaken vergroot. Het vergt nogal wat lenigheid om op de vraag naar medebewoners *nee* in te vullen, ook al woon je met je (toeslag)partner samen. We zien hier een mogelijk interpretatieprobleem dat het gevolg is van een herdefinitie van een term door de Belastingdienst, zoals we dat al eerder zagen bij de termen ‘zelfstandige woning’, ‘kale huur’ en ‘servicekosten’.

De uitkomst van de keuze voor een toeslagpartner (dat is in ons scenario echtgenote) leidt naar een nieuwe vraag of er medebewoners (dus anderen dan de toeslagpartner) zijn. Wie hier *ja* antwoordt, krijgt als vervolgvraag:

Hebben deze medebewoners inkomen **of** zijn ze op 31 december 2007 18 jaar of ouder?

Hier ontstaat een nieuw interpretatieprobleem: er worden twee condities in één vraag geformuleerd. Dat het woordje **of** vet is gedrukt en van een accent is voorzien, laat zien dat de formulierontwerper probeert te anticiperen op dit probleem. Hij bedoelt: als u op één van beide condities positief reageert, ga dan verder met **ja**. De kans lijkt echter groot dat een invuller met een kind van 17 jaar dat een goede baan heeft in de horeca, hier ten onrechte verder gaat met **nee**, omdat het kind geen 18 is. Deze vragen hadden beter in twee aparte blokjes van het stroomschema gepresenteerd kunnen worden.

Als de invuller eenmaal heeft bepaald welke medebewoners relevant zijn voor de huurtoeslag, moet vervolgens van elke medebewoner het toetsingsinkomen ingevuld worden. In ons scenario moet dat dus ook voor de inwonende student gebeuren, en eventueel voor kinderen die meer dan € 4.268 verdienen. De forse omvang van het formulier wordt mede bepaald door de gereserveerde ruimte voor maar liefst vijf medebewoners.

We stellen vast dat de invuller het met de vragen over het inkomen in 2008 niet echt gemakkelijker lijkt te hebben dan de invuller in 1983. De interpretatietaken zijn moeilijker geworden door de introductie van nieuw jargon (toeslagpartner, toetsingsinkomen) en de vreemde manoeuvre om het eenvoudige woord *medebewoner* van een nieuwe definitie te voorzien (alle medebewoners exclusief de toeslagpartner). Ook de vraagformulering is in het nieuwe formulier niet eenvoudiger geworden. Er zijn fraai uitgevoerde stroomschema's, maar die bevatten moeilijke inbeddingen. Het lijkt alles bijeen een stuk gemakkelijker, maar dat is het niet. Ook op functioneel niveau is de taak complexer geworden omdat van elke relevante medebewoner gegevens verstrekt moeten worden. In 1983 was het formulier op dit punt eenvoudiger, hoewel de toelichting een verraderlijk zinnetje bevat: ‘Als er sprake is van inkomsten van meerdere partners, moet u de gegevens daarvan op een bijlage vermelden.’ Opmerkelijk is dat in 1983 het woord ‘medebewoner’ vermeden werd ten gunste van het woord ‘partner’ dat hier een ruimere betekenis lijkt te krijgen dan de betekenis die de Van Dale uit die tijd levert: ‘degene met wie men paart’.

5.4 Wel leuker, maar ook gemakkelijker? Samenvattend concluderen we dat het nieuwe formulier in allerlei opzichten rustiger, vriendelijker, overzichtelijker en aantrekkelijker oogt dan het ‘ambtelijke’ formulier uit 1983. Vanuit het tekstontwerpperspectief laat het nieuwe formulier zien dat er de afgelopen decennia sprake is geweest van een sterke professionalisering in zowel het visuele ontwerp als het tekstontwerp die duidelijk ten gunste werkt van de invuller. Die wordt met de rustiger en overzichtelijker vormgeving beter gesteund bij de uitvoering van zijn monitortaken. Ook het overzicht van de benodigde documenten en de sturing naar relevante vragen via stroomschema’s ondersteunen de monitortaken. Verder lijken de functionele taken in 2008 eenvoudiger te zijn geworden dankzij de frequente en concrete verwijzingen naar andere documenten waar een antwoord gevonden kan worden op een specifieke vraag. Ook de vermindering van het aantal vragen dat beantwoord moet worden draagt daaraan bij. Maar de interpretatietaken blijven bij elk van de drie kernthema’s (woning, huur en inkomen) problematisch; de formuleringen in formulier en toelichting zijn op onderdelen zelfs lastiger te begrijpen geworden. De keuze van de ontwerpers om in het nieuwe formulier aan te sluiten bij alledaagse begrippen blijkt een serieus risico in te houden: als zo’n begrip toch nog nadere juridische specificatie behoeft, is de schade snel groter dan de winst.

Nieuw is de geruststellende toon in de toelichting van 2008, zoals bij de schatting van het toekomstige inkomen. Deze verandering raakt een dimensie die in het deeltakenmodel uit 1979 geen rol speelt: de attitude van de invuller ten opzichte van de taak. De ontwerpers van het nieuwe formulier lijken zich te hebben bekommerd om die attitude, getuige de introductie van fictieve personages die vertellen dat het allemaal best meeviel om een huurtoeslag aan te vragen, de moederlijke toon van een met foto gepresenteerde mevrouw Brinkhorst van de Belastingtelefoon die aanraadt alles even rustig door te lezen, en de expliciete mededeling dat het erg eenvoudig is om het inkomen voor volgend jaar te schatten. Ook deze keuze houdt een serieus risico in: als de invuller ervaart dat het allemaal nogal tegenvalt, zal de relatie tussen de organisatie en de burger door de geruststellende mededelingen eerder geschaad dan bevorderd worden. De kans dat dat gebeurt achten wij in het geval van het huurtoeslagformulier 2008 reëel, gelet op de problemen die we hierboven beschreven hebben.

Een ander verschil mag ten slotte niet onvermeld blijven. Bij het ontwerp van formulieren is het verschaffen van adequate uitkomstinformatie een belangrijk aspect: kan de invuller een schatting maken van het resultaat van zijn werk? In 1983 kon de invuller de te verwachten huursubsidie vinden door een tabel te raadplegen in de toelichting. In 2008 wordt die mogelijkheid in de toelichting niet geboden. Daar staat de digitale context tegenover die in 2008 beschikbaar is gekomen: op de website van de Belastingdienst kan men nu een aantal gegevens invoeren en een zogenaamde ‘proefberekening’ maken.¹¹ De toelichting van 2008 verwijst naar die mogelijkheid. Nieuw is ook de mogelijkheid om de aanvraag van de huurtoeslag helemaal digitaal af te handelen. Die digitale context biedt de ervaren computergebruiker veel extra mogelijkheden waar we in deze analyse van de papieren formulieren aan voorbij moesten gaan.

6. Een regeringsbesluit met perspectief

Het formulier voor de huurtoeslag dat we hierboven besproken hebben, dateert van 2008. Een jaar eerder, kort voordat het vorige kabinet-Balkenende viel, werd een belangrijk besluit genomen door de regering: het invulgemak van formulieren van de rijksoverheid moest aangepakt worden.¹² Directe aanleiding was de vaststelling in de voortgangsrapportage Administratieve Lastenverlichting Burgers (Merkbaar minder én beter, 2006) dat onduidelijke formulieren een hoge positie innamen op de zogenaamde irritatie-toptien van burgers en bedrijven. Concreet hield het kabinetsbesluit in dat per 1 september 2007 alle nieuwe formulieren van de Rijksoverheid begrijpelijk¹³ moeten zijn. Dit moet gaan gelden voor formulieren voor burgers en bedrijven, en voor zowel papieren als digitale formulieren. Iets later is nog besloten dat per 1 september 2008 ook alle nieuwe gemeentelijke formulieren begrijpelijk zouden moeten zijn, en nog weer iets later dat vanaf 1 januari 2009 ook de 25 meest gebruikte *bestaande* formulieren begrijpelijk moeten zijn. Om dat te bereiken moest een aantal instrumenten worden ontwikkeld, zoals een norm voor begrijpelijkheid, een website, een helpdesk en een cursus.¹⁴ Dat zijn operationele, en vanuit de taalbeheersing gezien verheugende besluiten. Een belangrijke vraag is natuurlijk wel hoe er verder invulling aan wordt gegeven.

Het ministerie dat het voortouw heeft genomen bij de implementatie van het kabinetsbesluit, is dat van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Daar is onder meer de website www.begrijpelijkeformulieren.nl in het leven geroepen, een voor een groot publiek bedoelde website waar aandacht voor de begrijpelijkheid van formulieren wordt gevraagd, waar overtuigende filmpjes te zien zijn van invullers die met een weinig toegankelijk formulier in de weer zijn, en waar kort verslag wordt gedaan van de vorderingen in het project. Op deze site kan de belangstellende lezer ook vinden met welke problemen een formuliereninvuller zoal geconfronteerd wordt en aan welke uitgangspunten een formulier dient te voldoen om die problemen te reduceren. Veel van dit alles is gemakkelijk herkenbaar voor wie op de hoogte is van het hierboven besproken deeltakenmodel uit 1989 en van de uitgangspunten voor betere formulieren die zijn gehanteerd in het Twentse formulierenproject en in de daaruit voortgekomen *Formulierenwijzer*. Maar daarmee zijn formulierenontwerpers die op zoek zijn naar concrete voorbeelden en uitgewerkte adviezen nog niet goed genoeg geholpen. Voor hen is daarom intussen, op advies van een wetenschappelijke begeleidingscommissie die voor het grootste deel bestaat uit taalbeheersers¹⁵, een zogenaamde *Formulierenwaaier* (2008) ontwikkeld. Ook is er een website (www.formulierenwaaier.nl) waar de adviezen uit de *Formulierenwaaier* verder worden uitgewerkt, waar ervaringen van formulierenontwikkelaars kunnen worden uitgewisseld, waar voorbeelden van succesvolle oplossingen voor ontwerpproblemen worden gepresenteerd en waar een actueel overzicht wordt gegeven van relevante vakliteratuur.

Het doel van de *Formulierenwaaier* (2008) en de achterliggende website is eerst en vooral een verdere professionalisering van de wijze waarop in Nederland overheidsformulieren worden ontwikkeld. Om dat te bereiken kan binnenkort bij elk nieuw formulier en ook bij belangrijke bestaande formulieren de verplichting worden opgenomen, aldus de verantwoordelijke staatssecretaris,¹⁶ om op het internet een voor iedereen toegankelijk *ontwikkeldossier* te publiceren, waarin stap voor stap wordt verantwoord welke ontwerpbeslissingen er zijn genomen, waarop die beslissingen gebaseerd waren, hoe concepten van het formulier getest zijn en wat voor consequenties er aan de testuitslagen zijn verbonden. Op het moment waarop dit artikel wordt geschreven, is nog niet beslist hoe streng die verplichting precies zal gaan worden, en ook niet wat voor kwalitatieve en kwantitatieve verwachtingen we van de ontwikkeldossiers mogen hebben.

Wel is duidelijk dat de *Formulierenwaaier* en de achterliggende website sterk gekleurd (zullen) zijn door het werk dat taalbeheersers in de laatste decennia op het terrein van formulieren gedaan hebben. Dat geeft enig vertrouwen in de mogelijke valorisatie van resultaten in ons vakgebied.

Afsluitend

Er is een lange traditie van onderzoek naar het invulgemak van formulieren in Nederland, en er is ook een lange traditie van klachten over de begrijpelijkheid van overheidsformulieren. Taalbeheersers beschikken over theoretische noties en praktische inzichten die goed ingezet kunnen worden ten behoeve van de bevordering van begrijpelijkheid. Ondanks een toenemende bekendheid van Nederlandse formulierenontwerpers met die inzichten, worden overheidsformulieren niet vanzelf beter. Daarvan getuigen onder meer de resultaten van de hier gepresenteerde analyse van de formulieren voor de huurtoeslag. Door recente beleidsmaatregelen is formulierkwaliteit hoger op de agenda gezet. Effecten van dat beleid in termen van duidelijker formulieren zijn nog niet zichtbaar. In elk geval is in de nabije toekomst onderzoek gewenst naar de wijze waarop de beleidsmaatregelen worden geïmplementeerd en naar de effectiviteit van het beleid. Een van de aandachtspunten in zo'n evaluatie is de insteek van de beleidsmaatregelen: voorop staat niet de toetsing van productkenmerken (aan foutenpercentages bij respondenten of aan criteria voor begrijpelijke formuleringen, zoals in de beleidscontext van de medische bijsluiter het geval is), maar de verantwoording van proceskenmerken (langs welke weg is dit formulier tot stand gekomen?). De vruchtbaarheid van die insteek verdient zeker ook een nadere evaluatie.

Noten

- 1 Waar we in dit soort zinnen hij gebruiken, is vanzelfsprekend ook steeds zij bedoeld.
- 2 Zie www.begrijpelijkeformulieren.nl/. Een website van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- 3 Zie voor een concreet geval Jansen et al. (1991).
- 4 De projectgroep bestond uit K. Edens, J. Mulder, H. Pander Maat, P. Slot, C. Jansen en M. Steehouder; de laatste twee hadden de eindverantwoordelijkheid.
- 5 Een beeld van het formulierenonderzoek binnen en buiten Nederland tot en met 2000 geeft Jansen & Steehouder, 2001.
- 6 Zie onder meer Bergen, Scheifes & Jansen (1992), Jansen & Mulder (1998), Maes (1991a; 1991b; 1992a; 1992b), Mulder (1989), Lentz & De Jong (2005), Lentz, Jochmann & De Jong (2006), Snijkers (2002; 2007) en Van Humbeeck (2004).
- 7 Zie bijvoorbeeld Bergen, Scheifes & Jansen (1992), Lentz & De Jong (2005) en Lentz, Jochmann & De Jong (2006).
- 8 Zie bijvoorbeeld Jansen, Steehouder & Gijsen (2006).
- 9 Zie www.toeslagen.nl/ (geraadpleegd op 24-8-2008)
- 10 Formulier en toelichting uit 1983 zijn te vinden op: <http://www.careljansen.nl/map1/Huursubsidie1983-1984.html/>
De versies uit 2008 kunnen worden gedownload op: <http://www.careljansen.nl/map1/Huurtoeslag2008.html/>

- 11 Zie <http://www.toeslagen.nl/reken/huurtoeslag/> (geraadpleegd op 29 augustus 2008)
- 12 Persbericht dd. 16-2-2007, gepubliceerd op www.regering.nl/ (geraadpleegd op 24-8-2008)
- 13 Begrijpelijkheid moet in deze context worden verstaan als invulgemak: gestreefd wordt naar formulieren die door de invuller goed worden begrepen, en die gemakkelijk, zonder fouten en zonder hulp voor anderen kunnen worden ingevuld (Formulierenwaaier 2008, p.5).
- 14 Zie www.begrijpelijkeformulieren.nl/ -> Over Begrijpelijke formulieren -> Het project Begrijpelijke formulieren (geraadpleegd op 24-8-2008).
- 15 De begeleidingscommissie bestaat uit: C. Jansen, L. Lentz, M. van Oostendorp, J. Renkema, M. Steehouder en G. Snijkers.
- 16 Zie de brief over de motie Begrijpelijkheid van overheidsformulieren die Staatssecretaris Bijleveld op 25-2-2008 aan de Tweede Kamer heeft gestuurd.

Bibliografie

- Bergen, P., Scheifes, J. & Jansen, C. (1992).** Beeldschermformulieren of papieren formulieren? Een onderzoek naar het verschil in invulgedrag. *Communicatief*, 5 (3), 2-6.
- Braet, A. (2007).** Hebben de taalbeheersers hun zaak verraden? Een overzicht van het Taalbeheersingsonderzoek van 1980-2005. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 29 (4), 333-354.
- Formulierenwaaier. In 10 stappen een begrijpelijk formulier maken* (2008). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Jansen, C., et al. (1989).** *Formulierenwijzer. Handboek voor het redigeren van formulieren*. Den Haag: SDU.
- Jansen, C., Klatter, S. & Vet, D. de (1991).** Formulierenonderzoek bij de Informatiseringsbank. *Communicatief*, 4 (3), 189-204.
- Jansen, C. & Mulder, J. (1998).** Blokletters of schuinschrift op formulieren? Zin en onzin van handschriftinstructies. In: M. Steehouder, C. Jansen & E. Woudstra (red.), *Van taaladvies tot tekstontwerp. Opstellen aangeboden aan Jan van der Staak bij zijn afscheid van de vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente*. Enschede: Universiteit Twente, pp. 61-68.
- Jansen, C. & Steehouder, M. (1981).** Een taalverkeersprobleem: de voorlichting over Individuele Huursubsidie. In: M. Steehouder, M. & C. Jansen (red.), *Taalbeheersing 1981. Lezingen op het VIOT-taalbeheersingscongres op 8, 9 en 10 september 1981 aan de Technische Hogeschool Twente*. Enschede: VIOT, pp. 7-19.
- Jansen, C. & Steehouder, M. (1991).** Formulieren als bron van taalverkeersproblemen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 13 (1), 30-45.
- Jansen, C. & Steehouder, M. (1992).** Forms as a source of communication problems. *Journal of Technical Writing and Communication*, 22, 179-194.
- Jansen, C. & Steehouder, M. (2001).** How research can lead to better government forms. In: D. Janssen & R. Neutelings (eds.), *Reading and writing government documents*. Amsterdam: Benjamins, pp. 11-36.
- Jansen, C., Steehouder, M. & Gijzen, M. (red.) (2006).** *Professioneel communiceren. Taal- en communicatiegids*. Tweede, herziene druk. Groningen/Houten: Martinus Nijhoff.
- Jansen, C. & Woudstra, E. (red.) (1987).** *Taalbeheersing in de markt. Themnummer Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 9 (1).
- Jong, M. de & Lentz, L. (2006).** Scenario evaluation of municipal websites: Development and use of an expert-focused evaluation tool. *Government Information Quarterly*, 23 (2), 191-206.
- Landa, L.N. (1974).** *Algorithmization in Learning and Instruction*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lentz, L., Jochmann, H. & Jong, M. de (2006).** De toelichting in het digitale formulier. *Tekst[blad]*, 12 (1), 38-42.

- Lentz, L. & Jong, M. de (2005).** Name and address forms on the web: research into usability. In: *Proceedings of the STC's annual conference, May 8-11 2005*. Arlington, VA, pp. 268-272.
- Maes, A. (1991a).** De overheid formuleert slecht. Regelingen en formulieren van de overheid. In: M.A.E. van Scherpenzeel (red.), *Overheid en burger: rechtstaal en communicatie. Handelingen van het Vierde Nederlands Taalcongres van de Vereniging Algemeen Nederlands in Antwerpen*, 8 december 1990. Brussel: Vereniging Algemeen Nederlands, pp. 51-71.
- Maes, A. (1991b).** Tips voor gebruiksvriendelijke formulieren. *Tèr zake. Praktijkblad over Gemeentebeleid*. 9 (2), 1-16.
- Maes, A. (1992a).** Praktische tips voor het ontwerpen van formulieren. *Praktijkids management lokale besturen*. Afl. 7 (mei 1992). Deventer: Kluwer. 21 pp.
- Maes, A. (1992b).** Wilt u dit even invullen? *Taalbeheersing in de Praktijk*, 31 (1), p. 14-19; 31 (2), p. 46-52; 31 (3), p. 79-84; 31 (4), p. 110-118.
- Merkbaar minder én beter!* (2006). Voortgangsrapportage Administratieve Lastenverlichting Burgers. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Paas, F., Tuovinen, J. E., Tabbers, H. K., & Van Gerven, P. W. M. (2003).** Cognitive load measurement as a means to advance cognitive load theory. *Educational Psychologist*, 38 (1), 63-67.
- Steehouder, M. & Jansen, C. (1992).** Optimizing the quality of forms. In: H. Pander Maat & M. Steehouder (eds.), *Studies of functional text quality*. Utrecht Studies in language and communication, nr. 1. Amsterdam/Atlanta: Rodopi, pp. 159-172.
- Snijkers, G. (2002).** *Cognitive laboratory experiences. On pre-testing computerised questionnaires and data quality*. Dissertatie Universiteit Utrecht.
- Snijkers (2007).** *Between chaos and creation. Last en noodzaak van enquêtes*. Oratie Universiteit Utrecht.
- Van Humbeeck, P. (red.). (2004).** *Checklist formulieren. Administratieve lastenvermindering door goede formulieren*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse gemeenschap, Kenniscel Wetsmatiging.

Nieuw bericht!

Over de opkomst van e-mail en de ondergang van de brief

1. Inleiding

In de zomer van 2008 overleed Pater van Kilsdonk, een studentenpastor die erom bekend stond dat hij zo makkelijk contact wist te maken met dolende studenten. Wat was zijn geheim?

‘Hij benaderde studenten op goed geluk in de kroegen, (...). Als het hem lukte een gesprek aan te knopen, maakte hij daar een zorgvuldig gestileerd verslag van, dat hij de volgende morgen opstuurde.’

Waarom deed de pater dat zo?

‘Een brief die je niet verwacht, leidt tot ontroering. Een brief is een vorm van eerbied en aandacht die je niet in een telefoongesprek hebt.’ (*de Volkskrant* 2/7/08)

Een jonge krantenlezer, zou deze zin waarschijnlijk met enige verbazing tot zich nemen: ‘Als het zo snel moest, waarom stuurde die Van Kilsdonk dan geen mailtje?’ Email is immers in korte tijd hét medium voor persoonlijke schriftelijke communicatie geworden. Het is zelfs niet heel boud om te stellen dat in de mediageschiedenis nog niet eerder een medium zo snel geïnstitutionaliseerd is. En iedereen zal onze ervaring delen dat het aantal ‘gewone’ brieven (en telefoontjes) met de komst van email enorm is afgenomen. De vraag is echter wel of email daarmee ook echt de plaats van de brief heeft ingenomen. En zo nee, welk positie in het veld van media voor die brief is overgebleven?

Samenvatting

In korte tijd lijkt email het dominante medium geworden voor persoonlijke geschreven boodschappen. In deze bijdrage rapporteren we na een beknopte geschiedenis van email en zijn voorgangers over drie soorten empirisch onderzoek. Eerst behandelen we een enquête waarin proefpersonen werd gevraagd de geschiktheid van email dan wel brief te beoordelen in een aantal communicatieve situaties. Uit de resultaten blijkt dat email inderdaad in de meeste situaties als gelijkwaardig of superieur aan de brief wordt beschouwd. Vervolgens geven we de resultaten weer van tevredenheidsenquêtes in een aantal kleine en middelgrote organisaties. Uit de resultaten blijkt dat de proefpersonen email van alle oude en nieuwe media het hoogste waarderen. Het enige waar email niet tegenop kan, is ongemedieerde communicatie: het persoonlijke gesprek. Ten slotte geven we de resultaten weer van twee experimenten met medium als onafhankelijke variabele. Frappant is dat ook nu het medium niets blijkt uit te maken. Bij de aankondiging van een heel ernstige ziekte worden zowel de brief als de email slecht gewaardeerd. Dat soort boodschappen moet in een gesprek.

Dit zijn enkele van de vragen die we in deze bijdrage gaan pogen te beantwoorden. Daarbij zullen we rekening te houden met de sterke kanten van de brief die Van Kilsdonk goed duidelijk maakt: als een brief persoonlijk is en zorgvuldig opgesteld, fungeert hij als een bewijs dat de zender tijd en energie besteedt aan de persoon van de ontvanger. Alleen al daardoor sorteert de brief een belangrijk emotioneel effect. Mailtjes daarentegen hebben de reputatie dat ze flodderig opgesteld worden en haastig verstuurd. Zo merkte Marita Matthijsen eens in haar NRC-rubriek op: 'Wanneer ik voor het laatst een echte brief geschreven heb, weet ik niet meer. (...) Ik stuur nu wel honderden emails per maand weg, (...) geen zorgvuldig gekozen woorden maar alleen flitscontact' (Matthijsen 2003). Het is dus goed mogelijk dat ontvangers berichten alleen al door de keuze van het medium email als flut beschouwen.

De zo-even geformuleerde vragen zullen we proberen te beantwoorden door na te gaan hoe schrijvers en vooral ontvangers van emails dan wel brieven over deze media *oordelen*. We kiezen er daarbij voor emails primair te vergelijken met brieven en niet met bijvoorbeeld telefoongesprekken. We hebben daarvoor twee belangrijk argumenten. Hoewel emailverkeer qua snelheid van interactie meer lijkt op telefoon- dan op briefverkeer, menen wij dat email als geschreven taal beter met andere vormen van geschreven taal vergeleken kan worden (vergelijk Baron 2000). Bovendien zijn brieven geschikter dan telefonades om experimenteel vergeleken te worden met emails.

Waarom deze vergelijking nu, aan het begin van de 21^{ste} eeuw? Wij denken dat dit het goede moment is. Aan de ene kant is email intussen een gevestigd medium. We zijn dus in zekere zin verlost van de vooroordelen die nieuwe technologieën altijd met zich meebrengen. Het gaat niet meer om de vraag of email een zegen of een vloek is (zoals bij innovaties vaak het geval lijkt); het gaat om de vraag hoe beide media zich tot elkaar zijn gaan verhouden. Allerlei irreële verwachtingen over de gevolgen van emailgebruik zijn bijvoorbeeld inmiddels weggeëb'd (zie paragraaf 4 voor een voorbeeld daarvan). Tegelijkertijd zien we ook dat het aantal verstuurd brieven telkenjare achteruit gaat. Maar dat gebeurt in een bezadigd tempo: volgens Thijssen (2006) neemt het aantal brieven met 2% per jaar af, volgens een persbericht van TPG-Post (TPG-Post 2008) met 6%. Maar we hebben het nog steeds over zo'n 5,3 miljard poststukken, het overgrote deel (92%) zakelijk. Blijkbaar heeft de 'slakkenpost' nog steeds een functie in een samenleving waar jaarlijks een veelvoud aan emails wordt verstuurd.

In de volgende paragrafen gaan we eerst kort in op de overeenkomst tussen brieven en email als gemedieerde vormen van communicatie, dan bespreken we de geschiedenis van email en zijn voorlopers, die uitmondt in drie toekomstscenario's. Vervolgens geven we aandacht aan het eerdere onderzoek naar email, en ons eigen onderzoek naar emails en brieven. We eindigen met een discussie waarin we een voorzichtige voorspelling doen over de positie van de brief in de toekomst.

2. Gemedieerde schriftelijke communicatie

In studies op het gebied van 'computer mediated communication' wordt het gesprek van aangezicht tot aangezicht beschouwd als *ongemedieerde* communicatie. Weliswaar wisselen spreker en hoorder hun boodschappen uit met behulp van luchttrillingen, maar verder komt er niets tussen, zodat spreker en hoorder snel van rol kunnen wisselen. Vergeleken met het

Nieuw bericht!

gesprek zijn brief en email beide een vorm van gemedieerde schriftelijke communicatie. Er hebben zich tussen spreker en hoorder een paar fasen gedrongen, zoals het weergeven van de taal in schrift op papier dan wel scherm, het verpakken en ten slotte versturen van de boodschap.

Waarom is dat mediëren zo aantrekkelijk? Het klassieke antwoord is dat we alleen zo de beperkingen van ruimte en tijd kunnen overwinnen die aan het gesprek kleven. Eenvoudiger gezegd: we gebruiken brief en email om te communiceren met mensen die zich niet tegelijkertijd in dezelfde ruimte bevinden. Daarvoor is de taalgebruiker bereid een prijs te betalen in de vorm van moeilijkere leerbaarheid, tragere terugkoppeling en gebrekkige transparantie. Gemedieerde communicatie is moeilijker leerbaar, omdat het een behoorlijke inspanning kost om te leren schrijven en lezen, vergeleken met het gemak, en het grote plezier dat we beleven aan het praten met elkaar. Er is bovendien tragere terugkoppeling doordat het schrijven, de verzending, het lezen en – langs dezelfde weg – weer reageren meer tijd kost. Het gemis aan transparantie ten slotte slaat op het feit dat de gemedieerde boodschappen per definitie niet alle betekenisvolle signalen kunnen overbrengen waarvan we in een gesprek gebruik maken. Vergeleken met het gesprek treedt bij brief en email een filtering op van gezichtsuitdrukkingen, stembuigingen etc., vooral die signalen die het de ontvanger mogelijk maken in te schatten hoe oprecht de zender is.

De vraag is echter hoe de traagheid van de interactie en de gebrekkige transparantie van betekenissen en gevoelswaarde gewaardeerd moeten worden. Meestal worden ze gepresenteerd als nadelen. We kunnen immers de uitvinding van de nieuwe media (zoals email) zien als pogingen om de beperkingen op te heffen. Aan de andere kant zijn taalgebruikers slim genoeg om die nadelen te gebruiken als voordelen als de situatie daarom vraagt. Iemand die zich relationeel op de vlakte wil houden, zal dus liever schrijven, en dan nog het liefst in drukletters. Alleen zo kan hij het midden houden tussen ijsig en warm. Of als iemand een antwoord wil waarover de ontvanger goed nagedacht heeft, zal hij liever een brief schrijven.

Van dit strategisch mediagebruik is de ontvanger zich op zijn beurt ook weer bewust, wat kan leiden tot een mediumafhankelijke waardering van de boodschap. We zullen in paragraaf 5 nagaan in hoeverre zulks inderdaad bij brief en email het geval is. Maar daarvoor willen we kort ingaan op de historie van de email en zijn prehistorie: aan de hand van de geschiedenis van de brief en zijn concurrenten gaan we na op welke manier deze voorzagen in de behoeften van de taalgebruikers.

3. Geschiedenis van brief en email

3.1 De brief. De brief is een proteïsch genre. Bazerman (1999) beschrijft hoe de brief in de Oudheid ontstaat als heersers een middel nodig hebben om hun bevelen en andere besluiten aan hun onderdanen in verre streken te verspreiden. (Deze eerste brieven golden trouwens pas als ‘wetten’ als ze plechtig ten overstaan van de onderdanen waren voorgelezen.) Vervolgens laat Bazerman zien hoe de brief als een soort moedergenre het leven heeft gegeven aan zulke verschillende tekstgenres als: petitie, papiergeld, patenten, effecten, wetenschappelijk artikelen, krantenberichten, jaarverslagen en zelfs enquêteformulieren.

Die diversiteit betekent overigens niet dat de brief als persoonlijke boodschap verdwijnt. Integendeel, vanaf de middeleeuwen tot de twintigste eeuw geldt de brief (en zijn stiefbroer-

tje: de briefkaart) als het tekstgenre bij uitstek voor gemedieerde persoonlijke communicatie en dé manier om de betrekkingen tussen personen te handhaven en te verdiepen. Vroeger werd dan ook in het onderwijs aandacht besteed aan brieven schrijven om de leerlingen de kans te geven een persoonlijke schrijfstijl te ontwikkelen. Vandaar dat de postdiensten zich in de 19^{de} eeuw snel uitbreiden. Vandaar ook dat brievenboeken vele herdrukken beleven. In dergelijke boeken vond de taalgebruiker adviezen, briefmodellen en zelfs uitgewerkte voorbeelden van allerlei briefgenres en subgenres (zie De Jong & Beelen 1987). De brief was goedkoop, en de briefkaart nog goedkoper. En de brief was snel, in ieder geval sneller dan we nu denken, omdat de post maar liefst vier keer op een dag bezorgd werd. Daarom kan Wouter Paap in 1885 aan zijn collega-schrijver Albert Verwey rustig schrijven: ‘Tot mijnen spijt kan ik je vanavond niet ontvangen, wijl ik niet tegen dien tijd thuis ben.’ Een nog krasser voorbeeld geeft Jan Veth in hetzelfde jaar, als hij zijn afspraak om Verwey om kwart over zes in de middag bij Mast te ontmoeten intrekt, met de volgende briefkaart: ‘Kom niet bij Mast want ik ga vanmiddag al naar Witsen’. Opmerkelijk is dat Veth het onderwerp *ik* weglaat, net als nu in sms’jes gebruikelijk is. Dat suggereert nog meer snelheid. Blijkbaar is de zogenaamde ‘telegramstijl’ niet uitgevonden voor het telegram, maar gaat het om universeel toepasbare stilistische middelen die een snelle productiewijze suggereren.

3.2 Telegraaf, telefoon en email. In het midden van de negentiende eeuw slaat de telegraaf de eerste bres in de populariteit van de brief (Baron 2000). De schade valt nog wel mee, omdat het versturen van telegrammen kostbaar is (De Wit 1993) en bovendien een speciale gang naar het postkantoor vraagt. Als einde 19^{de} eeuw de telefoon opkomt, is ook die te duur om de brief te kunnen vervangen. Pas in de loop van de twintigste eeuw krijgen zoveel gezinnen een abonnement dat de telefoon een echte concurrent voor de persoonlijke brief kan worden (De Wit 2002). Toch houdt de brief ook dan nog dapper stand. Tabel 1 maakt duidelijk waarom dat zo is: brief en telefoon blijken op zes van de zeven criteria van elkaar te verschillen en bij vijf van de zes verschillen ze maximaal. Blijkbaar zijn de eigenschappen van deze twee media zo verschillend dat taalgebruikers ze mogelijk niet als concurrenten van elkaar zien waardoor ze naast elkaar kunnen bestaan.

Tabel 1: *vergelijking media*

	trans- parant	interactief	reviseerbaar	perma- nent	versto- rend	gemak	kosten
brief	matig	klein	groot	groot	klein	klein	matig
telegraaf	klein	matig	groot	groot	matig	klein	groot
telefoon	groot	groot	klein	klein	groot	groot	matig
email	klein	matig	groot	groot	klein	matig	klein

Met de introductie van email zet de laatste aanval op de hegemonie van de brief in. Na een obscuur begin in kringen van militairen en technici in de jaren ‘60 en ‘70 komt de gang er gedurende de jaren ‘90 van de vorige eeuw in. Email wordt snel hét succes van internet. Het is achteraf niet moeilijk om te begrijpen waarom: uit tabel 1 blijkt dat email en brief slechts op vier criteria en dan nog licht van elkaar verschillen, waarbij email telkens in het voordeel is. In email gaan de voordelen van post samen met die van elektronische communicatie

Nieuw bericht!

samen: email is net zo reviseerbaar, onopdringerig en blijvend als de brief; en net zo snel, goedkoop en gemakkelijk in het gebruik als de telefoon. Het *succes fou* van de email heeft zoals gezegd tot gevolg gehad dat de briefkaart helemaal verdwenen is en gewone brieven op weg naar de uitgang zijn. Maar juist dat succes kan ook negatieve gevolgen hebben voor de status van het medium email.

Door email zijn bijvoorbeeld meer mensen dan vroeger dagelijks aan het schrijven, ook mensen met weinig scholing. Het is een illusie te verwachten dat zij zich allemaal houden aan de klassieke regels voor de standaard schrijftaal. De bandbreedte voor wat we als schrijftaal beschouwen, is bijgevolg ook groter geworden. Het is niet ondenkbaar dat dit een negatieve invloed heeft op de waardering van de drager van al die variatie, het emailbericht. In de tweede plaats leidt de snelheid waarmee de boodschappen verstuurd kunnen worden, samen met de grote hoeveelheid emails die iedereen binnenkrijgt, tot haast, zowel bij het opstellen als bij het lezen van de berichten. Ook dat leidt waarschijnlijk tot vermindering van de waardering van het medium. Iets waar je weinig tijd aan besteedt, is nu eenmaal minder waardevol dan iets waar je meer tijd aan besteedt.

Aan de ene kant is email dus geëvolueerd tot hét medium voor geschreven zakelijke communicatie. Aan de andere kant zijn er goede redenen om aan te nemen dat door dit succes de waardering voor het medium ook weer vermindert. Wat betekent dat voor de verhouding tussen brief en email? Daarover gaan de volgende paragrafen.

4. Eerder onderzoek naar emails (en brieven)

Een van de eerste grootschalige en serieuze studies naar zakelijk emailgebruik, die bovendien gebaseerd is op de Nederlandse situatie, vinden we in de dissertatie van Bart van den Hooff (1997). Van den Hooff construeert in zijn boek een theoretisch model voor de adoptie van nieuwe technologie in organisaties en toetst dat aan de hand de introductie van email in enkele casestudies. Interessant is dat Van den Hooff enkele rake voorspellingen doet over toekomst van email. Zo verwacht hij dat gebruikers email in eerste instantie zullen inzetten voor eenvoudige, ondubbelzinnige communicatieve taken, maar geleidelijk ook steeds meer voor complexere taken (Hooff 1997; vergelijk ook Panteli 2002). Dat is inderdaad wat we hebben zien gebeuren. Van een elektronische variant op de Post-it heeft email zich ontwikkeld tot een complex medium waarbinnen tal van tekstgenres gedijen. Een enkele keer gebeurt het dat Hooff mistast, bijvoorbeeld in zijn voorspelling dat organisaties platter zullen worden, omdat iedereen met elkaar op egalitaire wijze zal kunnen communiceren. Konden niet alle medewerkers van Microsoft die iets aan Bill Gates kwijt wilden, hem zoveel mailtjes sturen als ze maar wilden? Het kon niet anders of, de afstand tussen baas en werkvloer zou als gevolg van die geanimeerde mailwisselingen gaan verdwijnen. Dat is niet gebeurd. In plaats daarvan hebben de hogere echelons in het bedrijfsleven tech- en tactieken ontwikkeld om de cognitieve overload de baas te worden, die het gevolg was van de emailflurrie van hun medewerkers. Technische ontwikkelingen worden dienstbaar gemaakt aan sociale verbanden; en niet andersom. Gelukkig maar.

Andere onderzoekers richtten zich op specifieke teksteigenschappen van email in vergelijking met brieven. Gains (1998) bijvoorbeeld analyseert stijl- en structureigenschappen van zakelijke emails. Hij stelt vast dat 92% van de emails geen formele opening bevat en dat in 42% van de gevallen de afsluiting alleen bestaat uit de naam van de afzender (zonder

‘met vriendelijke groet’ of iets dergelijks). De stijl van emails blijkt verder ook informeler dan de stijl van brieven. Ook Gimenez (2000) constateert verschillen tussen brieven en emails. Emails kennen in tegenstelling tot brieven maar weinig richtlijnen en je ziet dat op verschillende manieren terug in de tekstenmerken. Emails bevatten vaker informele taal en meer persoonlijke en informele afkortingen. Ook zijn de zinnen vaak korter. Volgens Vassalo (1998:199) liggen stijl en toon van email ergens tussen een memo en een informeel telefoongesprek in. Kortom, emails zijn informeler en lijken daardoor vooral geschikt voor informele communicatie. Toch wordt email veel en met succes in zakelijke communicatie gebruikt. Maltz (2000) bijvoorbeeld stelt op basis van een *survey* vast dat ontvangers van (commerciële) emails de kwaliteit van de informatie niet lager (maar ook niet hoger) waarden dan wanneer de informatie op papier wordt toegezonden. Maar als die emails vergezeld gaan van ondersteunende documentatie (bijvoorbeeld als pdf) dan is er wel een sterk positief effect.

Interessant in dit verband is ook de studie van Watts Sussman & Sproull (1999). Zij onderzochten of er effecten van mediakeuze zijn in de wijze waarop studenten positieve en negatieve informatie overbrengen. Zij vergeleken daartoe emails met telefoongesprekken en face-to-face. Daarbij is vooral gekeken in hoeverre de informatie ‘vervormd’ werd of niet. ‘Vervormd’ betekende in deze studie zoiets als ‘positiever voorgesteld’ naar het oordeel van de proefpersonen. Uit het onderzoek bleek dat studenten in een email met slecht nieuws eerlijker waren dan wanneer ze datzelfde nieuws in een telefoongesprek overbrachten. Ze draaiden er minder om de hete brij heen. Bij positieve informatie vonden Watts Sussman & Sproull geen verschillen. Bovendien gaven de proefpersonen aan emailen plezieriger en gemakkelijker te vinden.

Dat roept natuurlijk de vraag op wat de feitelijke effecten zouden zijn als email voor formelere, ‘negatieve’ zakelijke communicatie gebruikt zou worden. Die vraag is voor ons zeer van belang omdat steeds meer organisaties (zoals de Belastingdienst en verzekeringsmaatschappijen) de schriftelijke communicatie elektronisch willen afhandelen om zo kosten te kunnen besparen. En vooral als het gaat om slecht-nieuws kan mediumkeuze hierin cruciaal zijn. Daarmee bedoelen we dat het ons over het algemeen weinig uitmaakt hoe we horen dat we een flink bedrag terugkrijgen van de belastingdienst, maar als we moeten betalen, willen we toch graag een nette brief.

Dergelijke effectstudies vinden we vooralsnog weinig. Een goede uitzondering vormt het werk van Hill & Monk (2000). Zij onderzochten of elektronische media net zo overtuigend zijn als hun papieren tegenhangers. Om dat te onderzoeken stuurden ze 160 studenten per post of per email een verzoek om te participeren in een interessant experiment, waarvoor ze bovendien een kleine vergoeding zouden ontvangen. Studenten konden vervolgens op de uitnodiging ingaan door een antwoordstrook in te vullen of een emailtje terug te sturen (aan een ander emailadres dan de oorspronkelijke afzender). Opvallend in dit onderzoek was dat er nauwelijks studenten reageren. Daarbij was er bovendien geen significant verschil tussen de condities. Studenten die de email hadden ontvangen, gaven aan net zo min respons als de studenten die per brief waren benaderd. Wel gaven de proefpersonen een grote voorkeur aan een elektronische reactie ongeacht het medium van het verzoek (email of brief). Ook bleek uit een tweede (waarderingsexperiment) dat studenten de beide modi niet verschillend beoordelen op verschillende beoordelingschalen. Zij beschouwden brieven en emails als gelijkwaardige media.

5. Eigen onderzoek

5.1 Methoden. De resultaten van empirisch onderzoek waarover wij zodadelijk zullen rapporteren, zijn grotendeels ontleend aan werkstukken van onze studenten, gemaakt in het kader van de Bachelorcursus “Mediakeuze in interne communicatie” of als eindwerkstuk van de Bachelor dan wel de Master. Daardoor ligt de focus op emailgebruik binnen organisaties, voornamelijk kantoren, met nadruk op de zakelijke communicatie zoals taakgerichte informatie van persoon naar persoon. Dit houdt tweeërlei beperkingen in. De eerste is dat onze resultaten geen betrekking hebben op massacommunicatief gebruik van email, zoals direct email (spam), elektronische nieuwsbrieven, newsfeeds, etc. Wij achten het goed denkbaar dat bij deze genres door het belang van recentheid (en het gemak van deleren) de voorkeur voor elektronische communicatie groter is dan bij wat we hier behandelen. De tweede beperking is dat we alleen communicatie onderzoeken tussen personen die doordat zij werkzaam zijn in één organisatie een gedeeld belang hebben bij een goede verstandhouding, meestal zullen zij elkaar zelfs kennen.

De resultaten zijn ontleend aan drie soorten empirisch onderzoek: media-vergelijkings- en tevredenheidsenquêtes, en experimenten. Bij mediavergelijkende enquêtes krijgen proefpersonen communicatiesituaties voorgelegd waarin de communicatoren de keus hebben uit (ten minste) twee media. Hun taak is aan de hand van schaaltes de geschiktheid van beide media te beoordelen.

Tevredenheidsenquêtes volgen het model van de communicatie-audits (zie voor een voorbeeld Koeleman 2004). De pretentie van een communicatie-audit is dat hij inzicht geeft in de mate waarin de leden van een organisatie tevreden zijn over de interne communicatie. De methode behelst onder andere dat de leden van een organisatie zelf via schaalvragen rapporteren over:

- met welke frequentie zij op welke manieren en voor welke doelen in contact treden met de andere leden van de organisatie;
- welke frequentie zij wenselijk zouden vinden.

De onderzoeker vergelijkt vervolgens de resultaten bij a en b met elkaar, en interpreteert de verschillen.

En ten slotte hebben we natuurlijk de echte *experimenten*. In de voorbeelden van eigen onderzoek waarover wij zo dadelijk rapporteren, waren de vragen toegespitst op mediagebruik, waarbij email centraal stond. Het gaat dan telkens om experimenten waarin mediakeuze de onafhankelijke variabele is en aspecten van tekstwaardering de afhankelijke.

5.2 Resultaten. Bij het *mediavergelijkende* onderzoek hebben we 453 proefpersonen een korte vragenlijst voorgelegd. Omdat niet iedereen elke vraag beantwoord heeft, is het totaal aantal antwoorden per vraag wat minder. Toch konden we voor elke vraag ten minste 445 reacties in het onderzoek betrekken. In de vragenlijst stonden 16 communicatiesituaties omschreven, gevarieerd naar taalhandeling (klacht, vraag, verzoek, mededeling) en relatie met de ontvanger (bekende/dichtbij, onbekende/ veraf). Taalhandeling en relatie beschouwden wij als de belangrijkste dimensies waarop de oordelen zouden kunnen variëren.

Onze proefpersonen bestonden uit random geselecteerde volwassenen tussen de 20 en 70 jaar. Hun is gevraagd aan te geven in hoeverre ze in de omschreven situatie gebruik zouden maken van een brief dan wel van email. De antwoorden werden gegeven op een 7-puntsschaal met aan de ene kant ‘zeker wel’ en aan de andere kant ‘zeker niet’. De vragenlijst zag er globaal als volgt uit.

	brief			email		
	Zeker niet		Zeker wel	Zeker niet		Zeker wel
Klacht over late postbezorging aan TPG Post	0	0	0	0	0	0
Vraag aan verzekering over premie	0	0	0	0	0	0

Figuur 1: fragment van de vragenlijst

We hebben ernaar gestreefd om zeer concrete situaties te benoemen waarbij onze respondenten zich gemakkelijk iets kon voorstellen. Op deze manier hoopten wij elementair inzicht te krijgen in de relatie tussen medium en genre. De respondenten hoefden bovendien geen exclusieve keuze te maken uit de media. Op deze manier kan beter zichtbaar worden hoe brief en email zich tot elkaar verhouden, dan in onderzoek waarin proefpersonen gedwongen worden voor een medium te kiezen. Je weet dan namelijk niet of het een vanzelfsprekende keuze is of een moeilijke. En of het een exclusieve keuze is of niet. De resultaten hebben we samengevat in tabel 2.

Tabel 2: gemiddelden (en standaarddeviaties) van voorkeur voor email dan wel brief en de verschilscore. ★ = Voorkeur voor brief

	brief	email	verschilscore email/brief
Verwijt aan een vriend dat hij lang niets heeft laten horen	2.9 (1.93)	4.5 (2.14)	1.6
Klacht over slordige behandeling door en aan huisarts	5.4 (1.85)	3.4 (2.02)	- 2★
Klacht over late postbezorging aan TPG Post	4.5 (2.05)	5.2 (1.82)	0.7
Verwijt aan neef over uitblijven reactie uitnodiging reünie	2.6 (1.79)	4.9 (2.05)	2.3
Vraag aan vriend over gezamenlijke vakantieplannen	2.0 (1.58)	6.1 (1.52)	4.1
Vraag aan werkgever over moment van salarisuitbetaling	3.8 (2.15)	4.3 (2.14)	0.5
Vraag aan zorgverzekeraar over premiestijging	4.2 (2.13)	5.0 (1.97)	0.8
Vraag aan oud-collega over interne vacature	2.6 (1.82)	5.4 (2.05)	1.8
Verzoek aan familielid om hulp bij een verhuizing	1.8 (1.51)	5.4 (2.05)	3.6
Verzoek aan vereniging voor beëindiging lidmaatschap	5.4 (2.05)	5.0 (2.10)	- 0.4★
Verzoek aan krant voor verwijdering uit relatiebestand	5.0 (2.07)	5.5 (1.84)	0.5
Verzoek aan vriend voor hulp bij voorbereiding speech	3.4 (2.14)	4.4 (2.24)	1
Verjaardagsgroet aan familielid	5.0 (2.24)	5.2 (1.98)	0.2
Condoleance aan een bekende	5.8 (1.91)	2.2 (1.76)	- 3.6★
Steunbetuiging aan vrijwilligersorganisatie	4.3 (2.05)	5.2 (1.81)	0.9
Verhuisbericht aan verzekeraar	5.7 (1.84)	5.4 (1.95)	- 0.3★

Nieuw bericht!

Uit een Paired Samples T-Test blijkt dat *alle* verschillen tussen email en brief significant zijn ($T > 2.23$, $df < 445$, $p > .02$). De gegevens in tabel 2 laten vier soorten interpretatie toe: in hoeverre zijn brief dan wel email überhaupt geschikt? In hoeverre is het ene medium geschikter dan het andere? En in hoeverre is het ene medium minder ongeschikt dan het andere. Om deze vragen te beantwoorden, hebben we niet alleen de gemiddelde waarden nodig, maar ook de verschillen tussen die waarden (verschilscores). Deze zijn te vinden in de laatste kolom. Een positieve score houdt in dat email gemiddeld geschikter wordt gevonden dan een brief. Voor een negatieve score geldt het omgekeerde. Daarnaast kunnen we aan de grootte van de verschilscore zien hoeveel minder geschikt het ene medium ten opzichte van het andere wordt geacht.

In verreweg de meeste situaties wint de email. De belangrijkste uitzondering zijn: de condoleance en de klacht aan de huisarts. Daar is de brief echt geschikt en de email ongeschikt. Bij de opzegging van het lidmaatschap, de verjaardagsgroet en het verhuisbericht is de brief iets geschikter, dan de email, maar ook in deze situatie is een email nog denkbaar. Verder wint de email. Soms wordt de email gewoon als iets geschikter gezien (terwijl een brief ook nog zou kunnen), zoals bij de klacht over de postbezorging, de informatieve vraag aan de werkgever en het verzoek aan een vriend. In andere gevallen wordt de brief echt minder geschikt gevonden: bij de verwijten (slecht-nieuws dus, vgl Watts, Sussman & Sproull 1999), bij de vraag aan de werkgever en het verzoek aan een familielid. Kortom, email heeft de functie van de brief vrijwel volledig overgenomen. De brief wordt alleen nog ingezet voor meer 'delicate' communicatie. Communicatie met een sterk relationeel karakter, waarbij het van belang lijkt dat de inhoud zeer overdacht overkomt. Verder wint de brief het bij commissieve taalhandelingen waarin een wederzijdsheid tot uitdrukking moet worden gebracht, zoals in teksten met een juridische functie. Natuurlijk zijn deze resultaten uitsluitend indicatief bedoeld. Uit verder onderzoek zou moeten blijken of andere genres met vergelijkbare functies eenzelfde beeld laten zien.

Maar experimenten als deze hebben altijd een nadeel. De proefpersonen hebben inzicht in het onderzoeksdoel en kunnen hun antwoordgedrag afstemmen op hetgeen zij denken dat wij willen horen. In een onderzoek als dit is het denkbaar dat mensen zich van hun moderne kant willen laten zien en dus aangeven vrijwel overal de voorkeur aan elektronische communicatie te geven, behalve in heel specifieke gevallen: als een brief 'gepaster' is of juridisch gewenst. Om sociaal gewenst responsgedrag uit te sluiten is een methode nodig waarbij respondenten geen mogelijkheid hebben om gegronde vermoedens over het onderwerp van het experiment te ontwikkelen.

Naast mediavergelijkend onderzoek hebben we *tevredenheidsonderzoek* uitgevoerd¹. Het volgende overzicht naar de tevredenheid van werknemers met email en andere media is gebaseerd op 14 onderzoeken in organisaties. De meeste waren (grote) kantoren van zorginstellingen, productiebedrijven, maar ook organisaties van kenniswerkers zoals leraren van een school, een marketing- en een ICT-bedrijf en een recherche-afdeling. De onderzoeken werden in 2005 uitgevoerd.

In het overgrote deel van de organisaties gebruikt men email veel, vaak het meeste van alle media, en is men er tevreden over. Sterker nog, er zijn bedrijven waarin de medewerkers liever *nóg* meer email zouden willen ontvangen. Zo hoopten bijvoorbeeld de marketingmensen dat email hen van de telefoonoverlast zou verlossen. Als email een enkele keer niet behoort tot de drie media die het meest gebruikt worden – zoals bij een zorginstelling het

geval is, dan komt dat doordat de helft van de medewerkers nog geen gebruik van dat medium maakt. Alleen de leerkrachten liggen dwars. Hoewel die wel email van de schoolleiding kunnen ontvangen, zien ze de berichten liever op papier in hun postvakje.

De glansrol die email speelt, gaat ten koste van de klassieke papieren media, zoals nieuwsbrieven, memo's en berichten op het prikbord. Die worden voor interne communicatie überhaupt weinig gebruikt, vooral het prikbord bungelt in alle enquêtes onderaan. De enige concurrenten van de email die een beetje in de buurt van de gebruiksfrequentie komen, zijn intranet en telefoon, dus eveneens elektronische media.

Er is eigenlijk maar één manier van communiceren waaraan medewerkers van de onderzochte bedrijven nog meer waarde hechten, en dat is de ongemedieerde communicatie in de vorm van het gesprek van persoon tot persoon. Curieus is dat op dit punt de onderzoekers afwijken. Die wantrouwen vooral de informele gesprekken in de wandelgangen en zouden wat daar bekonkelefoesd wordt, liever per email vernemen.

De enquêtegegevens wijzen er in het algemeen niet op dat men email-overload als een groot probleem ervaart. Maar als de proefpersonen een waarderingsverschil maken tussen ontvangen en versturen van email, dan blijken ze liever (nog) meer email te versturen dan te ontvangen.

Ten slotte geven de resultaten nog inzicht over de geschiktheid van email voor verschillende teksthandelingen. Medewerkers vinden email vooral geschikt om van hogere echelons algemene informatie over het bedrijf te ontvangen en voor taakgerichte informatie zoals het uitstellen van een vergadering. Email wordt al wat minder geschikt geacht voor instructies en andere persoonlijke taakgerichte informatie, en echt ongeschikt voor informatie over collega's. Medewerkers willen niet via de mail vernemen dat een collega door zwangerschap afwezig is, en ook niet dat ze een gezonde baby heeft gekregen. Dat hoort nog steeds mondeling te gebeuren. Waarschijnlijk niet zozeer omdat dan de persoonlijke relatie gegarandeerd is, maar omdat alleen zo de vereiste response op het expressieve vlak gegeven kan worden.

De laatste serie onderzoeken waarover we hier willen rapporteren, zijn experimenten. Hierin gaat het niet zozeer over mediumvoorkeur of mediumgebruik, maar over mediumwaardering. In ons eerste experiment hebben we onderzocht of emails en brieven op dezelfde manier beoordeeld worden door ontvangers². In het experiment hebben we 269 proefpersonen (in een tussen-proefpersoon design) een *afwijzing* op een sollicitatie voorgelegd. De helft van de proefpersonen kreeg de tekst in briefvorm (op papier), de andere helft kreeg dezelfde tekst als email (op beeldscherm in Outlook-omgeving).

We hebben gekozen voor een afwijzingsbrief omdat we vermoeden dat bij brieven met een enigszins gezichtsbedreigend karakter het medium zwaarder gaat wegen. Uit het vorige onderzoek kwam immers ook naar voren dat bij delicatesse communicatie brieven 'passender' gevonden worden dan emails. Om dit nog iets pregnanter te operationaliseren hebben we een tweede conditie ingebouwd, te weten: de fase in de sollicitatieprocedure. De helft van de brieven en emails waren na de ontvangst van de brief verstuurd. In deze conditie werd men dus direct op basis van de sollicitatiebrief afgewezen. De andere helft waren brieven en emails 'na een eerste gesprek'. De afwijzingen waren gebaseerd op een corpus afwijzingsbrieven dat wij in de loop der jaren hebben verzameld.

De proefpersonen kregen een situatieschets voorgelegd waarin werd gesteld dat zij gesolliciteerd hadden op een baan als Human Resource Manager of als Marketing Manager.

Nieuw bericht!

De twee advertenties en bijbehorende afwijzingen fungeerden in ons design als replicaties. Vervolgens kregen de proefpersonen de advertentietekst te lezen met daarin de functieomschrijving en andere relevante informatie over de organisatie. Ten slotte kregen zij te horen of zij al dan niet op gesprek waren geweest. Daarna beoordeelde men de afwijzing (email of brief) op 7-punts Likertschalen. De afhankelijke variabelen en de betrouwbaarheden staan in tabel 3, de resultaten in tabel 4.

Tabel 3: afhankelijke variabelen en Cronbach's α

Construct	Cronbach's α
Overtuigendheid tekst	.73
Relationele gepastheid	.79
Opbouw tekst	.63
Toon tekst	.62
Beeld van de schrijver	.83
Imago organisatie	.82

De proefpersonen waren allemaal volwassenen met minstens enige ervaring met werken en solliciteren. Opgemerkt moet worden dat de groep die emails heeft beoordeeld iets jonger was (40% tussen de 15–25 jaar) dan de groep in de briefconditie (21% tussen de 15–25 jaar).

Tabel 4: resultaten eerste experiment

	Directe afwijzing		Afwijzing na gesprek	
	brief	email	brief	email
Overtuigendheid tekst	4.52 (1.15)	4.26 (1.17)	4.23 (1.24)	4.10 (1.17)
Relationele gepastheid	4.63 (0.93)	4.37 (1.14)	4.30 (1.10)	4.29 (1.00)
Opbouw tekst	5.40 (1.17)	5.27 (1.06)	5.36 (1.15)	5.14 (1.05)
Toon tekst	3.33 (1.12)	3.35 (1.12)	3.02 (1.06)	3.05 (1.24)
Beeld van de schrijver	4.62 (0.93)	4.29 (1.16)	4.39 (1.14)	4.27 (1.02)
Imago organisatie	4.59 (0.88)	4.37 (1.01)	4.47 (1.09)	4.23 (0.98)

Uit een tweewegsvariantie-analyse blijkt dat er noch hoofdeffecten zijn van medium noch van fase in de sollicitatieprocedure. Bovendien hebben we geen enkele interactie gevonden. Email en brief worden dus even overtuigend, passend etc. gevonden en daarbij maakt het niet uit of de tekst een directe afwijzing is of een afwijzing na een eerste sollicitatiegesprek. We zouden nu kunnen concluderen dat email en brief equivalent zijn geworden. Maar dat zou een te snelle conclusie zijn. Om te beginnen zijn zogenaamde nul-effecten altijd lastig te interpreteren. In dit specifieke geval hebben we ermee te maken dat de jongeren en studenten oververtegenwoordigd waren in de emailconditie. Dat zou weleens tot een relatieve overwaardering van email kunnen hebben geleid. Deze groep is immers opgegroeid in een

tijd dat de email alom tegenwoordig is en de brief verdwijnt. Bovendien is het de vraag in hoeverre onze proefpersonen zich betrokken hebben gevoeld bij de casus in kwestie. Het ging om sollicitaties die niet echt de hunne waren. Maakt het dan uit hoe je afgewezen wordt? Wellicht niet.

Om meer duidelijkheid te krijgen hebben we een tweede experiment opgezet met een thematiek waarvan wij vermoedden dat die tot nog een grotere betrokkenheid zou leiden en nog delicates is: ziekte³. Opnieuw hebben we ons gericht op slecht-nieuws. We hebben onze proefpersonen uitslagen van medisch onderzoek voorgelegd. De proefpersonen moesten zich inleven in de volgende situatie:

U bent Anne Janssen, 35 jaar. U heeft twee kinderen en een leuke baan. U voelt zich de laatste tijd niet zo lekker. U heeft last van benauwdheid en af en toe een stevige hoest-aanval. Uw huisarts heeft u onderzocht en doorverwezen naar het ziekenhuis voor nader onderzoek.

Vandaag krijgt u bericht met de uitslag van het onderzoek.

Vervolgens kreeg men een email óf een brief te lezen. De brieven en emails waren uiteraard inhoudelijk, stilistisch en structureel identiek. In alle gevallen gaf de tekst in de eerste alinea een overzicht van het uitgevoerde onderzoek en de meetresultaten. In de tweede alinea volgde de uitslag: de interpretatie van de meting. De uitslag van het onderzoek was het gemanipuleerde deel. De geadresseerde had een zeer milde vorm van astma, die gemakkelijk en goed te behandelen was (lichte impositie) of men had longkanker in een beginnend stadium (zeer zware impositie). De brief sloot af met het verzoek om contact op te nemen om afspraken te maken voor de verdere behandeling.

Als afhankelijke variabelen hebben we in dit onderzoek gekozen voor aspecten waarvan we weten dat die de acceptatie van de boodschap beïnvloeden. De constructen zijn gemeten met behulp van een semantische differentiaal:

ik vind de brief	begrijpelijk	0 0 0 0 0 0	onbegrijpelijk
ik vind de schrijver	aantrekkelijk	0 0 0 0 0 0	onaantrekkelijk
ik vind de brief	onduidelijk	0 0 0 0 0 0	duidelijk

De scores zijn waar nodig uiteindelijk omgepoold zodat een hoge score ook daadwerkelijk een hogere positieve waardering representeert. In tabel 5 geven we een overzicht van de gebruikte constructen met de bijbehorende betrouwbaarheden.

Tabel 5: afhankelijke variabelen en Cronbach's α

	Cronbach's α
Begrijpelijkheid	.78
Aantrekkelijkheid zender	.70
Sympathie zender	.65
Deskundigheid zender	.75
Passendheid medium	.90

Nieuw bericht!

De proefpersonen werden benaderd in de trein. Daarbij hebben we gestreefd naar een evenredige verdeling van leeftijden en geslacht over de condities. De minimum leeftijd voor deelname was 18 jaar. De gemiddelde leeftijd bedroeg 31 jaar. Tussen de condities bestonden geen noemenswaardige verschillen. In totaal hebben er 41 mannen en 39 vrouwen één van de teksten beoordeeld, dus 20 in elke conditie. We hebben verder geen effecten van leeftijd of geslacht gevonden op één uitzondering na: vrouwen vonden alleen de zender in alle condities iets aantrekkelijker. Een effect dat we wel vaker vinden bij tekstbeoordelingen.

Om te beginnen hebben we een manipulatiecheck uitgevoerd. Daaruit bleek dat de proefpersonen de ernst van de situatie (en dus de impositie) inderdaad als verschillend beoordeelden. De astmavariant scoorde gemiddeld een 3.6, de longkankervariant een 6.6 (op een zeven-puntsschaal). Medium speelde hierin geen rol. De manipulatie is dus geslaagd. Wat zijn de uitkomsten?

In dit onderzoek vinden we alleen enkele (kleine) hoofdeffecten. De voornaamste scores hebben we in tabel 6 en 7 samengevat.

Tabel 6: hoofdeffect van mediumkeuze. * = statistisch significant verschil

	email	brief
Begrijpelijkheid*	5.5 (0.9)	5.0 (1.2)
Aantrekkelijkheid zender	3.4 (1.3)	2.9 (1.4)
Sympathie zender*	4.8 (0.7)	4.2 (0.8)
Deskundigheid zender	5.2 (1.1)	5.1 (0.9)
Passendheid medium	2.9 (1.7)	2.5 (1.6)

We zien dat email op alle afhankelijke variabelen hoger scoort dan de brief en dus ook hoger gewaardeerd wordt. Op slechts twee hiervan is het verschil significant. De email wordt in de eerste plaats *begrijpelijker* gevonden ($F_{(1,80)} = 5.7, p < .05$). Daarnaast vindt men de zender van de email *sympathieker* ($F_{(1,80)} = 11.9, p < .01$). De enige verschillen die we dus vinden, blijken in het voordeel van de email.

Behalve effecten van het medium hebben we ook effecten van de impositie gevonden. De algemene tendens hier is dat de tekst met de zware impositie (longkanker) lager gewaardeerd wordt dan de tekst met de lichtere (astma).

Tabel 7: hoofdeffect van impositie. * = statistisch significant verschil

impositie	licht	zwaar
Begrijpelijkheid	5.4 (1.2)	5.1 (0.9)
Aantrekkelijkheid zender	3.4 (1.5)	2.9 (1.1)
Sympathie zender*	4.7 (0.9)	4.3 (0.6)
Deskundigheid zender	5.1 (1.1)	5.2 (0.9)
Passendheid medium*	3.3 (1.9)	2.1 (1.6)

Op twee van de vijf constructen vinden we hier significante resultaten. Bij een lichte impositie vindt men om te beginnen de zender *sympathieker* ($F_{(1,80)} = 6.1, p < .05$). Maar interessanter is vooral dat bij de zware impositie het gekozen medium *minder passend* wordt gevonden ($F_{(1,80)} = 14.9, p < 0.001$). Dus toch een medium effect? Neen, want we hebben geen interactie-effecten van medium en zwaarte van de impositie kunnen vaststellen. Brief en email worden in gelijke mate minder passend gevonden worden voor zware imposities. Het is waarschijnlijk dat men in zulke gevallen een nog persoonlijker medium verkiest. We kunnen dat ook zien in tabel 6: email en brief geven bij 'passendheid' beide een behoorlijk lage waardering. Als je een (ernstige) ziekte hebt, hoor je dat het liefst van de dokter persoonlijk, in een gesprek.

6. Discussie

De resultaten van empirisch onderzoek wijzen allemaal in dezelfde richting: email heeft de brief al vrijwel helemaal verdrongen. Bij het media-vergelijkende onderzoek bleek er maar één duidelijke niche voor de brief te bestaan: het zeer persoonlijke bericht. Uit de enquêtes naar gebruik en behoefte van email ten opzichte van andere media komt naar voren dat email zeer veel gebruikt en bovendien zeer gewaardeerd wordt, voor boodschappen van allerlei strekkingen en voor zowel goed als slecht nieuws. Met de communicatieve belasting valt het wel mee, al valt het wel op dat men email liever verzendt dan ontvangt. De enige concurrent van email is ongemedieerde communicatie: het persoonlijke gesprek.

De resultaten van de experimenten wijzen ten slotte uit dat email niet minder effectief is dan de brief, zelfs niet in situaties waarin slecht nieuws moet worden gebracht. Dit laatste is goed nieuws voor al die organisaties die veel corresponderen en dus een groot financieel belang hebben bij het succes van email. Wij denken hierbij aan bijvoorbeeld de Belastingdienst en verzekerings-maatschappijen wier twijfels hieromtrent mede aan de basis hebben gestaan van onze experimenten.

Het succes van email is naar onze mening tamelijk uniek in de mediageschiedenis. Nog nooit heeft een medium zich zo snel een plek verworven in het persoonlijke en zakelijke taalverkeer en nog nooit heeft een medium zo snel andere media min of meer naar het museum verwezen. We hebben het in deze bijdrage uitsluitend gehad over de brief. Maar eenzelfde ontwikkeling zullen we gaan zien bij de sms nu de telefoontechnologie het ontvangen en verzenden van email vanaf het mobieltje mogelijk, makkelijk en goedkoop maakt. Sms heeft dan geen enkel voordeel meer. Maar hoe zit dat met de brief? Zal de brief echt verdwijnen?

Wij zien drie scenario's. Het eerste scenario is de totale vervanging van het ene medium door het andere, zoals de telegraaf sinds 1999 definitief uitgestorven is, want vervangen door snellere, makkelijkere en goedkopere media, zoals telex (afgeschaft in 2007) en fax. Het tweede scenario is dat er naast het nieuwe medium in een niche ruimte blijft bestaan voor het oude medium. Een voorbeeld is de fax, die in veel kantoren naast de email in gebruik blijft voor het verzenden van officieel ondertekende documenten en documenten die alleen op papier staan. Daarnaast wordt de fax ook strategisch gebruikt, bijvoorbeeld om onderhandelingen wat te vertragen. Het derde scenario ten slotte is de volledige functionele differentiatie, waarbij het oude en het nieuwe medium een aparte functie hebben. Een voorbeeld is

Nieuw bericht!

de verhouding tussen brief en telefoon in de eerste helft van de 20^{ste} eeuw: de telefoon voor urgente zakelijke boodschappen en de brief voor al het andere boodschappenverkeer. Wij achten het tweede scenario het meest kansrijk: het gewone schriftelijke verkeer zal vrijwel geheel per email gaan (bijvoorbeeld omdat de mobiele telefoon een emailfunctie krijgt, waarmee zoals gezegd de sms net als de telex zal verdwijnen) terwijl voor enkele niches de papieren brief zal blijven bestaan. Daarbij zal het interessant zijn om de strijd tussen sms en email nauwgezet te volgen.

De eerste niche die wij zien, is voor boodschappen zonder urgentie maar die door hun prestige wel van groot persoonlijk belang voor de ontvanger. Denk hierbij aan een uitnodiging van een hoogwaardigheidsbekleder (de Majesteit bijvoorbeeld), een rouwbrief of een bevestiging van een benoeming. Bij de introductie van een de oudere nieuwe media kwam het ook voor dat het gedurende enige tijd minder geschikt geacht werd voor boodschappen met een hoge, formele status. Zo heeft er lang een etiquetteregel bestaan dat voor een officieel diner gasten niet telefonisch uitgenodigd mochten worden. Zelfs in de 21^{ste} eeuw kan het hoofdstuk 'Uitnodigen' van een etiquetteboek als volgt beginnen: 'In ons huidige culturele klimaat is het heel normaal en geaccepteerd dat je mensen per telefoon voor een etentje uitnodigt. Officieel hoor je echter een schriftelijke uitnodiging te sturen' (Izzo & Marsh 2002, p. 295; vergelijk ook Baron 2008). Een ander voorbeeld ontleen we aan het telegram. In de loop van de twintigste eeuw schakelde men voor het urgente zakelijke verkeer van de telegrafie over op de telex. Hoewel dat nagenoeg volledig gebeurde, behield het telegram één niche ten opzichte van het telexbericht: het gelukstelegram, een bijzondere expressieve boodschap dus. De ouderwetsheid van het medium droeg bij aan de verhoging van de status van het bericht. Acceptatie van een nieuw medium lijkt dus sociaal gezien van beneden naar boven, en van informeel naar formeel te verlopen.

De tweede mogelijke niche voor de brief is de boodschap met een commissieve tekst-handeling die juridische consequenties heeft. Daarbij fungeert de handtekening als index van de schrijver, een 'bewijs' dat de uiting van hem afkomstig is. Interessant is de rolverdeling tussen papieren en elektronische communicatie die op het ogenblik bestaat bij het aanvragen van een lening. De klant wordt via televisiespotjes (elektronisch) naar een website (elektronisch) geleid, waar hij formulieren (elektronisch) kan downloaden (papier), die hij vervolgens moet invullen (papier), ondertekenen (papier) en opsturen (papier).

Hoe de ontwikkeling van de brief zich precies zal voltrekken, zal onder meer afhangen van een aantal technologische ontwikkelingen. Zo is het hard nodig dat er een makkelijke manier komt om elektronisch een handtekening te zetten (anders dan bijvoorbeeld de DigiD die een zeer specifieke, niet strikt communicatieve gebruiksfunctie heeft). Bovendien is het van belang dat email meer privé wordt. Het snelle en gemakkelijke versturen van emails leidt er ook toe dat een bericht gemakkelijk op verkeerde plaatsen terechtkomt. Zolang dergelijk risico's reëel zijn en er geen gemakkelijke 'beveiliging' is in te voeren, zal men soms toch de brief verkiezen. Maar ook op een andere manier is email een gevaar voor de privacy. Op dit moment is het voor elke systeembeheerder een fluitje van een cent om email van anderen te lezen. Met brieven in een gesloten envelop is dat toch lastiger. Althans het beeld dat Alex van Warmerdam schetst in de Noorderlingen van de postbode die alle brieven van het dorp eerst open stoomt en leest voordat hij ze bezorgt, lijkt ons vrij uniek.

Noten

1. Wij danken Marjan Luyks voor haar assistentie bij het verzamelen van het materiaal, onze studenten voor hun inzet bij het ontwerpen, uitvoeren en bespreken van het empirisch onderzoek en twee anonieme reviewers van dit tijdschrift voor hun commentaar op een eerdere versie.
2. De gegevens voor dit onderzoek zijn verzameld door Tanja Krieger (2007).
3. de gegevens voor dit onderzoek zijn verzameld door Fleur Hardick (2008)

Literatuur

- Baron, Naomi S (2000).** *Alfabeth to email*. London/New York: Routledge.
- Baron, Naomi S. (2008).** *Always on. Language in an Online and Mobile world*. Oxford/New York: Oxford University Press.
- Bazerman, Charles (1999).** Letters and the Social Grounding of Differentiated Genre. In: Barton, David & Hall, Nigel (eds.) *Letters as a social practice*. (15-29) Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing company.
- Crystal, David (2001).** *Language and the internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gains, Jonathan (1998).** Electronic mail – A new style of communication or just a new medium? *English for Special Purposes* 18, 81-101.
- Gimenez, Julio C. (2000).** Business email communication: some emerging tendencies in register. *English for Special Purposes* 19, 237-251.
- Hardick, F. (2008).** *Mail, per post of virtueel? Een onderzoek naar het gebruik van email en brief en de tekstuvaardiging van slecht medisch nieuws*. BA-eindwerkstuk Communicatie- en informatiewetenschappen. Universiteit Utrecht.
- Hill, K, & A.F Monk (2000).** Electronic mail versus printed text: the effects on recipients. *Interacting with computers* 13, 253-263;
- Hooff, Bart van den (1997).** *Incorporating electronic mail. Adoption, Use and Effects of Electronic Mail in Organizations*. Dissertatie Universiteit van Amsterdam. Amsterdam: Otto Cramwinkel.
- Izzo, Kim & Marsh, Ceri (2002).** *Stijl is een keuze. Etiquette voor de moderne vrouw*. Amsterdam: Arena.
- Jong, Jaap. de & Beelen, Hans (1987).** Leren corresponderen: een overzicht van boeken met schrijfadviezen en een kritische bespreking van zes recente uitgaven. *Levende Talen* 422, 402-416.
- Koeleman, Huib (2003).** *Interne Communicatie als managementinstrument*. Alphen aan de Rijn/Diegem: Kluwer. 4^{de} druk.
- Krieger, T. (2007).** *“U komt helaas niet in aanmerking...” Een onderzoek naar het afwijzen van sollicitanten per brief of email*. Masterwerkstuk Communicatiestudies, Universiteit Utrecht.
- Maltz, Eliot (2000).** Is all communication created equal? An investigation into the effects of communication modes on perceived communication quality. *Journal of Product Innovation Management* 17, 110-127.
- Matthijssen, Marita (2003).** ‘Flitscontact’. In: *NRC Handelsblad*, 24 mei 2003. Ook gepubliceerd in: *Standaard der Letteren Boekenmagazine*, 30 mei 2003.
- Panteli, N. (2002).** Richness, Power cues and email text. *Information & Management* 40, 75-86.
- Thijssen, Wil (2006).** Email verkleint de stapel ‘slakkenpost’ elk jaar. *De Volkskrant* 31/08.
- TNT-post.** De consument communiceert maar weinig per post. <http://www.tntpost.nl/overtntpost/postwet/dynamiek/consument/> (Geraadpleegd op 8/8/08)
- Vassallo, Philip (1998).** U-mail, I-mail – more effective business email. *Words on the line* 195-203.

Nieuw bericht!

- Watts Sussman, Stephanie & Lee Sproull (1999).** Straight talk: Delivering bad news through electronic communication. *Information System Research* 10, 2, 150-166.
- Wit, O. de (1993).** Telegrafie en telefonie. In H.W. Lintsen et al. (red.), *Geschiedenis van de Techniek in Nederland. De wording van een moderne samenleving 1800-1890*, deel IV. (271-298): Zutphen: Walburgis Pers 1993).
- Wit, O. de (2002).** Communicatie in Nederland in de twintigste eeuw: tendensen en patronen. In: J.W. Schot et al. (red.), *Techniek in Nederland in de Twintigste Eeuw, deel V: Transport & Communicatie* (178-275). In: Zutphen: Walburgis Pers.

LOTTE VAN POPPEL EN
ROOSMARYN PILGRAM

Bibliografie argumentatietheorie 2007

Verantwoording

In deze bibliografie wordt een overzicht gegeven van publicaties over argumentatie die in 2007 zijn verschenen (boeken, boekbesprekingen en tijdschriftartikelen). Opgenomen zijn theoretische beschouwingen, verslagen van empirisch onderzoek en praktisch gerichte publicaties. Bij de samenstelling is gebruikgemaakt van boekaankondigingen, periodiek verschijnende bibliografieën en tijdschriften waarin regelmatig artikelen over argumentatie worden gepubliceerd. Om een zo groot mogelijk aantal titels te kunnen opnemen, zijn de annotaties beknopt gehouden.

Er is naar gestreefd de bibliografie zo compleet mogelijk te maken. Wie ervan verzekerd wil zijn dat er in toekomstige bibliografieën geen eigen publicaties over argumentatie ontbreken, wordt verzocht per titel een volledige titelbeschrijving plus een korte annotatie, indien mogelijk vergezeld van een origineel exemplaar of een overdruk, te sturen aan ISSA Documentatiecentrum, Leerstoelgroep Taalbeheersing, Argumentatietheorie en Retorica, Universiteit van Amsterdam, Spuistraat 134, 1012 VB Amsterdam.

Gebruikte afkortingen:

<i>AA</i>	Argumentation & Advocacy
<i>ARGU</i>	Argumentation
<i>CM</i>	Communication Monographs
<i>CT</i>	Communication Theory
<i>DP</i>	Discourse Processes
<i>IL</i>	Informal Logic
<i>PC</i>	Pragmatics & Cognition
<i>PhRh</i>	Philosophy & Rhetoric
<i>QJS</i>	Quarterly Journal of Speech
<i>TvT</i>	Tijdschrift voor Taalbeheersing

Adler, Jonathan E. 2007

'Asymmetrical analogical arguments'. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 1, pp. 83-92.

In dit artikel laat Adler zien dat er sprake kan zijn van een asymmetrie binnen vergelijkingsargumentatie. Vervolgens verdedigt hij de stelling dat deze asymmetrie een belangrijke rol speelt bij het begrijpen van vergelijkingsargumenten.

Birdsell, David S. & Leo Groarke 2007

'Outlines of a theory of visual argument'. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 103-113.

In dit artikel beschrijven de auteurs de hoofdlijnen van een theorie voor visuele argumenten.

Bibliografie argumentatietheorie 2007

Blair, J. Anthony, Hans V. Hansen, Ralph H. Johnson & Christopher W. Tindale David M. Godden (Red.) 2007

Dissensus and the Search for Common Ground. Proceedings of the Seventh OSSA Conference. Windsor: University of Windsor (CD-rom).

In deze proceedings op CD-rom zijn artikelen opgenomen die zijn gepresenteerd op de conferentie die in juni 2007 in Windsor werd georganiseerd door de *Ontario Society for the Study of Argumentation* (OSSA). Vanuit verschillende benaderingen (formele en informele logica, (pragma-)dialectiek, klassieke en moderne retorica) worden in deze proceedings onder andere thema's als argumentatievormen, de bewijslast, drogredenen, *common ground*, stijlfiguren en politieke en juridische argumentatie behandeld.

Braet, Antoine 2007a

De anatomie van overtuigingskracht: Verzamelde lessen over klassieke en moderne toespraken (en enkele andere wervende genres). Leiden: Stichting Neerlandistiek Leiden.

In dit boek bundelde Braet tien van zijn eerder gepubliceerde artikelen en lezingen ter gelegenheid van de afsluiting van zijn loopbaan aan de Universiteit van Leiden. Op basis van de klassieke retorica bespreekt hij het taalvaardigheidsonderwijs Nederlands, analyseert hij moderne en klassieke toespraken en bespreekt hij betogen als reclameteksten en oorlogspropaganda.

Braet, Antoine 2007b

De redelijkheid van de klassieke retorica. Leiden: Leiden University Press

Braet beschrijft in dit boek de bijdrage van klassieke retorici aan de geschiedenis van de argumentatietheorie. Aan de hand van een analyse van drie representatieve klassieke werken geeft hij aan welke klassiek-retorische begrippen de voorlopers vormen van noties uit de moderne normatieve argumentatietheorie.

Braet, Antoine 2007c

Retorische kritiek: Overtuigingskracht van Cicero tot Balkenende. Den Haag: Sdu Uitgevers.

In dit boek biedt Braet een overzicht van de klassieke overtuigingsmiddelen. Hij legt daarmee een basis voor de analyse van de inhoud, opbouw, stijl en presentatie van zowel mondelinge als schriftelijke betogen.

Braet, Antoine 2007d

'The oldest extant rhetorical contribution to the study of fallacies (Cicero *On invention*, 1.78–96, and *Rhetoric to Herennius*, 2.31–46: Reducible to Hermagoras?)'. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 4, pp. 416–433.

Braet concludeert in dit artikel dat er substantiële overeenkomsten zijn tussen de *De Inventione* en de *Rhetorica ad Herennium* in de wijze waarop verschillende typen argumentatieve fouten worden onderscheiden. Deze overeenkomsten wijzen op een traditie, waarvan Hermagoras deel uitmaakt zou hebben en waarvan hij wellicht aan de basis heeft gestaan.

Browne, Stephen H. 2007

'Rhetorical criticism and the challenges of bilateral argument'. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 1, pp. 108–118.

Aan de hand van Johnstones 'bilaterale argument' stelt de auteur manieren voor waarop men aan de eisen van het uiten van retorische kritiek kan voldoen.

Carozza, Linda 2007

‘Dissent in the midst of emotional territory’. In *IL*, jrg. 27, nr. 2, pp. 197–210.

Carozza bespreekt geschillen die doordrenkt zijn van emotie. Ze breidt Gilberts *emotional mode of argumentation* uit om classificatie van verschillende typen emotionele argumenten mogelijk te maken.

Corner, Adam & Ulrike Hahn 2007

‘Evaluating the meta-slope: Is there a slippery slope argument against slippery slope’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 4, pp. 349–359.

In dit artikel betogen Corner en Hahn dat Enochs visie op *slippery slope* argumenten onhoudbaar is. Enoch betoogt dat deze argumenten inherent onwenselijk zijn. Corner en Hahn bespreken de conceptuele en empirische tekortkomingen in Enochs redenering.

Degano, Chiara 2007

‘Dissociation and presupposition in discourse: A corpus study’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 4, pp. 361–378.

In dit artikel combineert Degano verschillende theoretische en methodologische middelen voor de analyse van discussies. Ze kijkt daarbij in het bijzonder naar argumentatiestructuren.

Dichy, Joseph 2007

ARGU, jrg. 21, nr. 2, pp. 197–203.

Bespreking van Maroun Aouad (2007). *Averroès (Ibn Rušd), Commentaire moyen à la Rhétorique d’Aristote. Edition critique du texte arabe et traduction française*. Paris: Vrin.

Eemeren, Frans H. van, J. Anthony Blair, Charles A. Willard & Bart Garssen (Red.)

Proceedings of the sixth conference of the International Society for the Study of Argumentation. Amsterdam: Sic Sat.

Deze proceedings, bestaande uit deel A–K en deel L–Z, omvat meer dan tweehonderd artikelen die gepresenteerd zijn op de zesde ISSA-conferentie (Amsterdam, juni 2006). De artikelen zijn geschreven vanuit verschillende academische tradities en achtergronden, en vertegenwoordigen een breed scala aan academische disciplines en benaderingen zoals taalbeheersing, (formele en informele) logica, (klassieke en moderne) retorica, filosofie, linguïstiek, discoursanalyse, pragmatiek, rechten, politicologie, psychologie, pedagogiek, theologie, en kunstmatige intelligentie.

Eemeren, Frans H. van & Bart Garssen 2007

‘Kwantitatief empirisch onderzoek van argumentatie: Ter inleiding’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 3, pp. 193–195.

In dit artikel, een introductie voor het themanummer van het *Tijdschrift voor Taalbeheersing* over empirisch argumentatieonderzoek, beschrijven de auteurs de vijf typen kwantitatief onderzoek die op dit gebied kunnen worden onderscheiden: persuasieonderzoek, conceptonderzoek, identificatieonderzoek, effectonderzoek en corpusonderzoek.

Eemeren, Frans H. van, Bart Garssen & Bert Meuffels 2007

‘De conventionele deugdelijkheid van de pragma-dialectische discussieregels’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 3, pp. 251–274.

Bibliografie argumentatietheorie 2007

De auteurs doen verslag van een onderzoeksproject waarin de conventionele deugdelijkheid van de pragma-dialectische discussieregels is onderzocht. Het blijkt dat de redelijkheidsnormen die gewone taalgebruikers toepassen bij de beoordeling van argumentatie grotendeels overeenkomen met de pragma-dialectische regels.

Eemeren, Frans H. van & Peter Houtlosser 2007a

‘Countering fallacious moves’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 243–252.

Van Eemeren en Houtlosser zien drogredenen als ‘ontsporingen (*derailments*) van strategisch manoeuvreren’ die tegen een norm van kritische redelijkheid ingaan. In dit artikel betogen Van Eemeren en Houtlosser dat de partij die een dergelijke ontsporing bemerkt zodanig moet manoeuvreren dat de ontsporing wordt herkend en een ‘hersporing’ (*re-railment*) plaatsvindt waardoor de discussie kan worden voortgezet. Er dient, met andere woorden, een metadiscussie of subdiscussie gehouden te worden.

Eemeren, Frans H. van & Peter Houtlosser 2007b

‘Kinship: The relationship between Johnstone’s ideas about philosophical argument and the pragma-dialectical theory of argumentation’. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 1, pp. 51–70.

De auteurs gaan na hoe Johnstones opvatting over het filosofisch argument zich verhoudt tot de pragma-dialectiek. In beide gevallen kunnen alleen argumenten *ex concessis* als deugdelijk worden beschouwd en beide hanteren een kritisch ideaal van geldigheid terwijl ze ook rekening houden met het persuasieve doel van argumenten.

Eemeren, Frans H. van & Peter Houtlosser 2007c

‘The contextuality of fallacies’. In *IL*, jrg. 27, nr. 1 pp. 59–68.

In dit artikel tonen Van Eemeren en Houtlosser aan dat Waltons (and Walton and Krabbes) term *dialogue type* een mengeling is van empirische en normatieve ideeën. Vervolgens bespreken ze Waltons contextuele analyse van drogredenen als onrechtmatige dialectische verschuivingen en pleiten ze voor een alternatief waarin zowel empirische als normatieve dimensies in acht worden genomen.

Eemeren, Frans H. van & Peter Houtlosser 2007d

‘The study of argumentation as normative pragmatics’. In *PC*, jrg. 15, nr. 1, pp. 161–177.

De auteurs pleiten voor een onderzoeksprogramma dat normatieve pragmatiek aanwendt om niet alleen de normatieve en beschrijvende aspecten van argumentatieonderzoek samen te kunnen brengen, maar ook retorische en dialectische perspectieven. Door gebruik van het concept strategisch manoeuvreren, dat verwijst naar het streven van discussianten om zowel dialectische als retorische doelen te verwezenlijken, kunnen de perspectieven gecombineerd worden.

Eemeren, Frans H. van, Peter Houtlosser & A. Francisca Snoeck Henkemans 2007

Argumentative indicators in discourse: A pragma-dialectical study. Dordrecht: Springer.

Dit boek is het resultaat van een onderzoeksproject gericht op het identificeren en analyseren van woorden en uitdrukkingen die van direct belang zijn voor het op adequate wijze reconstrueren van argumentatieve discussies en betogen. Het is de Engelstalige versie van *Argumentatieve indicatoren in het Nederlands: Een pragma-dialectische studie* (2005, Amsterdam: Rozenberg Publishers).

Finocchiaro, Maurice 2007

‘Arguments, meta-arguments, and metadialogues: A reconstruction of Krabbe, Govier, and Woods’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 253–268.

In dit artikel definieert Finocchiaro een meta-argument als een argument over één of meerdere argumenten, en een grondniveauargument als een argument dat geen meta-argument is. Vervolgens maakt hij van Krabbes metadialogische beschrijving een monolectische meta-argumentatieve terminologie door vijf typen meta-argumenten te beschrijven die overeenkomen met analyses van o.a. Copi, Govier, Woods en Hudak.

Gaipa, Mark 2007

‘A creative psalm of brotherhood’: The (de)constructive play in Martin Luther King’s ‘Letter from Birmingham Jail’. In *QJS*, Vol. 93, No. 3, pp. 279–307.

De auteur bespreekt het schrijfsproces van Kings *Letter from Birmingham Jail* en Kings figuurlijk taalgebruik in deze brief. De auteur tracht te laten zien dat beide essentieel zijn voor zowel Kings politieke strategie van geweldloos verzet als zijn argument tegen segregatie.

Gibbons, Michelle G. 2007

‘Seeing the mind in the matter: Functional brain imaging as framed visual argument’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 175–188.

De auteur bespreekt de wijze waarop beelden van de hersenen waarin breinactiviteit is gemarkeerd, worden gebruikt als argument. Aan de hand van *argument frames* kan worden verklaard hoe en waarom zulke beelden in wetenschappelijke bladen verschijnen als complexe weergave van breinactiviteit en in kranten als visueel bewijs van gedachten.

Gilbert, Michael A. 2007a

‘Natural normativity: Argumentation theory as an engaged discipline’. In *IL*, jrg. 27, nr. 2, pp. 149–161.

Volgens Gilbert refereert natuurlijke normativiteit aan de middelen waarmee sociale en culturele controles kunnen worden geplaast in argumentatief gedrag. In dit artikel legt Gilbert natuurlijke normativiteit uit aan de hand van de pragma-dialectiek, de informele logica en de retorica. Ten slotte past hij de theorie toe op de *Biro-Siegel challenge*.

Gilbert, Michael A. 2007b

IL, jrg. 27, nr. 3, pp. 303–304.

Bespreking van Wayne C. Booth (2004). *The rhetoric of rhetoric: The quest for effective communication*. Malden, MA: Blackwell Publishing.

Gordon, Thomas F., Henry Prakken & Douglas Walton 2007

‘The Carneades model of argument and burden of proof’. In *Artificial Intelligence*, jrg. 171, nr. 10–11, pp. 875–896.

Om de tekortkomingen in huidige kunstmatige argumentatiemodellen te ondervangen, hebben Gordon, Prakken en Walton het Carneades argumentatiemodel ontwikkeld waarmee argumenten kunnen worden geconstrueerd, geëvalueerd en gevisualiseerd. Dit model houdt rekening met de procedurele en dialogische aspecten van argumentatie, zoals verschuivende bewijslast en de rol van kritische vragen, en is vooral een aanwinst voor het modelleren van

Bibliografie argumentatietheorie 2007

juridische argumentatie omdat de *burden of production* en de *burden of persuasion* afzonderlijk behandeld kunnen worden.

Glenister Roberts, Kathleen 2007

‘Visual argument in intercultural contexts: Perspectives on folk / traditional art’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 152–163.

De auteur betoogt dat volkskunst een unieke vorm van visuele argumentatie is, waarmee de groepsidentiteit kan worden ondersteund. In dit artikel wordt de rol van volkskunst in visuele argumentatie verklaard aan de hand van de ontwikkeling van de kralensieraden van de Blackfeetindianen tussen 1895 en 1935.

Godden, David M. & Douglas Walton 2007a

‘A theory of presumption for everyday argumentation’. In *PC*, jrg. 15, nr. 2, pp. 313–346.

Gebruikmakend van verschillende moderne modellen geven de auteurs een karakterisering van de aard, functie, structuur en kracht van presumptie.

Godden, David M. & Douglas Walton 2007b

‘Advances in the theory of argumentation schemes and critical questions’. In *IL*, jrg. 27, nr. 3, pp. 267–292.

In dit artikel geven Godden en Walton een normatieve beschrijving van argumentatieschema’s. Ze stellen dat de *R.S.A cogency* een verklaring biedt voor de kritische vragen die bij de verschillende typen argumentatieschema’s horen en leggen uit wat de relatie is tussen deze kritische vragen en de bewijslast.

Goddu, Geoff C. 2007a

‘Walton on argument structure’. In *IL*, jrg. 27, nr. 1, pp. 5–26.

In dit artikel pleit Goddu dat Waltons bespreking van het *linked- / convergent*-onderscheid incompleet is. Het uitwerken van de details van Waltons ideeën leidt altijd tot één van de volgende problemen: een ondeugdelijk theoretisch onderscheid of een deugdelijk theoretisch onderscheid dat onnodig is.

Goddu, Geoff C. 2007b

IL, jrg. 27, nr. 3, pp. 293–299.

Bespreking van Mark Vorobej (2006). *A theory of argument*. Cambridge: Cambridge University Press.

Goodwin, Jean 2007a

‘Argument has no function’. In *IL*, jrg. 27, nr. 1, pp. 69–90.

Goodwin geeft in dit artikel een alternatief voor Waltons *functional theory of argumentative pragmatics*. Haar alternatief houdt rekening met de strategische manier waarop deelnemers normen opleggen om hun argumenten kracht bij te zetten.

Goodwin, Jean 2007b

‘Theoretical pieties, Johnstone’s impiety, and ordinary views of argumentation’. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 1, pp. 36–50.

De auteur behandelt de problemen die docenten hebben bij het reageren op ideeën van studenten over argumenteren als vijandige en nutteloze bezigheid. Meestal beweren docenten dan dat argumenteren juist een alternatief voor geweld is en dat argumenten acceptabel kunnen zijn als ze niet persoonlijk zijn. Aangezien de filosoof Johnstone deze argumenten heeft weerlegd, stelt de auteur voor dat docenten benadrukken dat mensen door te argumenteren voor zichzelf kunnen opkomen, respect verdienen en anderen leren respecteren.

Graaf, Anneke de, José Sanders, Hans Beentjes & Hans Hoeken 2007

‘De rol van identificatie in narratieve overtuiging’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 3, pp. 237–250.

In dit artikel wordt verslag gedaan van empirisch onderzoek naar de mate waarin identificatie met personages de opinie van lezers beïnvloedt. Lezers blijken meer empathie te voelen voor personages vanuit wiens perspectief het verhaal is geschreven en hun standpunten ook eerder te accepteren.

Hahn, Ulrike & Mike Oaksford 2007

‘The burden of proof and its role in argumentation’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 1, pp. 39–61.

Hahn en Oaksford stellen dat het doel in het recht is om praktische besluiten te nemen, terwijl het doel in een kritische discussie vaak simpelweg het vergroten of verminderen van geloof in een bepaalde propositie is. In dit artikel doen Hahn en Oaksford onderzoek naar de gevolgen die dit onderscheid heeft voor de rol van de bewijslast in argumentatie.

Hample, Dale 2007

‘The arguers’. In *IL*, jrg. 27, nr. 2, pp. 163–178.

Hample pleit in dit artikel voor Brockriedes opmerking dat ‘argumenten niet in uitspraken zitten, maar in mensen’. Daadwerkelijke argumentatie komt exclusief tot stand door mensen (als producenten of ontvangers), nooit door bijvoorbeeld woorden op papier.

Hansen, Hans V. 2007

IL, jrg. 27, nr. 3, pp. 299–302.

Bespreking van Harry J. Gensler (2006). *Historical dictionary of logic*. Lanham, Toronto and Oxford: The Scarecrow Press.

Hansen, Hans V. & Robert C. Pinto (Red.) 2007

Reason reclaimed: Essays in honour of J. Anthony Blair and Ralph H. Johnson. Newport News, VA: Vale Press.

In dit boek zijn negentien artikelen van prominente onderzoekers bijeengebracht ter ere van Anthony Blair en Ralph Johnson. De artikelen behandelen onderwerpen als de dialectica, de bewijslast, drogredenen en de aard en reikwijdte van argumenten.

Hatfield, Katherine L., Ashley Hinck, & Marty J. Birkholt 2007

‘Seeing the visual in argumentation: A rhetorical analysis of UNICEF Belgium’s smurf public service announcement’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 144–151.

In dit artikel gebruiken de auteurs Blairs visuele argumentatietheorie om de Smurf-boodschap van algemeen nut van UNICEF uit 2005 te analyseren. Uit de analyse volgen enkele implicaties voor onderzoekers van argumentatie en retorica.

Bibliografie argumentatietheorie 2007

Hauser, Gerard A. 2007

‘Vernacular discourse and the epistemic dimension of public opinion’. In *CT*, jrg. 17, nr. 4, pp. 333–339.

In dit artikel pleit de auteur voor een deliberatief model met betrekking tot de publieke opinie dat rekening houdt met uitwisselingen tussen gewone burgers. Hij betoogt dat de normen die gewone burgers hanteren voor het beoordelen van redeneringen en bewijzen, en hun manier van argumenteren de presupposities en rationaliteit van autoriteiten betwisten. Ten slotte betoogt de auteur dat internetcommunicatie nieuwe mogelijkheden voor informatieverstrekking en publieke participatie biedt.

Hietanen, Mika 2007

‘The argumentation in Galatians’. In *Acta Theologica*, nr. 9, pp. 99–120.

Veel theologen hebben retorische en argumentatieve elementen in de *Brief van Paulus aan de Galaten* geanalyseerd, maar nog niet met behulp van moderne argumentatietheorie. Daarom pleit Hietanen in dit artikel voor een pragma-dialectische benadering van de *Galaten* om meer inzicht te krijgen in Paulus’ argumentatie.

Hornikx, Jos 2007

‘Hoe goed zijn taalgebruikers in het selecteren van overtuigende evidentie?’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 3, pp. 224–236.

De auteur presenteert onderzoek waarin de verwachting van gewone taalgebruikers over welke evidentietypen overtuigend zouden moeten zijn, werd vergeleken met de daadwerkelijke overtuigingskracht. De rangschikking van de evidentietypen bleek in grote mate overeen te komen.

Hornikx, Jos & Hans Hoeken 2007

‘Cultural differences in the persuasiveness of evidence types and evidence quality’. In *CM*, jrg. 74, nr. 4, pp. 443–463.

De auteurs doen verslag van empirisch onderzoek naar culturele verschillen in de relatieve overtuigingskracht van evidentietypen. Uit twee experimenten onder Nederlandse en Franse respondenten blijkt dat er inderdaad een verschil is. Ook blijken de Nederlandse respondenten normatief sterke statistische en expertevidentie overtuigender te vinden dan zwakke vormen van die typen.

Hoven, Paul van den 2007

‘Causale relaties: Een onomasiologische benadering’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 2, pp. 97–134.

Op basis van twee tekstanalyses gaat de auteur na in hoeverre betogende teksten indicatoren bevatten die aangeven of er sprake is van een epistemisch of inhoudelijk causaal verband tussen (sub)standpunt en argument. Het blijkt dat de relaties vaak ongemarkeerd zijn en dat indicatoren vaker onderin de argumentatiestructuur voorkomen.

Huspek, Michael 2007

‘Normative potentials of rhetorical action within deliberative democracies’. In *CT*, jrg. 17, nr. 4, pp. 356–366.

In dit artikel betoogt Huspek dat het bestuderen van de retorische praktijken van minderheidsgroepen uitnodigt tot een kritische revaluatie van Habermas' discoursgebaseerde theorie van de publieke sfeer. Dit suggereert dat enige aanpassing van Habermas' normatieve aanbevelingen voor deliberatieve democratieën op zijn plaats is.

Innocenti Manolescu, Beth 2007

'Shaming in and into argumentation'. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 4, pp. 379-395.

Innocenti Manolescu introduceert in dit artikel een normatief pragmatisch model voor praktische redeneringen bij een *shame appeal* en betoogt dat de verklarende kracht van dit model de meer traditionele benadering voorbijstreeft.

Jacquette, Dale 2007a

'Deductivism and the informal fallacies'. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 4, pp. 335-347.

In dit artikel pleit Jacquette voor een algemene thesis over de aard van drogredenen. Hij overweegt een aantal oplossingen voor Burleighs paradox over de deductieve validiteit van een hypothetische oplossing en legt vervolgens de dubbelzinnigheidsdrogreden bloot die eraan ten grondslag ligt.

Jacquette, Dale 2007b

'Two sides of any issue'. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 2, pp. 115-127.

De auteur onderzoekt in dit artikel de epistemologische voor- en nadelen van een situatie waarin slechts één discussiant de rol van zowel de voor- als tegenstander op zich neemt, ten opzichte van een situatie waarin onafhankelijke discussianten ieder een kant van de zaak bekijken. Hij concludeert dat er geen verschil tussen de situaties is zolang de discussianten maar de oprechte intentie hebben de waarheid te vinden.

Jansen, Henrike 2007a

'Refuting a standpoint by appealing to its outcomes: Reductio ad absurdum vs. argument from consequences'. In *IL*, jrg. 27, nr. 3, pp. 249-266.

Jansen concludeert in dit artikel dat *reductio ad absurdum* (RAA)-argumentatie niet kan worden getypeerd door een specifieke inhoud, maar moet worden gezien als een argumentatievorm. Daarnaast geeft ze tips voor het onderscheiden van RAA-argumentatie en argumentatie op basis van gevolgen.

Jansen, Henrike 2007b

'Zwijgen als conversationele implicatuur: Over het nut van een Griceaans perspectief op wetsinterpretatie'. In *TvT*, jrg. 29, nr. 2, pp. 171-183.

De auteur betoogt dat een Griceaanse benadering wel verheldert hoe de interpretatie van rechtsregels verloopt, maar dat juridische inzichten noodzakelijk blijven voor de analyse en evaluatie van juridische argumentatie.

Jenks, Rod 2007

'The sounds of silence: Rhetoric and dialectic in the refutation of Callicles in Plato's *Gorgias*'. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 2, pp. 201-215.

Jenks concludeert dat Callicles niet als stroman gezien moet worden in Plato's *Gorgias* en dat de argumentatie van Socrates tegen de positie van Callicles zowel compleet als coherent is.

Bibliografie argumentatietheorie 2007

Johnstone, Henry W. 2007

‘The philosophical basis of rhetoric’. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 1, pp. 15–26.

De auteur bespreekt de filosofische basis van retorica en stelt dat retoriek de mens van het dier onderscheidt.

Jørgensen, Charlotte 2007

‘The relevance of intention in argument evaluation’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 2, pp. 165–174.

In dit artikel pleit Jørgensen ervoor dat het overwegen van de intenties van een redenaar van belang is voor zowel het produceren als het evalueren van retorisch discours. Ze presenteert een *standard of fairness* die het critici mogelijk maakt om de intenties van een redenaar mee te nemen in de evaluatie van zijn argumentatie.

Kienpointner, Manfred 2007

‘Revolutionary rhetoric: Georg Büchner’s *Der Hessische Landbote* (1834) – A case study’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 2, pp. 129–149.

De auteur analyseert en evalueert de argumentatieve en stilistische structuur van *Der Hessische Landbote* van Georg Büchner (1813–1837). Hij pleit ervoor dat propagandistische teksten als deze geëvalueerd worden vanuit retorisch perspectieven en op basis van normen voor redelijke discussies.

Kjeldsen, Jens E. 2007

‘Visual argumentation in Scandinavian political advertising: A cognitive, contextual, and reception oriented approach’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 124–132.

In dit artikel wordt nagegaan hoe visuele argumenten in een Deense politieke advertentie geïdentificeerd moeten worden en hoe het publiek ze reconstrueert.

Kloosterhuis, Harm 2007

‘Strategisch manoeuvreren met taalkundige argumenten in rechterlijke uitspraken’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 2, pp. 159–170.

In dit artikel laat de auteur zien hoe rechters door strategisch te manoeuvreren een interpretatief besluit zo proberen te presenteren en onderbouwen dat het zowel redelijk als aanvaardbaar overkomt. De auteur richt zich op uitspraken met taalkundige argumenten waarin het strategisch manoeuvreren ontspoot en drogredelijk wordt.

Kock, Christian 2007a

‘Dialectical obligations in political debate’. In *IL*, jrg. 27, nr. 3, pp. 223–247.

De auteur tracht in dit artikel aannemelijk te maken dat politieke debatten een opzichzelfstaand domein vormen binnen argumentatie. De auteur concludeert dat een redenaar binnen dit domein goede tegenargumenten dient te bespreken en moet aantonen waarom de argumenten voor zijn standpunt toch sterker zijn.

Kock, Christian 2007b

‘Is practical reasoning presumptive?’. In *IL*, jrg. 27, nr. 1, pp. 91–108.

Kock concludeert in dit artikel dat argumentwaardering noodzakelijkerwijze subjectief is. Volgens hem is dit het geval omdat het in praktische redenering om een voorstel draait, niet om een propositie.

Kock, Christian 2007c

‘Norms of legitimate dissensus’. In *IL*, jrg. 27, nr. 2, pp. 179-196.

In dit artikel bespreekt de auteur *legitieme dissensus*: aanhoudende onenigheid tussen redelijke discussianten die redelijk discussiëren. Op basis van de ethische en politieke filosofie stelt hij een aantal normen voor die gelden voor de evaluatie van *legitieme dissensus*.

Korevaart, Korrie, Henrike Jansen & Jaap de Jong 2007

Het woud van de retorica: Bundel voor Antoine Braet bij zijn afscheid van de opleiding Nederlandse taal en cultuur van de Universiteit Leiden. Leiden: Stichting Neerlandistiek Leiden.

Deze bundel voor Antoine Braet verscheen ter gelegenheid van zijn afscheid van de opleiding *Nederlandse taal en cultuur* van de Universiteit Leiden. Voor deze bundel schreven zijn collega's en studenten artikelen over de rol van de retorica in hun eigen onderzoek.

Krabbe, Erik C.W. 2007a

‘On how to get beyond the opening stage’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 233-242.

De auteur betoogt in dit artikel dat er in de pragma-dialectische openingsfase onenigheid kan ontstaan tussen de discussiepartijen. Hij stelt dat een succesvolle openingsfase echter ook het geschil kan oplossen zonder dat er een argumentatiefase aan te pas hoeft te komen. De auteur geeft daarom een aantal maatregelen die de openingsfase verlichten zonder de argumentatiefase overbodig te maken.

Krabbe, Erik C.W. 2007b

ARGU, jrg. 21, nr. 1, pp. 101-113.

Bespreking van James B. Freeman (2005). *Acceptable premises: An epistemic approach to an informal logic problem*. Cambridge: Cambridge University Press.

Krabbe, Erik C.W. & Jan Albert van Laar 2007

‘About old and new dialectic: Dialogues, fallacies, and strategies’. In *IL*, jrg. 27, nr. 1, pp. 27-58.

Krabbe en Van Laar bespreken in dit artikel de overeenkomsten en verschillen tussen de oude en nieuwe dialectiek. Aan de hand een vergelijking van dialoogtypen, drogredenen en strategieën laten ze zien dat de oude dialectiek in verscheidene opzichten de nieuwe dialectiek voorspelt.

Kraus, Manfred 2007

‘From figure to argument: Contrarium in Roman rhetoric’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 1, pp. 3-19.

In dit artikel bestudeert Kraus de logische vorm van het *contrarium*, een type argument uit de Romeinse retorica. De auteur betoogt dat het persuasieve effect van dit type argument afhankelijk is van de validiteit van de schijnbare onverenigbaarheid van de majorpremissen, wat juist het zwakke punt van het argument lijkt.

Laar, Jan Albert van 2007

‘Pragmatic inconsistency and credibility’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 317-334.

Van Laar onderzoekt in dit artikel of de beschuldiging van pragmatische inconsistentie dialectisch verantwoord kan zijn in argumentatieve discussies. Hij concludeert dat dit inderdaad het geval is onder speciale omstandigheden en het gezien kan worden als een strategische

Bibliografie argumentatietheorie 2007

manoeuvre waarmee een discussiepartij probeert zijn dialectische en retorische doelen in overeenstemming te brengen.

Lagerwerf, Luuk 2007

‘Irony and sarcasm in advertisements: Effects of relevant inappropriateness’. In *Journal of Pragmatics*, jrg. 39, nr. 10, pp. 1702–1721.

Lagerwerf doet verslag van twee studies naar de effecten van ironie in reclame en sarcasme in publieke informatie. Ironische reclame blijkt meer te worden gewaardeerd wanneer de ongepastheid in de boodschap correct wordt geïnterpreteerd als ironie. Ironie en sarcasme lijken de informatieoverdracht echter in de weg te staan: het belang van de maatschappelijke thema’s in de sarcastische boodschappen werd negatief gewaardeerd.

Mackenzie, Jim 2007

‘Equivocation as a point of order’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 223–231.

In dit artikel bespreekt de auteur wat een taalgebruiker moet doen wanneer hij geconfronteerd wordt met dubbelzinnig taalgebruik dat leidt tot een directe inconsistentie. De auteur betoogt dat zo’n taalgebruiker een *point of order* moet maken waarin hij op de inconsistentie wijst.

May, Matthew S. 2007

QJS, Vol. 93. No. 4, pp. 470–473.

Bespreking van Bryan Garsten (2006). *Saving persuasion: A defense of rhetoric & judgment*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Mazzi, Davide 2007

‘The construction of argumentation in judicial texts: Combining a genre and a corpus perspective’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 1, pp. 21–38

Dit artikel heeft als doel het belang van een linguïstische component in de analyse van juridische discussies te benadrukken. Mazzi concludeert dat het verschil tussen continentaal Europese en Engelse / Ierse uitspraken hoofdzakelijk de generieke zet ‘het beargumenteren van de zaak’ betreft, en betoogt dat het werkwoord *to hold* in alle typen rechtsuitspraken als meta-argumentatieve operator functioneert.

Meuffels, Bert 2007

‘Strategisch manoeuvreren in empirisch perspectief’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 3, pp. 207–223.

De auteur doet verslag van een aantal empirisch onderzoeken waaruit volgens hem is gebleken dat de notie van redelijkheid onder gewone taalgebruikers in grote mate overeenkomt met de redelijkheidsnormen uit de pragma-dialectiek en dat zij discussiezetten alleen overtuigend vinden als deze ook redelijk zijn.

Nabi, Robin L., Emily Moyer-Guseé & Sahara Byrne 2007

‘All joking aside: A serious investigation into the persuasive effect of funny social issue messages’. In *CM*, jrg. 74, nr. 1, pp. 29–54.

In dit artikel bespreken de auteurs empirisch onderzoek naar het effect van humor op de overtuigingskracht van boodschappen. Humoristische boodschappen blijken zorgvuldig (maar niet kritisch) te worden verwerkt en als irrelevant beschouwd voor meningvorming. McNaughton, Melanie Joy 2007

‘Hard cases: Prison tattooing as visual argument’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 133–143.
In dit artikel wordt betoogd dat tatoeages in gevangenissen als visuele argumenten kunnen dienen. Via tatoeages kunnen gevangenen argumenten en ideeën uitdrukken die ze, bij gebrek aan face-to-face dialogen, anders niet zouden kunnen uiten.

Oenbring, Raymond 2007

PhRh, jrg. 40, nr. 4, pp. 441–444

Bespreking van Thomas Habinek (2005). *Ancient rhetoric and oratory*. Malden, MA: Blackwell.

Olmos, Paula 2007

‘Making it public: Testimony and socially sanctioned common grounds’. In *IL*, jrg. 27, nr. 2, pp. 211–227.

Olmos analyseert *testimony* als een bron die beschikbaar is voor een redenaar in de specifieke gemeenschap waarin hij handelt. Ze betoogt dat discours, om als bruikbare *testimony* te dienen, altijd overeen moet komen met de specifieke sociale regels.

O’Keefe, Daniel J. 2007a

‘Persuasieve effecten van strategische manoeuvres: Bevindingen naar aanleiding van meta-analyses van empirisch onderzoek naar persuasieve effecten’. In *TvT*, jrg. 29, nr. 3, pp. 196–206.

Op basis van meta-analytisch onderzoek concludeert de auteur dat er bijna geen verschil in overtuigingskracht wordt gemeten tussen manoeuvres waarbij een zelfde argument of een serie argumenten op verschillende wijze wordt voorgelegd, noch tussen manoeuvres waarbij inhoudelijk verschillende argumenten worden gebruikt.

O’Keefe, Daniel J. 2007b

‘Potential conflicts between normatively-responsible advocacy and successful social influence: Evidence from persuasion effects research’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 2, pp. 151–163.

O’Keefe bespreekt verscheidene empirische resultaten die vragen oproepen over normatief wenselijk argumentatief gedrag. Volgens de auteur laten deze resultaten zien dat de analyse van zulk gedrag problematisch is.

Oswald, Steve 2007

‘Towards an interface between pragma-dialectics and relevance theory’. In *PC*, jrg. 15, nr. 1, pp. 179–201.

In dit artikel wordt onderzocht of inzichten uit de relevantietheorie in de pragma-dialectiek geïntegreerd kunnen worden. Er wordt nagegaan in hoeverre de pragma-dialectiek ideeën over de cognitieve mechanismen van betekenis- en meningvorming kan opnemen.

Pfau, Michael W. 2007

‘Who’s afraid of fear appeals? Contingency, courage and deliberation in rhetorical theory and practice’. In *PhRh*, jrg. 40, nr. 2, pp. 216–237.

Op basis van inzichten uit de klassieke retorica geeft Pfau in dit essay een normatieve analyse van *fear appeals*. Hij stelt een theorie voor van ‘*civic fear*’ *appeals* die een positieve bijdrage kunnen leveren aan discussies.

Bibliografie argumentatietheorie 2007

Pineda, Richard D. & Stacey K. Sowards 2007

‘Flag waving as visual argument: 2006 immigration demonstrations and cultural citizenship’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 164–174.

Naar aanleiding van de demonstraties in de VS in 2006 over de aanpak van immigratie, onderzoeken de auteurs hoe het zwaaien met nationale vlaggen kan functioneren als visueel argument. Zij concluderen dat het tonen van vlaggen een manier is om de culturele en nationale identiteit uit te dragen en een manier om standpunten van anderen te weerleggen.

Pingree, Raymond J. 2007

‘How messages affect their senders: A more general model of message effects and implications for deliberation’. In *CT*, jrg. 17, nr. 4, pp. 439–461.

Pingree introduceert een algemeen model voor het vaststellen van de effecten van boodschappen op zenders en ontvangers. Volgens Pingree biedt dit model een aantal testbare verklaringen voor de causale mechanismen die een rol spelen in beraadslaging, geeft het een betere basis voor het onderscheid tussen beraadslaging en argumentatieve discussies, en biedt het praktische tips om open beraadslaging te stimuleren.

Pinto, Robert C. 2007

ARGU, jrg. 21, nr. 1, pp. 93–100.

Bespreking van Maurice A. Finocchiaro (2005). *Arguments about arguments: Systematic, critical and historical essays in logical theory*. New York: Cambridge University Press.

Reed, Chris A., Douglas Walton & Fabrizio Macagno 2007

‘Argument diagramming in logic, law and artificial intelligence’. In *Knowledge Engineering Review*, jrg. 22, nr. 1, pp. 87–109.

De auteurs geven een overzicht van de ontwikkeling van *argument diagramming* in verschillende disciplines. Zij beginnen met de analyse van een *argument diagram* van een voorbeeld van alledaagse argumentatie. Vervolgens doen zij uit de doeken hoe *argument diagrams* zijn toegepast voor analyses in juridische argumentatie, filosofie en kunstmatige intelligentie.

Smith, Valerie J. 2007

‘Aristotle’s classical enthymeme and the visual argumentation of the twenty-first century’. In *AA*, jrg. 43, nr. 3 / 4, pp. 114–123.

Smith pleit in haar artikel voor een brede opvatting van Aristoteles’ enthymem, zodat visuele communicatie als argumentatie kan worden opgevat en onderzoek naar visuele persuasie aan geloofwaardigheid wint.

Stewart, Craig O., Leslie D. Setlock & Susan R. Fussell 2007

‘Conversational argumentation in decision making: Chinese and U.S. participants in face-to-face and instant-messaging interactions’. In *DP*, jrg. 44, nr. 2, pp. 113–139.

De auteurs doen verslag van een onderzoek naar de invloed van cultuur en communicatiemedium op de complexiteit van de argumentatie en de soorten uitspraken die worden gedaan. In het experiment werd de face-to-face communicatie en communicatie via een chatprogramma van Chinese en Amerikaanse proefpersonen getest.

Vos, Johan S. 2007

‘Paul and sophistic rhetoric: A perspective on his argumentation in the Letter to the Galatians’. In *Acta Theologica*, nr. 9, pp. 29–52.

In dit artikel geeft Vos een sofistich retorische analyse van Paulus’ argumentatie in de *Brief van Paulus aan de Galaten*. Hij vergelijkt deze benadering met enkele andere, zoals ‘Platonische’ modellen en een model dat een ‘(neo)solistische’ kijk met een *rhetoric of power* combineert, en bespreekt wat deze betekenen voor Paulus’ theologie.

Walton, Douglas 2007a

‘A bibliography of Douglas Walton’s published works, 1971–2007’. In *IL*, jrg. 27, nr. 1, pp. 135–147.

Deze bibliografie, opgesteld door David Godden, is gebaseerd op de publicatielijst in het curriculum vitae van Douglas Walton. Het is gepubliceerd met de toestemming van prof. Walton.

Walton, Douglas 2007b

Dialog theory for critical argumentation. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

In dit boek betoogt Walton dat kritische argumentatie binnen elektronische communicatie op het internet het best weergegeven kan worden met een dialoogmodel voor *reasoned argument*. In dergelijke dialoogargumentatie argumenteren de twee partijen door omstebeurt vragen te stellen, antwoorden te geven en claims te onderbouwen. Ze proberen hun geschil te beslechten door een geordende conversatie die deels competitief (*adversarial*) en deels coöperatief (*collaborative*) is.

Walton, Douglas 2007c

Media argumentation: Dialectic, persuasion, and rhetoric. Cambridge: Cambridge University Press.

Walton laat in dit boek zien hoe recent ontwikkelde concepten binnen de argumentatietheorie kunnen worden ingezet voor het identificeren, analyseren en evalueren van mediaargumentatie. Elk hoofdstuk biedt oplossingen voor problemen die centraal staan bij het begrijpen, analyseren en bekritisieren van mediaargumentatie.

Walton, Douglas 2007d

‘Metadialogues for resolving burdens of proof disputes’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 291–316.

De auteur draagt in dit artikel een oplossing aan voor het probleem van het analyseren van de bewijslast in argumentatie. Op basis van Krabbes onderzoek naar metadialogen bespreekt de auteur drie klassieke gevallen van bewijslastgeschillen.

Walton, Douglas & Fabrizio Macagno 2007

‘The fallaciousness of threats: Character and ad baculum’. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 1, pp. 63–81.

In dit artikel bespreken de auteurs de dialooggebaseerde analyse van het *argumentum ad baculum*. Ze tonen aan dat dialooggebaseerde modellen van redelijke argumentatie voldoende kunnen verklaren wat er problematisch is aan het kwaadaardige gebruik van dreigementen in sommige *ad baculum*-argumenten.

Bibliografie argumentatietheorie 2007

Winkels, Radboud (Red.) 2007

Proceedings the eleventh International Conference on Artificial Intelligence and Law (ICAAIL'07). New York: ACM Press.

Deze proceedings bevat enkele tientallen papers van de ICAAIL die 4 tot 8 Juni 2007 werd gehouden aan de Stanford Law School in de Verenigde Staten. Thema's als *evidential reasoning*, het modelleren van (juridische) argumentatie, argumentatiestructuur, *game theory* en informatievergaring passeren de revue.

Woods, John 2007a

'Agendas, relevance and dialogic ascent'. In *ARGU*, jrg. 21, nr. 3, pp. 209–221.

Woods betoogt dat een dialoog gezien kan worden als metadialoog in zoverre het een relatie van irrelevantie heeft met zijn grondniveauteghanger. De irrelevantie waarover Woods spreekt, bestaat uit een drietal subconcepten: strategische relevantie, agendarelevantie en onoverbodigheidrelevantie (irredundancy-relevance).

Woods, John 2007b

'Lightening up on the ad hominem'. In *IL*, jrg. 27, nr. 1, pp. 109–134.

In dit artikel betoogt de auteur dat de conclusie van een *ad hominem* (het in twijfel trekken van de capaciteiten van de tegenpartij) dit argument niet tot een drogreden in de traditionele zin maakt. Hij geeft aan dat het opmerkelijk is dat de *ad hominem* kan functioneren als een weerlegging waarin wordt gezocht naar support van de opponent, en bestudeert verschillende evaluaties van zulke gevallen.

Abstracts

Volume 30

no.3 2008

Jaap de Jong and Bas Andeweg

Leiden University, The Netherlands
Delft University of Technology, The Netherlands

Professionalising the speech production. Changes in 15 years of departmental speeches

ABSTRACT: Every minister and deputy minister gives many speeches every year. Fifteen years ago most of the speeches were written by the departmental civil servants, but since ten years all departments have their own office with specialized speechwriters. What are the most important textual differences between the speeches written in the earlier days and those written in the new century? An analysis of 66 speeches (half of them from 1988/9, the other half from 2003/4) renders the following results. The 2003/4 speeches are shorter and stylistically richer (more humor, metaphors, anecdotes, examples and more oriented to the communicative situation (more *we*-style and *you*-style). Also, speech introductions have become longer and the speech closings fulfill more rhetorical functions. These differences indicate more rhetorical care and a growing craftsmanship.

KEYWORDS: speeches, departmental communication, rhetoric

Paul van den Hoven and H. José Plug

Utrecht University, The Netherlands
University of Amsterdam, The Netherlands

The advancement of the justification of criminal sentences. Research into the effectiveness of the PROMIS model

ABSTRACT: In response to both laymen and professionals criticizing the obscurity of criminal sentences, the Dutch judiciary, in 2004, started a large-scale project called Promis. The aim of the project was to improve the justification of judicial decisions and thus advance communication between the criminal judge, the people concerned and, finally, the general public. To achieve this goal, the initiators of Promis developed a model. The positive evaluations of the project did, however, provide no clear indications whether the justifications of criminal sentences that were presented after the introduction of the model, provided more insight in the argumentation for the type of punishment and the length of the punishment that were imposed than the ones preceding Promis. This uncertainty induced us to try and ascertain, by means of a comparison of corpora, whether the argumentation in criminal sentences has indeed been improved. The results of the research are presented in this contribution.

KEYWORDS: argumentation, criminal sentences, justification, judicial decision, Promis

Hans van der Meij, Joyce Karreman and Michaël Steehouder

University of Twente, The Netherlands

Thirty years of computer manuals for novices

ABSTRACT: The earliest computer manuals for novices (tutorials) were written in the 1980's in a continuous prose style. However, influenced by the studies of Carroll et al. into the behaviour of novice computer users, procedural instructions were used to make the manual more suitable for 'hand-on' use. This approach was widely accepted during the 1990's, when more research yielded a more sophisticated practice, including a balanced use of declarative information and error information; other studies shed light on the effects of exercises and invitations to explore the program. Around the turn of the century, attention for the user experience of manuals increased, with a focus on the presence of personalities as tutors and agents, for instance in the form of fictitious co-users of the program. The history of the tutorial is characterised as a goof example of the way practice, theory and research go together in the development of a genre.

KEYWORDS: computer manuals, minimalism

Forms in the Netherlands

Leo Lentz and Carel Jansen

Utrecht University, The Netherlands
Radboud University Nijmegen, The Netherlands

Researchers in the field of Language and Communication have been studying the intelligibility of forms for several decades now. People who must fill in government-issued forms prove to be experiencing problems over and over again: they do not properly understand questions and explanations or, mistakenly, skip them. A model for tasks in form completion, developed in 1989, helped to analyse those problems, and three optimization starting-points helped to revise the forms.

In a case study, the 1983 Rent Rebate Form was compared with the 2008 Rent Rebate Form. It was concluded that the new form looked more attractive but that the intelligibility of key notions continued to be problematic. This appeared to be the consequence of the general attempt to use everyday language, which in a number of cases proved to require legal specifications that posed new problems in completion tasks. Recent government policies have aimed to develop improved forms. The influence of research in Language and Communication on the new government policy is evident.

KEYWORDS: cognitive load theory, government-issued forms

Frank Jansen and Daniël Janssen

Utrecht University, The Netherlands

New message. On the rise of e-mail and the fall of the letter

ABSTRACT: In little more than a decade e-mail has established itself as an important and omnipresent medium for written personal messages. In this study we explore the question whether e-mail has become equivalent to its paper predecessor: the letter. After a short historical sketch of email and letters we report the results empirical research. First, we did a survey to assess the

Abstracts

aptness of e-mail messages for several communicative acts in comparison to letters on paper. The results indicate that e-mails are considered equivalent or superior to letters. Second, we conducted a survey in which the satisfaction with e-mail and other media in a business context was evaluated. The results indicate once again that e-mail gets the highest evaluation of all new media. It has to give way only to an unmediated type of communication, the face-to-face conversation. The third type of empirical data stem from two evaluation experiments with 'medium' as the independent variable. Medium did not turn out to be a significant factor. We conclude that e-mail has replaced the letter for many communication tasks and that the use of traditional letters on paper will be limited in the future.

KEYWORDS: e-mail, letter, remediation



H. Bloemhoff, J. van der Kooi,
H. Niebaum, S. Reker
476 p. € 59,50
ISBN 90 232 4329 8

Handboek Nedersaksische Taal- en Letterkunde

Het Nedersaksisch is de regionale taal van Groningen, Stellingwerf in Friesland, Drenthe, Overijssel, de Gelderse Achterhoek en de Veluwe. Het wordt door twee miljoen mensen gesproken. Hoewel beheersing en gebruik afnemen, neemt de aanwezigheid in literatuur, muziek en media toe.

In 1996 is het Nedersaksisch erkend onder het Europees Handvest voor regionale talen of talen van minderheden. Sindsdien worden de regionale en lokale beleidsinspanningen voor bescherming, behoud en uitbouw sterker. De behoefte aan kennis en wetenschappelijke inzichten over de Nedersaksische taal en literatuur groeit, ook bij het algemene publiek.

Specialisten uit binnen- en buitenland voorzien met hun bijdragen aan dit handboek in die behoefte. Per regio beschrijven ze volgens de laatste stand van zaken de voornaamste taalkenmerken.

Daarnaast geeft een zestal hoofdstukken een indruk van de historische, talige en naamkundige samenhang van het gebied en van de beheersing en het gebruik van het Nedersaksisch. Verder wordt de geschiedenis van het taalkundig onderzoek uitgebreid geschetst.

Uitvoerige aandacht krijgt ook de Nedersaksische literatuur. Per regio vindt men in historische overzichten de belangrijkste gegevens over auteurs, werken, contexten en ontwikkelingen. Ook de letterkundige samenhang in verscheidenheid en de meer algemene literaire groei worden beschreven, evenals de orale literatuur.

Het Nedersaksisch is nauw verwant aan het Nedersaksisch/Nederduits in het noorden van Duitsland. Informatie daarover in het Nederlands is schaars, reden waarom dit handboek er een afzonderlijk hoofdstuk aan wijdt.

Meer informatie en online bestellen: www.vangorcum.nl

**www.vangorcum.nl/nieuwsbrief
altijd op de hoogte van de nieuwste uitgaven**


Van Gorcum

Koninklijke Van Gorcum BV
Postbus 43
9400 AA Assen
[t] 0592 37 95 56
[e] verkoop@vangorcum.nl



212 p. € 27,50
ISBN 978 90 232 4447 9

Tekstanalyse

Methoden en toepassingen

Peter Jan Schellens, Michaël Steehouder (red.)

Teksten voeren nog steeds de boventoon als het gaat om kennisuitwisseling, opinievorming, gedragsbeïnvloeding en instructie, ondanks de toenemende visualisering van onze communicatiecultuur.

Dit boek behandelt in kort bestek vijf analytische methoden om teksten te bestuderen: functionele analyse, coherentieanalyse, retorische analyse, argumentatieanalyse en genreanalyse.

In elk hoofdstuk zetten de auteurs de stap van analyse naar evaluatie en demonstreren ze de methode aan de hand van een uitgewerkt voorbeeld. Het boek verruimt zo de analytische vaardigheden van de lezer, het geeft zicht op de vele facetten van tekstkwaliteit en legt de basis voor een kennisgeving met onderzoek naar teksten, hun eigenschappen en effecten.

Tekstanalyse is bedoeld voor studenten letteren en communicatiewetenschap, en voor afgestudeerden die in de praktijk van onderwijs of communicatie dagelijks met teksten werken.

De auteurs zijn werkzaam aan de Universiteit Twente en de Radboud Universiteit Nijmegen. Ze zijn betrokken bij de opleidingen Toegepaste communicatiewetenschap, Bedrijfscommunicatie en Nederlandse taal en cultuur.

Meer informatie en online bestellen: www.vangorcum.nl

www.vangorcum.nl/nieuwsbrief
altijd op de hoogte van de nieuwste uitgaven


Van Gorcum

Koninklijke Van Gorcum BV
Postbus 43
9400 AA Assen
[t] 0592 37 95 56
[e] verkoop@vangorcum.nl