

## Doen uw teksten hun werk goed?

Renkema, J.

*Published in:*  
De geletterde mens

*Publication date:*  
1992

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Renkema, J. (1992). Doen uw teksten hun werk goed? In K. V. Rees, & L. Verhoeven (editors), *De geletterde mens* (blz. 57-73). Tilburg: Tilburg University Press.

### 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.

# Doen uw teksten hun werk goed?

JAN RENKEMA

Iedereen die een schrijvend beroep uitoefent, kent het verschijnsel van de mislukte tekst: een discussienota die geen discussie uitlokt, een gebruiksaanwijzing waarmee klanten terugkomen naar de winkel, een excuusbrief die de woede van de geadresseerde alleen maar vermeerdert enzovoort. Het lijkt er op dat geslaagde communicatie minder vaak voorkomt dan mislukte communicatie.

Hoe komt dit? Er zijn drie mogelijke oorzaken. Ten eerste hebben schrijvers meestal geen enkel idee van het werk dat lezers moeten verrichten om een tekst te begrijpen. Een lezer is geen passieve ontvanger zoals in de telecommunicatie, maar is minstens zo actief als een muzikant die een partituur tot klank brengt. Ten tweede wordt het schrijven van teksten ten onrechte gezien als het louter verwoorden van ideeën van de auteur, terwijl dit slechts de helft van het schrijfwerk is. De andere helft bestaat uit het inspelen op de verwachtingen en de behoeften van de lezers. Lezers zijn niet alleen actiever dan schrijvers denken, maar ze zijn bovendien pas gemotiveerd om verder te lezen wanneer aan hun verwachtingen en behoeften wordt voldaan. Ten derde bestaan er zeer veel verkeerde ideeën over wat nu precies de kwaliteit van een tekst bepaalt. Bijna onuitroeibaar is het misverstand dat een tekst goed is, wanneer de komma's op de goede plaats staan en er geen tante Betjes of andere oppervlakkige fouten in voorkomen.

In deze bijdrage aandacht voor deze drie oorzaken. Déze tekst doet zijn werk pas goed, wanneer de lezer in het meedenken over oorzaken gereedschap krijgt aangereikt voor het schrijven van geslaagde teksten.

## **De actieve lezer**

Lees het volgende nieuwsbericht, één keer vluchtig, zoals u gewend bent de krant te lezen.

- (1) De president van de Verenigde Staten vloog gisteren naar Moskou. Hij had een langdurige ontmoeting met de Russische leiders. Zij tekenden een overeenkomst voor een nieuwe culturele uitwisseling. De president vervolgde zijn bezoek aan Europa met een vlucht naar Parijs.

Leg nu uw hand op de tekst en beantwoord de volgende vragen.

- (2) a. Is de president leider van een vogelkolonie?  
 b. Geeft de tekst informatie over de plaats waar de ondertekening plaatsvond?  
 c. Zetten alleen de Russische leiders een handtekening?  
 d. Waarom werd de president bang?

De vragen a en d zijn bijzonder ongerijmd. Geen enkele lezer zal ook maar op de gedachte komen dat de Amerikaanse president vleugels heeft gekregen, of dat hij op de vlucht sloeg naar Parijs. Op basis van onze kennis van de wereld leiden wij af dat met de woorden 'vloog' en 'vlucht' in deze tekst het vliegen per vliegtuig is bedoeld. Maar in het volgende tekstje nemen wij automatisch de 'angst-betekenis' aan.

- (3) De president vloog de ovale kamer uit. Waar waren zijn body guards?

In tekst (1) staat nergens dat de ondertekening in Moskou plaatsvond (vraag b). Toch valt dit kennelijk uit de tekst af te leiden. En wie zetten die handtekening (vraag c)? In het volgende zinspaar slaat 'Zij' alleen op de Russische leiders.

- (4) Hij had een langdurige ontmoeting met de Russische leiders. Zij toonden zich niet zo enthousiast.

Maar op grond van onze voorkennis over het sluiten van verdragen kunnen we 'Zij' in (1) interpreteren als terugwijzend naar beide partijen, de Russische leiders en de Amerikaanse president.

Merk ook op dat in de laatste zin van (1) bekend wordt verondersteld dat Parijs in Europa ligt. Verder kan het voor een goed tekstbegrip nodig zijn, dat men weet heeft van de positie van Frankrijk in de NAVO, en van protocollaire aspecten van presiden-

tiële bezoeken. Op grond van deze kennis is te begrijpen waarom de Amerikaanse president na Moskou eerst Parijs en niet bijvoorbeeld Londen bezoekt.

Een lezer moet dus heel wat kennis activeren, heel wat hersenactiviteit verrichten om een nog relatief eenvoudige tekst te begrijpen. In veel wetenschappelijke benaderingen van teksten komt dit helaas niet tot uitdrukking. In het bekende zender-tekst-ontvanger model wordt er impliciet van uitgegaan dat een lezer net als een ontvanger in het telefoonverkeer een aantal eenheden informatie doorgeeft, in dit geval naar de hersenen. Maar een lezer doet veel meer dan informatie opnemen. Neem het volgende voorbeeld .

- (5) De procedure is eigenlijk heel eenvoudig. Eerst leg je de spullen soort bij soort. Natuurlijk is het mogelijk dat één stapel voldoende is, afhankelijk van hoeveel er te doen valt. Als je ergens heen moet door gebrek aan faciliteiten, dan is dat de volgende stap; anders kun je direct zelf aan de slag. Het is belangrijk de zaken niet te groots aan te pakken. Dat wil zeggen dat je beter per keer te weinig kunt doen dan te veel. Op het eerste gezicht lijkt dit misschien niet belangrijk, maar er kunnen gemakkelijk complicaties ontstaan. Daarbij komt, dat een fout ook duur kan zijn.

In het begin lijkt de hele procedure ingewikkeld. Maar al spoedig wordt het gewoon nog een facet van het leven. Het is moeilijk te voorzien of er aan de noodzaak van deze taak in de nabije toekomst een eind zal komen, maar men kan nooit weten. Nadat de procedure is voltooid, worden de materialen in verschillende groepen verdeeld. Daarna kunnen ze worden gelegd op de plaatsen waar ze thuishoren. Uiteindelijk zullen ze worden gebruikt, en dan moet de hele cyclus herhaald worden. Maar dat hoort nu eenmaal bij het leven.

De structuur, de zinsbouw en de woordkeus zijn betrekkelijk eenvoudig. Toch kunnen veel lezers niets met deze tekst beginnen; ze komen er niet achter waarover de tekst gaat. Dit komt doordat de informatie niet kan worden gekoppeld aan al bestaande kennis. Pas als wordt meegedeeld dat dit een tekst is over het wassen van kleding, valt het muntstukje in de gleuf. Zonder een titel met het woord 'wasgoed' kan een lezer de informatie niet 'plaatsen'. Veel-

zeggend is in dit geval ook de uitdrukking 'Ik kan het niet plaatsen' voor 'Ik begrijp het niet'.

Een tekst is niet alleen een pakketje informatie-eenheden dat van zender naar ontvanger gaat. Deze telecommunicatie-metafoor is misleidend. Geschikter voor het schrijf- en leesproces is de muziek-metafoor. Zoals een componist de muziek die hij in zijn hoofd hoort, in partituur noteert op het Procrustesbed van balk en maatstrep, zo moet ook een schrijver zijn inhoud reduceren tot woorden. En zoals een partituur pas muziek wordt wanneer de musicus meer doet dan alleen noten spelen, zo wordt een tekst op papier pas inhoud in het hoofd van de lezer, wanneer er meer gebeurt dan het lezen van woorden alleen.

In het volgende voorbeeld zien we dat een lezer als het ware tussen de regels door moet lezen om de betekenis te kunnen achterhalen (zie Renkema, 1987).

- (6) Doordat Karin zich verslapen had, kwam ze nog maar net op tijd bij het station. Ze zag dat ze nog maar één minuut had en zette het op een lopen. In de tweede klas was geen plaats meer. Hijgend plofte ze neer op een vochtig balkon en dacht: ik hoop dat ik niet wordt gepakt.

Nergens staat in deze passage dat Karin geen kaartje had gekocht. Toch moet de lezer deze informatie ergens 'tussen de regels door' hebben opgepikt, en hebben gebruikt voor de interpretatie van de laatste regel: het niet worden gepakt. Dit tussen de regels doorlezen is essentieel voor informatie-overdracht. In muziektermen: meer doen dan alleen de zichtbare notatie ten gehore brengen is essentieel voor muziekbeoefening.

Met de muziek-metafoor kan ook een ander verschijnsel worden beschreven dat we al in voorbeeld (1) tegenkwamen. Daar dacht niemand aan de 'angst-betekenis' van vluchten. Hier, in (6), denkt niemand bij 'klas' aan school, of bij 'balkon' aan een bovenverdieping, of bij 'gepakt' aan een gevaarlijk park. Deze betekenissen zijn even ongerijmd als een muziekbalk met een G-sleutel spelen alsof er een F-sleutel stond.

Een lezer kan pas actief worden wanneer een schrijver hulpmiddelen verschaft. Dat leert ons het wasgoed-voorbeeld. De activi-

teiten van een lezer variëren van een juiste betekenis selecteren via informatie toevoegen tot tussentijds conclusies trekken. Dat leren ons de andere voorbeelden. Als een lezer al zo actief moet zijn, dan is het alleszins redelijk dat een schrijver zo weinig mogelijk barrières opwerpt. Gelukkig worden er steeds meer pogingen ondernomen om onnodige barrières te slechten. Maar helaas houdt men daarbij te weinig rekening met een andere eigenschap van lezers. Lezers beginnen niet zomaar aan een tekst; ze hebben ook verwachtingen over inhoud en vorm.

### **De verwachtingsvolle lezer**

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.

- (7) 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.

- (8) 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.

- (9) 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.

- (10) 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.

- (11) 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 omstandigheden. 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.

Het is echter 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. N.B. Ook in een standaardbrief kan, zij het in algemene termen, worden ingegaan op argumenten. Bijvoorbeeld met de zin: 'De argumenten die u aandragt voor kwijtschelding zijn volgens de wet niet van toepassing, omdat altijd eerst gekeken wordt naar eigen bezit of vermogen.'

De redenen die in deze brief 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 wat een geadresseerde in een positief of negatief antwoord verwacht. In deze herschrijfopdracht waren de randvoorwaarden echter zodanig dat alleen veranderingen aangebracht konden worden in zinsbouw en woordkeus. Tekstverbetering kan dan meestal niet meer zijn dan make-up of face-lifting.

Een tekst die alleen de inhoud bevat zoals de auteur die wenst, is doorgaans slechts voor vijftig procent goed. De andere vijftig pro-



cent bestaat uit het inspelen op verwachtingen van de lezers. In de voorbeelden hierboven lukte dit niet. In het volgende voorbeeld wel. 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 ook om het niet inspelen op verwachtingen van lezers.

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.

Een lezer kan hier op velerlei manieren teleurgesteld raken in verwachtingen; bijvoorbeeld door 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.

#### (12) VOLUMEREGELING

Wanneer u een programma hebt gekozen en daarmee tegelijkertijd het toestel hebt ingeschakeld, is de sterkte van de geluidswaergave zoals deze bij het programmeren of standaard van fabriekswege is ingevoerd. Bij het dagelijks gebruik hoeft 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 aandachtstreepje. Maar ook in deze tweede alinea is iets aan de hand. Wat 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 gewekt waaraan niet wordt beantwoord.

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 vraagantwoordschema levert hier de gewenste duidelijkheid. Zo'n schema ligt ten grondslag aan de volgende herschrijving. (Alle andere informatie uit voorbeeld 12 is in dit kader overbodig.)

(13) 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.

### Criteria voor tekstkwaliteit

Wil een tekst goed kunnen functioneren, dan is het nodig dat een lezer de inhoud kan plaatsen, en dat tijdens het lezen geen extra barrières worden opgeworpen. Ook moet een tekst tegemoetkomen aan verwachtingen van lezers. Dit zijn de randvoorwaarden voor een geslaagde communicatie. Binnen die randvoorwaarden is er echter nog veel variatie denkbaar tussen 'goed' en 'slecht'. Maar helaas is men het lang niet altijd eens over de variatie.

Over tekstkwaliteit lopen de meningen sterk uiteen. Dat weet iedereen die op de middelbare school hetzelfde opstel bij verschillende docenten heeft ingeleverd. Zie in dit verband ook Diederich (1974) waarin verslag gedaan wordt van een grootschalig beoordelingsonderzoek. Een vijftigtal beoordelaars moest 300 opstellen

verdelen over negen stapeltjes, volgens eigen kwaliteitsoordeel. Wat bleek? Eenderde van de opstellen kwam op elk stapeltje. En geen enkel opstel kwam op minder dan vijf stapeltjes. In dit onderzoek wordt aangetoond dat lezers verschillende beoordelingsstrategieën hebben. Sommigen laten hun oordeel sterk beïnvloeden door uiterlijke verzorging, anderen door de structuur, en weer anderen door de rijkdom en helderheid van gepresenteerde ideeën.

Over de criteria die de basis vormen voor oordelen over tekstkwaliteit bestaat nog grote onduidelijkheid. Wanneer we kijken naar de manier waarop lezers teksten beoordelen, moeten die criteria in elk geval aan de volgende vier voorwaarden voldoen.

1. De criteria moeten betrekking hebben op vorm én inhoud. Immers, dezelfde kwalificaties worden gebruikt voor formele en inhoudelijke aspecten. Neem bijvoorbeeld de kwalificatie 'omslachtig'. Hiermee kan bedoeld zijn dat sommige woorden geschrapt moeten worden (meer formeel), maar ook dat een hele alinea met een uitgewerkt voorbeeld overbodig is (inhoudelijk).
2. De criteria moeten toepasbaar zijn op verschillende tekstniveaus (woord, zin, alinea, opbouw in alinea's). Een kwalificatie als 'ingewikkeld' kan worden toegekend aan woorden, bijvoorbeeld vakjargon, maar ook aan zinnen of aan de tekst als geheel. Bij het oordeel 'omslachtig' hierboven kwamen ook al twee tekstniveaus aan de orde: het woordgebruik en de opbouw in alinea's.
3. De criteria moeten voldoende concreet en onderscheidend zijn. Dit betekent echter niet dat één tekstelement steeds tot een oordeel volgens hetzelfde criterium valt te herleiden. Een voorbeeld.

(14) Er was bezwaar tegen deze plannen omdat ze te duur zouden zijn.

Het woord 'zouden' kan in een bepaalde context aanleiding geven tot het oordeel 'nodeloos omslachtig taalgebruik'. Maar dit oordeel is te vaag. Ten minste drie criteria kunnen hier een rol spelen. Het woord 'zouden' is: a. overbodig wanneer het zeker is dat de plannen te duur zijn; b. onnauwkeurig wanneer de lezer mag verwachten dat er nadere informatie wordt gegeven; c. tegenstrijdig wanneer elders in de tekst voldoende zekerheid wordt geboden over het al dan niet duur zijn van de plannen.

4. Gezien het feit dat er over teksten tegenstrijdige oordelen worden gegeven, moeten er criteria worden gekozen met de mogelijkheid van een negatieve en positieve 'overschrijding'. Bij het beoordelen van teksten moet men ongeacht een verschil in waardering, het ten minste eens kunnen worden over het verschijnsel waarop het oordeel betrekking heeft.

Voor het ontwikkelen en achterhalen van criteria voor tekstkwaliteit werd een onderzoek opgezet in het kader van nascholingscursussen die de Letterenfaculteit van de Katholieke Universiteit Brabant verzorgt voor journalisten. De cursisten kregen de opdracht om een nieuwsbericht te schrijven naar aanleiding van vooraf gegeven informatie. Een van de onderwerpen was de renovatie van het voetbalstadion in Den Bosch. Over dit nieuwsitem zijn in diverse cursussen tientallen teksten geschreven.

Zes van deze teksten, die op basis van een intuïtief oordeel in kwaliteit verschilden, zijn gebruikt in het experiment. Het gaat hier om teksten die alle ongeveer dezelfde selectie uit de basisinformatie bevatten. Zo kon worden voorkomen dat het oordeel wordt beïnvloed door de geselecteerde informatie-elementen. In de teksten zijn opvallende spelfouten en stijlfouten verbeterd. Dit is gebeurd omdat min of meer klassieke fouten het oordeel waarschijnlijk sterk beïnvloeden. Hier volgt een voorbeeld van een tekst die gebruikt is in het experiment. (Zie verderop voor uitleg over de cijfers 1, 2, 3 en 4 in deze tekst.)

(15) voorbeeldtekst

#### MEER AANDACHT VOOR VEILIGHEID IN DE VLIERT

- DEN BOSCH -<sup>1</sup> De veiligheid<sup>3</sup> voor spelers en publiek in het Bossche sportstadion De Vliert<sup>3</sup> kan bij de komende opknapbeurt van het stadion aanmerkelijk worden verbeterd. De gemeente heeft de renovatieplannen zodanig aangepast dat een betere vakindeling van de tribunes ontstaat, waardoor een efficiëntere<sup>4</sup> scheiding van supporters mogelijk wordt.<sup>3</sup> Voor de extra<sup>2</sup> werkzaamheden moet de gemeente Den Bosch 650.000 gulden meer<sup>2</sup> uittrekken. Dat is eens zoveel als<sup>2</sup> bij de oude<sup>1</sup> plannen.
- Burgemeester en wethouders stellen de gemeenteraad van Den Bosch voor een aanvullend bedrag van ruim een miljoen<sup>4</sup> gulden beschikbaar te stellen voor de extra werkzaamheden.<sup>1</sup> Voorwaarde<sup>3</sup> is wel dat de

rijksoverheid in het kader van de zogenaamde terugploegregeling een bijdrage levert. Die regeling is door het rijk in het leven geroepen om gemeenten te stimuleren bij bouwwerkzaamheden langdurig werkloze  
 15 bouwvakkers weer aan de slag te helpen.<sup>2</sup> Met aannemer Ballast-Nedam zijn daarover afspraken gemaakt.<sup>3</sup>

Het extra werk dat nu bij de renovatie van De Vliert moet worden uitgevoerd bestaat uit het plaatsen van meer scheidingshekken op de statribunes, waardoor de veiligheid voor de stadionbezoekers wordt  
 20 verhoogd.<sup>1</sup> Tussen de vakken komen meer trappen, zodat het publiek in geval van nood het stadion sneller kan verlaten. Ook<sup>3</sup> wil de gemeente<sup>4</sup> meer veiligheid en comfort voor het publiek, door op de overdekte zittribunes individuele<sup>1</sup> stoelen<sup>3</sup> te plaatsen en op de onoverdekte tribune zitstroken<sup>2</sup> aan te brengen.<sup>1</sup>

Aan een veertigtal proefpersonen (gevorderde studenten en tekstwetenschappers) werden de zes teksten voorgelegd met het verzoek deze te rangschikken onder één van de volgende categorieën: 'goed', 'middelmatic' en 'slecht'. Er werd geen toelichting gegeven op de inhoud van deze kwalificaties. Wanneer twee of meer teksten in één categorie terecht kwamen, moest daarna een gradatie in die categorie worden aangebracht. De proefpersonen moesten tijdens het lezen eveneens aangeven welk tekstelement tot een bepaald oordeel leidde, en bovendien achteraf een motivatie geven.

De voorbeeldtekst hierboven werd als beste én als slechtste beoordeeld. Opvallend was ook, dat eenzelfde tekstelement aanleiding gaf tot een positief en negatief oordeel. Hier enkele voorbeelden.

(16) voorbeelden van oordelen

'De titel sluit goed/slecht aan op de tekst.'

'De opbouw is goed, want elke alinea begint met een nieuw onderwerp.'

'De opbouw is slecht, want de informatie is versnipperd.'

'De zinnen zijn te lang en bevatten te ingewikkelde constructies.'

'De zinnen lopen goed; ze zijn noch te lang noch te kort.'

In dit experiment met veertig proefpersonen zijn per tekst gemiddeld een vijftal elementen aangestreept, en van een gemotiveerd oordeel voorzien.

De overgrote meerderheid van de oordelen - 95 procent - kon ondergebracht worden bij de volgende vier criteria. Achter elke criterium staat ook de negatieve en positieve 'overschrijding'.

(17) beoordelingscriteria

1	Volledigheid:	onvolledig	overvolledig
2	Nauwkeurigheid:	te vaag	te gedetailleerd
3	Structurering:	ongestructureerd	overgeordend
4	Consistentie:	tegenstrijdig	eentonig

Per criterium volgt nu een toelichting met voorbeelden

*Volledigheid*

Deze categorie vertoont veel gelijkens met het Griceaanse maxime voor gesprekken: 'Geef zoveel informatie als nodig is.' (Zie Grice, 1975.) Een negatief oordeel moet gerelateerd kunnen worden aan het ontbreken van noodzakelijke informatie. Het oordeel 'overvolledig' kan bijvoorbeeld te maken hebben met herhalingen op alinea-niveau, maar ook met een pleonasme of een tautologie. Hier enkele voorbeelden; zie de cijfers '1' in tekst (15).

(18) voorbeelden volledigheid

- regel 1. Dit bericht had moeten beginnen met een inleidende zin over de voorgeschiedenis. Niet met de deur in huis vallen.
- regel 8. Informatie over de oude plannen ontbreekt.
- regel 11. De hele zin is overbodig.
- regel 20. De informatie in deze zin is voor het grootste deel al eerder gegeven. Dit is een overbodige herhaling.
- regel 23. Het woord 'individuele' voor 'stoelen' is overbodig of pleonastisch. Stoelen zijn per definitie individueel.
- regel 24. Een algemene slotzin ontbreekt.

*Nauwkeurigheid*

De informatie kan - ongeacht het aspect van volledigheid - al dan niet nauwkeurig of expliciet worden gepresenteerd. Het verschijnsel 'ambiguiteit' is een voorbeeld van onvoldoende nauwkeurigheid. Van overdreven nauwkeurigheid is sprake wanneer er te veel details worden vermeld. Het verschil tussen 'overvolledig' (I) en 'te gedetailleerd' (II) kan als volgt worden omschreven. In het eerste

geval gaat het alleen om informatie die al op een andere plaats in de tekst is gepresenteerd. Bijvoorbeeld wanneer een schrijver tweemaal meedeelt dat een gebeurtenis op een bepaald tijdstip plaatsvindt. In de categorie nauwkeurigheid gaat het om de mate van precisie. Vergelijk de tijdsaanduidingen 'het loopt tegen drieën' en 'het is 14.53 en 16 seconden.' Zie voor de volgende voorbeelden de cijfers '2' in tekst (15).

(19) voorbeelden nauwkeurigheid

- regel 6 en 7. De woorden 'extra', 'meer' en 'eens zoveel als' zijn te vaag. Hier is gedetailleerde informatie vereist.
- regel 15. Te gedetailleerd over de terugploegregeling.
- regel 24. Wat zijn zitstroken? Dit woord is onbekend; nadere informatie is noodzakelijk.

*Structurering*

Onder deze categorie vallen oordelen over de samenhang in de tekst, de ordening van informatie, en het onderscheid tussen hoofd- en bijzaken. Wanneer de tekst naar het oordeel van de lezer 'kop noch staart' heeft, of wanneer zinnen en alinea's 'uit de lucht komen vallen', is er sprake van een negatieve overschrijding. Hetzelfde geldt voor kwalificaties als 'versnipperde informatie' of 'ongemotiveerde alinea-indeling'. Een positieve overschrijding kan onder andere slaan op paragraaftitels met vier decimalen, of te veel verbindingswoorden, of een overmaat aan inleidende en samenvattende alinea's.

Zie voor de volgende voorbeelden de cijfers '3' in tekst (15).

(20) voorbeelden structurering

- regel 1 en 2. Door de woorden 'veiligheid' en 'De Vliert' sluit deze eerste zin goed aan bij de titel.
- regel 6. Deze zin hoort bij de tweede alinea. Daarom moet hier een nieuwe alinea beginnen.
- regel 11. Deze zin sluit door het woord 'Voorwaarde' slecht aan bij de vorige zin.
- regel 16. Deze zin komt uit de lucht vallen.
- regel 21. Deze zin sluit niet goed aan. Het woordje 'Ook' suggereert dat er iets nieuws komt, maar de zin gaat door op de al eerder genoemde 'veiligheid'.

-regel 23. Het verband tussen 'veiligheid' en 'stoelen' is niet voor iedereen duidelijk.

### *Consistentie*

Onder consistentie worden de oordelen gerangschikt die terug te voeren zijn op overeenstemming of parallelie. Bijvoorbeeld het consequent gebruik van woorden uit een bepaald register, of het vasthouden aan een bepaald indelingsprincipe. Een 'over-consistentie' is bijvoorbeeld een overdreven lang volgehouden beeldspraak, of te weinig afwisseling in woordkeus. Van inconsistentie is sprake bij een stijlbreek of wanneer plots op een ander indelingsprincipe wordt overgegaan. Zie voor de volgende voorbeelden de cijfers '4' in tekst (15).

#### (21) voorbeelden consistentie

- regel 5. Het woord 'efficiënt' kan alleen bij zaken gebruikt worden en niet bij personen.
- regel 10. Het bedrag van 'een miljoen' is in tegenspraak met het eerder vermelde bedrag van '650.000 gulden'.
- regel 22. Hier lijkt het of de gemeente al een plan aanvaard heeft, terwijl eerder sprake was van een voorstel van B. en W.

Zoals elke indeling kent ook deze haar beperkingen. Het gaat om algemene criteria. Wellicht zijn per tekstsoort nog specifieke criteria noodzakelijk, voor het genre 'nieuwsbericht' bijvoorbeeld het criterium 'objectiviteit'.

Niet elk oordeel kon ondergebracht worden bij deze vier criteria. Een probleem vormde het verschijnsel 'woordherhaling': twee maal het woord 'stellen' in regel 9 en 11 van de voorbeeldtekst hierboven, en twee maal 'publiek' in regel 20 en 22. Er waren tekstbeoordelaars die dit verschijnsel aanvoerden om hun keuze voor 'slecht' te motiveren. Met enige goede wil kan men woordherhaling nog rangschikken onder 'over-consistent'. Maar wat te doen met de opmerking dat de zin die begint op regel 9 slecht loopt, omdat het woordje 'om' ontbreekt voor 'een aanvullend bedrag'? Of de opmerking dat de zin die begint op regel 17 slecht is opgebouwd omdat er geen komma staat tussen 'uitgevoerd' en 'bestaat'? Maar, zoals gezegd, 95 procent van de oordelen in dit experiment kon herleid worden tot de vier hier genoemde criteria.



### **Besluit**

Aan het eind van deze bijdrage zouden actieve lezers (zie de eerste paragraaf) kunnen opmerken dat zij iets anders hadden verwacht (zie de tweede paragraaf) dan informatie over een beoordelings-experiment (zie de derde paragraaf) in een tekst met als titel 'Doen uw teksten hun werk goed?'. Deze bijdrage is echter vooral bedoeld voor lezers die ook schrijver zijn.

Schrijvers doen er goed aan zich het volgende te realiseren.

Ten eerste kan een tekst nooit zijn werk doen wanneer de lezer gezien wordt als een passieve ontvanger van informatie. Een lezer moet tijdens het lezen van heel alledaagse teksten al bijzonder veel activiteiten verrichten. Opmerkingen over 'luie lezers' missen dan ook elke grond. Een schrijver die een lezer ziet als een vat waar nog wat informatie in kan worden gestopt, kan beter ophouden met schrijven.

Ten tweede kan een tekst pas zijn werk doen wanneer ingespeeld wordt op verwachtingen en behoeften van lezers. Schrijvers die daar geen weet van hebben, produceren misschien wel een tekst, maar zo'n tekst is op zijn best een weergave van wat de schrijver wil. Zo'n tekst kan nooit meer zijn dan de helft van het verhaal. Schrijvers die geen rekening houden met wensen van lezers, verrichten altijd half werk.

Ten derde kan een tekst zijn werk pas goed doen, wanneer rekening gehouden wordt met de manier waarop teksten in de praktijk worden beoordeeld (zie de voorbeelden uit het beoordelingsexperiment). Opvallend is dan, dat er veel meer gelet wordt op inhoudelijke dan formele kenmerken. Ook blijkt uit dit experiment dat verbanden tussen zinnen en alinea's een grotere rol spelen in de beoordeling dan taalverzorgingskwesties.

De conclusie van deze bijdrage kan als volgt worden samengevat. Wanneer er duidelijke verbanden zijn tussen inhoudelijke aspecten, en wanneer de schrijver inspeelt op verwachtingen van de lezer, én wanneer de lezer niet onnodig veel extra activiteit behoeft te verrichten, kan de vraag 'Doen uw teksten hun werk goed?' met ja worden beantwoord.

## Noten

1. Dit voorbeeld is ontleend aan Schank en Lebowitz (1980). In dit artikel wordt een goed overzicht gegeven van de verschillende niveaus in tekstbegrip.
2. Dit voorbeeld is ontleend aan Bransford en Johnson (1973).
3. De nu volgende voorbeelden zijn ontleend aan het stageverslag en de doctoraalscriptie van Hanneke Schenk, Katholieke Universiteit Brabant, Letterenfaculteit, Tilburg, 1989.

## Literatuur

- Bransford, J.D. & M.K. Johnson, (1973). Considerations of some problems of comprehension. In: W.G. Chase (ed.), *Visual Information Processing*, 383-438. New York: Academic Press.
- Diederich, P.B., (ed.), (1974). *Measuring growth in English*. Illinois: Urbana.
- Grice, H.P., (1975). Logic and conversation. In: P. Cole & J.L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics, Vol. III: Speech Acts*, 41-58. New York: Academic Press.
- Renkema, J., (1987). *Tekst en uitleg, een inleiding in de tekstwetenschap*. Dordrecht: Foris.
- Schank, R.C. & M. Lebowitz, (1980). Levels of understanding in computers and people. In: *Poetics*, 9, 251-273.
- Schenk, H., (1989). Problemen bij het herschrijven van gestandaardiseerde beschikkingen. (Stageverslag Ministerie van Financiën, Letterenfaculteit, KUB-Tilburg).
- Studiekring voor Technische Informatie en Communicatie, (1990). *Jury-rapport Jan Veeringprijs*. 's Gravenhage.