

De lezer als gesprekspartner

Renkema, J.

Published in:
De geletterde samenleving

Publication date:
1993

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Renkema, J. (1993). De lezer als gesprekspartner: Over theorie en praktijk van tekstverbetering. In K. V. Rees, & L. Verhoeven (editors), *De geletterde samenleving* (blz. 79-92). (RAIN; Nr. 3). Delft: Eburon.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright, please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

DE LEZER ALS GESPREKSPARTNER
Over theorie en praktijk van tekstverbetering

Jan Renkema

In de afgelopen decennia was het niet ongebruikelijk om lezingen over taalbeleid te beginnen met een verhaaltje dat volgens de overlevering aan de Chinese wijsgeer Confucius wordt toegeschreven.

Toen aan Confucius gevraagd werd wat hij zou doen als hij geroepen werd om het land te besturen, antwoordde hij niet met een beschouwing over vrede, economie of onderwijs. Hij gaf als enige antwoord: 'De taal zuiveren.' Toen zijn leerlingen hun verbazing kenbaar maakten, gaf Confucius de volgende toelichting: 'Als de taal niet zuiver is, dan is hetgeen gezegd wordt, niet hetzelfde als hetgeen wordt bedoeld. In dat geval blijven de dingen die gedaan moeten worden, ongedaan.'¹

Klachten over het onduidelijke taalgebruik van de overheid zijn van alle tijden. In de Gouden Eeuw bijvoorbeeld was het Jan van Hout, stadssecretaris van Leiden, die klaagde over het overmatig gebruik van uitheemse (in dit geval moeilijke) woorden in stukken die het landsbelang betreffen. In de achttiende eeuw was het de taalkundige en treurspeldichter Balthazar Huydecoper die het een schande vond dat er 'stukken in het licht komen in eene taal (...) daar dikwijls geen zin (betekenis) in te vinden is.'

Als er al iets nieuws is te vinden in klachten over taalgebruik, dan is het dit: de klachten hebben zich ook uitgebreid tot de taal van het bedrijfsleven, de taal van de wetenschap, en andere domeinen. Dit is des te schrijnender wanneer men bedenkt dat er steeds meer energie wordt besteed aan het schrijven van goede teksten of het verbeteren van slechte. Dit hoofdstuk gaat in op de vraag wat de oorzaak is van de nog steeds groeiende stroom aan non-teksten van de overheid en het bedrijfsleven. Eerst een voorbeeld.

Een voorbeeld van tekstverbetering

Stel het volgende. U hebt nog een forse belastingschuld, en u bent van mening dat u in aanmerking komt voor kwijtschelding. U hebt een paar uur besteed aan het verzamelen van gegevens, en een formulier ingevuld over uw persoonlijke en financiële omstandigheden. U hebt onder meer moeten invullen dat u een auto bezit, en u hebt moeten aangeven hoe hoog de hypotheek is op uw huis. U stuurt alle stukken op naar de Belastingdienst.

Een jaar geleden zou u na verloop van tijd het volgende antwoord hebben kunnen krijgen.²

- 1 Naar aanleiding van uw brief (xxx) deel ik u mede dat op grond van persoonlijke en financiële omstandigheden, waaronder het bezit van een auto, welke een aanzienlijke waarde vertegenwoordigt, en onroerend goed, waarvan de vrije verkoopwaarde de hypothecaire schuld overtreft, betaling van de fiscale schuld mogelijk wordt geacht.
Uw verzoek wijs ik derhalve af.

Deze standaardbrief moest in het kader van de huisstijloperatie van het Ministerie van Financiën worden herzien. De brief bleek voor vele geadresseerden te onduidelijk. Daardoor was er extra - tijd en geld vergende - persoonlijk gerichte correspondentie noodzakelijk. Er werd een schrijfbureau in de arm genomen. Het bureau kwam met het volgende voorstel voor een nieuwe standaardbrief.

- 2 Ik kan u voor deze aanslag geen kwijtschelding verlenen. Gezien uw persoonlijke en financiële omstandigheden zou u in staat moeten zijn uw belastingschuld te betalen. U bent namelijk onder andere in het bezit van een auto die een aanzienlijk bedrag waard is en van onroerend goed waarvan de vrije verkoopwaarde meer bedraagt dan de hypothecaire schuld. In zo'n geval bent u verplicht uw belastingschuld te betalen.

Dit voorstel werd echter afgekeurd. Een brief met 'Ik' beginnen werd als lelijk ervaren. Bovendien was de formulering voorzichtig en bevoogdend: 'zou u in staat moeten zijn.' Ook de laatste zin ontmoette

veel kritiek. Iedereen weet toch dat het betalen van belastingschuld een verplichting is. Het moet duidelijk zijn dat het gaat om een negatieve reactie op een verzoek. Anders is er nog meer correspondentie nodig.

Hierop volgde nog een herschrijving die werd afgekeurd, en daarna weer een andere versie. Deze luidde als volgt.

- 3 Gezien de persoonlijke en financiële omstandigheden acht ik betaling van de belastingschuld mogelijk in verband met het bezit van een auto van aanzienlijk waarde en onroerend goed waarvan de vrije verkoopwaarde meer bedraagt dan de hypothecaire schuld. Voor bovengenoemde aanslag(en) wordt daarom geen kwijtschelding verleend.

Ook deze herschrijving werd door de opdrachtgever niet goedgekeurd, o.a. vanwege het vage 'in verband met'. De opdrachtgever wijzigde deze versie als volgt.

- 3a Gezien de persoonlijke en financiële omstandigheden - het bezit van een auto van aanzienlijke waarde en onroerend goed waarvan de vrije verkoopwaarde meer bedraagt dan de hypothecaire schuld - acht ik de betaling van de belastingschuld mogelijk. Voor bovengenoemde aanslag(en) wordt daarom geen kwijtschelding verleend.

Het schrijfbureau gaf toen de opdracht terug met o.a. als argument dat het geen verantwoordelijkheid wilde dragen voor zo'n moeilijk leesbare eerste zin. Daarna werd contact gezocht met de Letterenfaculteit in Tilburg. Dit resulteerde in een stage van een student, met als opdracht: herschrijf een dertigtal standaardbrieven; houd daarbij rekening met randvoorwaarden over de inhoud en juridische waterdichtheid, de huisstijlnormen, en kritiek op eerdere herschrijvingen (zie Schenk 1989). Het uiteindelijk goedgekeurde resultaat ziet er als volgt uit.

- 4 Volgens de uitgangspunten die de Belastingdienst hanteert, bent u in staat uw belastingschuld te betalen. Dit blijkt uit de gegevens die u mij heeft verstrekt over uw persoonlijke en financiële omstandig-

Jan Renkema

heden. U bent immers in het bezit van een motorrijtuig van een aanzienlijke waarde. Bovendien bezit u onroerend goed dat een hogere vrije verkoopwaarde heeft dan het bedrag van de openstaande hypotheek.

Daarom wijs ik uw verzoek om kwijtschelding af.

Tekstverbetering als face lifting

Aan de hand van het voorbeeld hierboven kan worden gedemonstreerd wat de mijns inziens belangrijkste oorzaak is voor 'miscommunicatie'.

Het is zeer de vraag of de laatste herschrijving wel het gewenste doel oplevert: een standaardbrief die minder aanleiding geeft tot vervolg-correspondentie. Wat is namelijk het geval? Een belastingplichtige die in aanmerking wil komen voor kwijtschelding, zal altijd argumenten aandragen. Wanneer in het antwoord van de Belastingdienst niet ingegaan wordt op deze argumenten, zal een antwoord nauwelijks als antwoord worden ervaren. Let wel, ook in een standaardbrief kan, zij het in algemene termen, worden ingegaan op argumenten. Bijvoorbeeld met de zin: 'De argumenten die u aandraagt voor kwijtschelding zijn volgens de wet niet van toepassing, omdat altijd eerst gekeken wordt naar eigen bezit of vermogen'.

De redenen die in brief 4 worden vermeld, geven ook alle aanleiding tot nadere reactie. Een belastingplichtige kan zich bijvoorbeeld afvragen of hij nu verplicht is om zijn eigen huis te verkopen, en nieuwe argumenten aandragen waarom deze verplichting voor hem niet van toepassing kan zijn.

Bij het herschrijven van een brief als deze zou eerst nagegaan moeten worden welke reacties belastingplichtigen hebben gegeven op de originele versie. De kans is bijzonder groot dat die reacties niet het taalgebruik betreffen, maar veeleer de inhoud. Bijvoorbeeld: 'Deze brief gaat niet in op mijn situatie, en geeft alleen bekende argumenten over auto en huis.'

In deze herschrijfpdracht waren de randvoorwaarden zodanig dat alleen veranderingen aangebracht konden worden in zinsbouw en woordkeus. Tekstverbetering kan dan meestal niet meer zijn dan make-up of face lifting. Men boekt dan nauwelijks winst in termen van

tekstbegrip. In de tekstwetenschappelijke literatuur zijn hiervoor tal van bewijzen te vinden. Hier slechts één voorbeeld. In het onderzoek van Freebody en Anderson (1983) werd nagegaan wat het effect is van veranderingen op woord- en zinsniveau. Er werden teksten geschreven over bekende en onbekende onderwerpen. Op woordniveau werden laag frequente woorden vervangen door hoog frequente woorden. Het ging hier om vijftwintig procent van de inhoudswoorden, dus een zeer sterke verandering op woordniveau. Op zinsniveau werd het verband tussen zinnen duidelijker uitgedrukt door verbindingswoorden. Het tekstbegrip werd o.a. gemeten door proefpersonen de tekst te laten navertellen en een samenvatting te laten maken. Wat bleek? Veranderingen op zinsniveau hadden geen effect, en veranderingen op woordniveau hadden slechts een klein effect. De factor voorkennis bleek de meeste invloed te hebben op het tekstbegrip. Een tekst over een onbekend onderwerp werd nauwelijks beter begrepen in de vereenvoudigde versie.

Zelfs wanneer tekstverbetering meer inhoudt dan het vereenvoudigen van zinnen en woorden, is het effect op tekstbegrip vaak minimaal. Dit is o.a. aangetoond door de Zweedse onderzoekster Gunnarsson (1984) aan de hand van wetsteksten. Gunnarsson beperkte zich niet tot het verduidelijken van vaktermen of het vereenvoudigen van zinnen. Centraal in haar benadering staat de zogenaamde 'functionele begrijpelijkheid'. Hiermee wordt bedoeld dat een tekst pas begrijpelijk is voor een lezer, wanneer deze uit de tekst de informatie kan halen die hij nodig heeft. Het gaat dan niet in de eerste plaats om semantische en syntactische eigenschappen van de tekst maar om pragmatische factoren. Wanneer men een tekst wil vereenvoudigen, moet eerst worden nagegaan hoe een tekst functioneert voor lezers.

Voor juridische teksten werd de functionele begrijpelijkheid als volgt geoperationaliseerd. Een lezer moet snel het gedeelte uit de wet kunnen vinden dat op zijn situatie van toepassing is, en moet dan uit dat gedeelte de relevante wetsartikelen kunnen selecteren. Vervolgens moet hij kunnen nagaan wat er in de desbetreffende artikelen staat en welke consequenties hieruit voortvloeien voor eventuele handelingen. Op grond van deze benadering werden bij het verbeteren van teksten ingrijpende veranderingen aangebracht in de presentatie, met toevoegingen in de tekst om het zoeken te vergemakkelijken.

Het tekstbegrip is gemeten bij drie groepen proefpersonen - werk-

nemers, vakbondsmensen en advocaten - via het stellen van vragen over de tekst. De proefpersonen die de herschreven versie kregen voorgelegd, hadden over het algemeen meer goede antwoorden dan de lezers van de originele tekst. Maar de verschillen waren niet opmerkelijk groot. Wel bleek het volgende. De advocaten scoorden op beide versies van de tekst aanzienlijk hoger dan de vakbondsmensen, en deze laatsten deden het weer beter dan de werknemers. Kennelijk zijn de kennis die een lezer al heeft over een onderwerp en de ervaring in het lezen van dit soort teksten van grotere invloed dan veranderingen in de tekst.

Uit deze en andere onderzoeken (zie ook Jansen & Steehouder 1989) kan geconcludeerd worden dat pogingen tot tekstverbetering nauwelijks effect sorteren wanneer alleen naar de tekst gekeken wordt, en niet naar eigenschappen van lezers.

De tekst als 'halve dialoog'

Doorgaans wordt een tekst opgevat als 'weergave van een gedachteninhoud'. We zien deze visie terug in het schrijfonderwijs ('Schrijf een opstel over onderwerp X.'). in de schrijfcultuur binnen instellingen ('Zet meningen, visies enz. op papier.') en in belangrijke stromingen binnen de cognitief georiënteerde tekstwetenschap, waarin een tekst wordt opgevat als representatie van een mentale inhoud. Deze visie wordt nog versterkt door het schrijfsproces, waarin auteurs doorgaans meer aandacht hebben voor de vraag: 'Hoe krijg ik iets geformuleerd?' dan voor de vraag: 'Hoe reageert de lezer op de inhoud?'

Overeenkomstig deze visie op teksten wordt in veel studies op het terrein van de tekstwetenschap en de taalbeheersing een auteur gezien als een 'zender' die een 'boodschap' stuurt naar een 'ontvanger'. In deze telecommunicatie-metafoor schuilt echter een belangrijk gevaar. Een lezer is veel meer dan een ontvanger. Een ontvanger decodeert alle binnenkomende signalen en brengt die naar de plaats van bestemming. Maar een lezer is, anders dan een ontvanger, geen tabula rasa. Een lezer reageert bijvoorbeeld op basis van voorkennis, zoals in de vorige paragraaf al naar voren kwam. Lezers hebben ook bepaalde verwachtingen en vragen voor ze beginnen met lezen. Bij een lezer die aan de belastingbrief uit paragraaf 2 begint, zijn dat bijvoorbeeld de

volgende vragen: Krijg ik kwijtschelding? Zo nee, waarom niet? Zijn er nog andere wegen om alsnog kwijtschelding te krijgen?

Het communicatiemodel van zender-boodschap-ontvanger is voor de theorie en praktijk van tekstverbetering niet geschikt. Oordelen over de kwaliteit van een tekst worden namelijk in hoge mate bepaald door eigenschappen van de lezers. Een benadering waarin het accent ligt op de lezer lijkt meer perspectief te bieden. In deze benadering wordt het schrijven van een tekst opgevat als het geven van een antwoord op verwachtingen en behoeften van lezers. Uiteraard kan een schrijver niet, zoals in mondelinge communicatie, in dialoog treden met zijn lezers, maar in een geschreven tekst kunnen wel te verwachten reacties van lezers worden verwerkt. Neem het volgende voorbeeld (uit Renkema 1987).

- 5 1. Tekstwetenschap is geen aparte wetenschap. 2. Uit de publikaties over tekstwetenschappelijk onderzoek tot nu toe blijkt dat er voor de zeer diverse onderzoekthema's nauwelijks een gemeenschappelijk object en doel is te formuleren. 3. Dit laatste is toch wel het minste wat verwacht mag worden van onderzoekers die een nieuwe wetenschap willen bedrijven. 4. Er zijn wel onderzoekers die in de aanleiding 'communicatiestoornissen' een bindend element zien, maar in die visie is nog nauwelijks sprake van theorievorming.

Dit tekstje kan ook worden opgevat als de helft van een dialoog, namelijk de antwoorden op vragen van een lezer. In de volgende versie zijn de vragen tussengevoegd; deze vormen de verbindende schakels tussen de zinnen.

- 6 1. Tekstwetenschap is geen aparte wetenschap.
1a. Hoe komt u tot die stelling?
2. Uit de publikaties over tekstwetenschappelijk onderzoek tot nu toe blijkt dat er voor de zeer diverse onderzoekthema's nauwelijks een gemeenschappelijk object en doel is te formuleren.
2a. Is dat wel een goed argument?
3. Dit (laatste) is toch wel het minste wat verwacht mag worden van onderzoekers die een nieuwe wetenschap willen bedrijven.
3a. Er zijn toch ook andere criteria voor een aparte wetenschap?

4. Er zijn wel onderzoekers die (enz).

Het idee van een tekst als halve dialoog is zeker niet nieuw. Aan het eind van de vorige eeuw noemt de taalfilosoof Wegener (1885) de verwachting van luisteraar en lezer als organiserend principe voor een tekst. Hij wijst in dit verband (a.w. 129) op de etymologie van enkele Latijnse en Griekse connectieven. In het Latijn kan de concessief-relatie worden uitgedrukt met 'quamvis' (hoewel). Het onderwerp van de werkwoordsvorm 'vis' moet wel de aangesprokene zijn. Letterlijk betekent 'quamvis' dus 'hoezeer u, luisteraar/lezer het ook zou willen'. En de betekenis van het Griekse 'alla' - 'op andere wijze' - wordt door Wegener geïnterpreteerd als 'op andere wijze dan de luisteraar/lezer denkt'.

Een schrijver kan dus anticiperen op vermoedelijke lezersvragen. Die anticipatie valt niet altijd zo duidelijk aan te wijzen als in deze voorbeeldtekst, maar waar het hier om gaat is, dat een geschreven tekst kan worden opgevat als een 'halve dialoog', als een reactie op vragen of opmerkingen van lezers.

Het zijn juist de behoeften en verwachtingen van lezers (voor en tijdens het lezen) die in discussies over tekstkwaliteit of onderzoek naar tekstverbetering tot nu toe nauwelijks een rol hebben gespeeld. Wel zijn er in het onderzoek naar informatie-overdracht aanzetten te vinden. Zie bijvoorbeeld Wagenaar e.a. (1987) die hun artikel besluiten met de opmerking dat het bepalen van leesbaarheid op tekstniveau in veel gevallen het meest efficiënt kan gebeuren door de leesbaarheid te testen met behulp van een steekproef uit de populatie waarvoor de tekst is geschreven. Dit betekent in feite ook een pleidooi voor een procedure waarin een tekst voor officiële publikatie herzien kan worden naar aanleiding van reacties van potentiële lezers. Zie in dit verband ook Noordman en Vonk (1990) waar gesteld wordt dat voor een theorie over begrijpelijkheid meer inzicht nodig is in de interactie tussen tekst en lezer.

Een goede aanzet hiertoe biedt de studie van Nystrand (1986), waarin het begrip lezersverwachting centraal staat. Nystrand zet zich af tegen een cognitieve benadering van het schrijfproces als het volgens bepaalde regels vormgeven van een mentale inhoud. In zijn woorden (1986:26): 'Writing is not explained by postulating an intricate underlying cognitive world of knowledge and rules that are somehow 'trans-

lated' or 'transcribed' into concrete texts.' Zo creëer je, aldus Nystrand, twee nieuwe problemen: Hoe kun je die cognitieve wereld beschrijven? Hoe breng je de transcriptiemechanismen in kaart? Nystrand stelt dat het schrijfproces beter geanalyseerd kan worden vanuit het beginsel van reciprociteit (tussen schrijver en lezer). Dit beginsel luidt als volgt (1986:52):

'(The principle of reciprocity) governs how people share knowledge, specifically their determination of what knowledge they shall exchange when they communicate, plus how they choose to present it in discourse.'

Op basis van dit beginsel stelt Nystrand dat de kwaliteit van een tekst wordt bepaald door de balans tussen de doelen en intenties van de schrijver enerzijds en de verwachtingen en behoeften van de lezers anderzijds. In dit boek wordt deze stelling impliciet ook naar voren gebracht door Joep Jaspers met zijn opmerkingen over perspectief en handelingsverloop, en door Carel Jansen waar hij spreekt over de discrepantie tussen feitelijke en verwachte attitudes, vaardigheden en kennis.

Nystrand beperkt zich in zijn studie tot het presenteren van een algemeen beginsel en enkele tekstfilosofische beschouwingen. Zijn aanzet is tot nu toe niet geconcretiseerd in de theorie en praktijk van tekstverbetering. In de volgende paragraaf wordt nader ingegaan op de kwestie van de verwachtingen en behoeften van lezers.

Tekstverbetering op basis van reacties van lezers

De verwachtingen en behoeften van lezers zijn uiteraard zeer divers en talrijk. Bij tekstverbetering gaat het om de verwachtingen en behoeften die door de tekst worden opgeroepen. Hierbij zijn drie onderscheidingen van belang.

Verwachtingen gebaseerd op de tekstsoort

Een lezer van een sollicitatiebrief verwacht o.a. een motivatie. In de tekstsoort nieuwsbericht verwacht men een nieuwsfeit, in een opiniërend artikel een opinie enz. Een lezer kan bedrogen uitkomen

Jan Renkema

wanneer een tekst iets anders biedt, bijvoorbeeld een gebruiksaanwijzing die materiaal uit een advertentietekst bevat.

Verwachtingen gebaseerd op de inhoudsaanduiding

Dit behoeft nauwelijks nadere toelichting. Als wordt aangekondigd dat een tekst gaat over onderwerp *x*, zal een lezer op zijn minst verrast zijn dat er ook informatie gepresenteerd wordt over onderwerp *y*.

Verwachtingen opgeroepen door elementen in de tekst

Hierbij gaat het niet alleen om het feit dat na een 'ten eerste' een 'ten tweede' wordt verwacht, maar ook om syntactische verschijnselen. Neem het volgende voorbeeld, de eerste zin uit een teletekst nieuwsbericht.

- 7 Charlie Wilson, lid van de bende die in 1963 de beroemde treinroof uitvoerde, is in zijn woning in het Spaanse Marbella doodgeschoten.

De structuur van deze zin roept verwachtingen op over het vervolg. Veel lezers verwachten in de vervolgzin nadere informatie over de toedracht of de oorzaak van de moord. Anders ligt het bij ongeveer dezelfde inhoud in een andere formulering.

- 7 Charlie Wilson, die in zijn woning in het Spaanse Marbella is doodgeschoten, was lid van de bende die in 1963 de beroemde treinroof uitvoerde.

Na deze formulering verwachten lezers nadere informatie over de treinroof. Anders gezegd: lezers verwachten eerder dat een vervolgzin doorgaat op de hoofdzin dan op een bijstelling.³

Hoe werkt nu de praktijk van tekstverbetering op basis van de door de tekst opgeroepen verwachtingen en behoeften van lezers? Hier een voorbeeld waarbij het gaat om de verwachtingen over de tekstsoort en de inhoud. Het betreft een passage uit een bedrijfstekst, een gebruiksaanwijzing voor een tv. De tekst was ingezonden om in aanmerking te komen voor de Jan Veeringprijs 1990, een driejaarlijkse prijs van de Studiekring voor Technische Informatie en Communicatie (in samenwerking met de Consumentenbond). Tekenend voor de kwaliteit van

de ingezonden gebruiksaanwijzingen was, dat de jury geen eerste prijs heeft willen toekennen. Alle inzendingen schoten tekort gezien het doel van dit type tekst. Hierbij ging het niet alleen om onvolkomenheden in opbouw, zinsbouw en woordkeus, maar vooral - in termen van Nystrand - om een verstoorde balans, ten nadele van de lezer.

De verwachtingen over de tekstsoort 'gebruiksaanwijzing bij een apparaat' kunnen in vijf vragen worden geformuleerd: 1. Hoe installeer ik het apparaat? 2. Wat zijn de mogelijkheden? 3. Hoe bedien ik het apparaat? 4. Hoe moet ik het onderhouden? 5. Wanneer kan er gevaar optreden? Bij een revisie van een niet goed functionerende gebruiksaanwijzing dienen deze vragen als leidraad.

De balans tussen schrijver en lezer kan hier op velerlei manier verstoord raken. Eén van die manieren is een overdreven ingewikkeld en onduidelijk antwoord op een eenvoudige vraag. Hieronder een antwoord op een vraag in de derde categorie (bediening): Hoe regel ik het volume? In dit voorbeeld worden ook verwachtingen over de inhoud verstoord. Die verwachtingen zijn hier vrij gemakkelijk te omschrijven. De gebruiker verwacht informatie over de plaats van de volumeknop, en eventueel extra mogelijkheden of waarschuwingen.

8 Volumeregeling

Wanneer u een programma hebt gekozen en daarmee tegelijkertijd het toestel hebt ingeschakeld, is de sterkte van de geluidsweergave zoals deze bij het programmeren of standaard van fabriekswege is ingevoerd. Bij het dagelijks gebruik behoeft u dus alleen nog maar de geluidssterkte in voorkomende gevallen aan te passen:

- volumeregeling vindt plaats door de toetsen (29) 'volume +' en 'volume -' in te drukken. Kort indrukken regelt het volume in kleine stapjes. Lang ingedrukt houden levert de gewenste weergavesterkte op een snellere manier. In de display worden de getallen 00 tot en met 99 zichtbaar, met daarvoor de hoofdletter L.

De eerste alinea van deze instructie gaat volstrekt voorbij aan de behoefte van degene die een nieuwe tv heeft aangeschaft. De schrijver mag er veilig van uitgaan dat de gebruiker antwoord verwacht op de vraag met welke knop het geluid harder of zachter gezet kan worden. De informatie waaraan behoefte is, begint dus pas bij het aandachtsstreepje. Maar ook in deze tweede alinea is iets aan de hand. Wat

Jan Renkema

moet een gebruiker met die getallen en die hoofdletter op zijn display? Het nut hiervan wordt verder niet uitgelegd. De lezer, die op basis van deze mededeling iets verwacht, krijgt verder niets te horen. Er wordt dus een verwachting opgeroepen die niet wordt ingevuld.

In deze ene passage zien we dus een voorbeeld van te veel en een voorbeeld van te weinig informatie. Heel belangrijk is hier ook de constatering dat tekstverbetering op het niveau van opbouw, zinsbouw en woordkeus geen effect sorteert. Alleen een strak vraag-antwoord-schema levert hier de gewenste duidelijkheid. Zo'n schema ligt ten grondslag aan de volgende herschrijving. (Alle andere informatie uit voorbeeld 8 is in dit kader overbodig.)

8a Volumeregeling

Bij het indrukken van 'volume +' of 'volume -' (toetsen 29) wordt het geluid harder of zachter.

U kunt het volume in kleine stapjes regelen door de toets kort ingedrukt te houden.

Besluit

Deze bijdrage kan als volgt worden samengevat. Slechte teksten kunnen nauwelijks worden verbeterd zonder wijzigingen die veel verder gaan dan veranderingen in zinsbouw en woordkeus. Tekstverbetering kan pas echt effect sorteren wanneer de tekst herschreven wordt op basis van mogelijke lezersvragen. Deze laatste stelling vindt steun in theoretische noties binnen de tekstwetenschap over het dialogisch karakter van geschreven taal.

Het zal de lezer ongetwijfeld zijn opgevallen dat in deze bijdrage alleen voorbeelden zijn gebruikt waarbij de lezersvraag al op voorhand duidelijk was. Bij voorbeeld 1 was dat: 'Krijg ik kwijtschelding; zo nee, waarom niet?' En bij voorbeeld 8 was dat de vraag: 'Hoe regel ik het volume?' Bij vele andere teksten is de vraagstelling niet zo duidelijk. Informatie over mogelijke vragen van lezers kan echter vrij gemakkelijk worden verkregen via een pre-test op een concept-versie van een tekst. Maar helaas wordt hiervoor in kringen van de overheid en het bedrijfsleven zelden tot nooit tijd en geld gereserveerd. Dit is des te opvallender, wanneer men zich realiseert dat met een eenvoudige pre-

test al vrij snel de ergste gevallen van mislukte communicatie kunnen worden opgespoord. Zo'n pre-test kost minder tijd en geld dan de kosten die gemoeid zijn met het beantwoorden van vragen of voortgezette correspondentie naar aanleiding van een slechte tekst.

Graag besluit ik met een praktische aanbeveling. De overheid zou het goede voorbeeld kunnen geven door een regeling in het leven te roepen waarbij bepaald wordt dat elk formulier en elke folder eerst een pre-test moet ondergaan. Voor het bedrijfsleven zou op soortgelijke wijze een 'KEMA-keur' ontwikkeld moeten worden voor gebruiksaanwijzingen. Deze maatregelen kunnen ertoe bijdragen dat er teksten worden geproduceerd waarin meer rekening wordt gehouden met verwachtingen en behoeften van lezers.

Noten

1. Het verhaal wordt hier weergegeven volgens het citaat in A. Pieete, *Incorrect Nederlands*, Purmerend 1988 (achtste druk). Het is overigens niet geheel duidelijk wat Confucius hier met 'zuivere taal' bedoelt. In elk geval gaat het om meer dan alleen barbarismen; misschien komt de omschrijving 'functioneel, op handelen gericht taalgebruik' nog het dichtst in de buurt.
2. De nu volgende voorbeelden zijn ontleend aan het stageverslag en de doctoraalscriptie van Hanneke Schenk, Katholieke Universiteit Brabant, Letterenfaculteit, Tilburg, 1989.
3. Dit voorbeeld is ontleend aan nog lopend onderzoek in het kader van het VF-programma Vorm en Functie van Teksten, Letterenfaculteit Tilburg.

Literatuur

- Freebody, P. & R. Anderson (1983). Effects of vocabulary difficulty, text cohesion and schema availability on reading. *Reading Research Quarterly*, 18, 277-294.

- Gunnarsson, B.L. (1984). Functional comprehensibility of legislative texts: experiments with a Swedish act of parliament. *Text*, 4, 71-105.
- Jansen, C.J.M. & M.F. Steehouder (1989). *Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger*. Een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden van voorlichtingsteksten en formulieren ten dienste van de uitvoering van wetten en regelingen (dissertatie R.U.Utrecht). 's-Gravenhage: SDU.
- Noordman, L.G.M. & W. Vonk (1990). Informatieverzorging en het begrijpen van teksten. Enkele ontwikkelingen en aandachtspunten. In: *Informatiewetenschap in Nederland. Onderzoeksbeleid op het gebied van de informatieverzorging*. (Advies aan de minister van Onderwijs en Wetenschappen) 's-Gravenhage: RABIN.
- Nystrand, M. met bijdragen van M. Himley & A. Doyle (1986). *The structure of written communication: studies in reciprocity between writers and readers*. Orlando: Academic Press.
- Pieete, A. (1988). *Incorrect Nederlands, behandeling van veel voorkomende stijlfouten*. Zutphen: Thieme.
- Renkema, J. (1982). Overheid, taalbeleid en tekstwetenschap. In: *Overheidsbemoeyenis*. Opstellen uitgegeven ter gelegenheid van het 11de lustrum van de Katholieke Hogeschool Tilburg (233-247). Deventer: Kluwer.
- Renkema, J. (1987). *Tekst en uitleg, een inleiding in de tekstwetenschap*. Dordrecht: Foris.
- Renkema, J. (1989). Wat betekent 'moeilijke overheidstaal'? (gevolgd door stellingen van A. Nuis). In: *Tijd Schrift*, referaten van het congres 'Tijd tempo timing en het bestuur'. 's-Gravenhage: Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Renkema, J. (1990). *Schrijfwijzer, volledig herziene editie*. 's-Gravenhage: SDU (tweede druk).
- Schenk, H. (1989). Problemen bij het herschrijven van gestandaardiseerde beschikkingen. (Stageverslag Ministerie van Financiën, Letterenfaculteit, KUB-Tilburg)
- Studiekring voor Technische Informatie en Communicatie (1990). *Juryrapport Jan Veeringprijs*. 's-Gravenhage.
- Wagenaar, W.A., R. Schreuder & G.J. Wijnhuizen (1987). Readability of instructional text, written for the general public. *Applied Cognitive Psychology*, 1, 155-167.
- Wegener, Ph. (1885). *Untersuchungen ueber die Grundfragen des Sprachlebens*. Halle: Niemeyer.