

## Over smaak valt goed te twisten

Renkema, J.

*Published in:*  
Tussenstand

*Publication date:*  
2002

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Renkema, J. (2002). Over smaak valt goed te twisten: Een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit. In F. van Eemeren, P. van den Hoven, C. Jansen, & P. J. Schellens (Eds.), *Tussenstand: 25 jaar Tijdschrift voor Taalbeheersing* (pp. 177-190). Assen: Koninklijke Van Gorcum BV.

### 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.

# Over smaak valt goed te twisten

## Een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit

JAN RENKEMA

### Samenvatting

In deze bijdrage wordt een model gepresenteerd waarmee aan de hand van vijftien ijkpunten teksten kunnen worden geëvalueerd. Deze ijkpunten zijn gebaseerd op drie evaluatiecriteria: correspondentie, consistentie en correctheid. Dit 'CCC-model' is van toepassing op vijf tekstniveaus: teksttype, inhoud, opbouw, formulering en presentatie. Het CCC-model is ontwikkeld ten behoeve van onderzoek naar tekstbeoordeling.

Deze bijdrage behandelt eerst de systematiek van het model en geeft vervolgens argumenten voor het onderscheiden van ijkpunten op verschillende niveaus volgens de drie criteria. Daarna wordt verslag gedaan van onderzoek naar de hanteerbaarheid van het model. Uit het tekstevaluatieonderzoek tot nu toe - een duizendtal commentaren - blijkt dat het commentaar van deskundigen en leken goed is onder te brengen in het model, en dat in 90% van de gevallen de commentaren juist worden gerubriceerd.

### 1 Inleiding

Discussies over de stijl of de kwaliteit van een tekst vormen het beste bewijs dat over smaak graag wordt getwist. Helaas blijft het meestal bij vruchteloze discussies. Een kwart eeuw na Crystal's artikel over stilistische analyse zijn we nog ver verwijderd van wat toch een vrij bescheiden taakomschrijving mag heten van de (proza)stilistiek:

(...) the main function of stylistics is to facilitate discussion of a text (...). What stylistics can hope to do is provide a systematic account of a text, based on general principles which will facilitate comparison, and a precise terminology. (Crystal 1972:112)

In Renkema (1994) is een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit gepresenteerd, het zogenoemde CCC-model. Het model is redelijk goed ontvangen.<sup>1</sup> Wel kwam er commentaar op de hanteerbaarheid, in het bijzonder op het aantal van 33 ijkpunten, verdeeld over zes tekstniveaus. In deze bijdrage wordt een gecompriëerde versie van het model gepresenteerd, met een uitgebreidere verantwoording dan in de meer populair-wetenschappelijke publicatie van 1994 mogelijk was.

Nog een enkele opmerking vooraf over de aanduiding 'evaluatiemodel'. De term 'evaluatie' is gekozen ter onderscheiding van 'analyse' en 'beoordeling'. Een 'evaluatie' houdt meer in dan een 'analyse' maar minder dan een 'beoordeling'. Een analyse beschrijft, een evaluatie waardeert (beschrijft normatief), en een beoordeling verbindt aan de waardering een kwalificatie over de tekst als geheel in de vorm van een cijfer of een advies (bijvoorbeeld 'ruim voldoende' of 'kan zo niet worden verzonden'). Een evaluatie geeft alleen een analyse van tekstkenmerken in termen van goed of slecht. Zo'n evaluatie kan een basis vormen voor de beoor-

deling van de tekst als geheel wanneer duidelijk is wat de norm moet zijn voor die beoordeling.

De term 'model' is gekozen ter onderscheiding van 'checklist' en 'schema'. Een checklist behoeft geen interne ordening te bevatten. Een model geeft een kader met interne ordening. Een 'schema' biedt ook een ordenend kader, maar behoeft niet per se geschikt te zijn voor theoretisch en toepassingsgericht onderzoek. Juist die geschiktheid is een doel bij modelontwikkeling. Van belang is verder nog dat een model doorgaans gebaseerd is op theorie. Met 'model' wordt hier bedoeld dat het om een meer theoretisch gebaseerd ordenend kader gaat dat bruikbaar is in onderzoek.

In paragraaf 2 wordt uitgelegd waarop het model is gebaseerd. In paragraaf 3 wordt het model toegelicht. Paragraaf 4 gaat over de hanteerbaarheid. Tot besluit volgen nog enkele opmerkingen over de status van het model.

## 2 De systematiek van het model

Het model geeft op grond van een bepaalde visie op tekstkwaliteit (1) volgens drie evaluatiecriteria (2) voor vijf tekstniveaus (3) in totaal vijftien ijkpunten die hun relatieve gewicht ontleen aan het evaluatiecriterium (4) en het tekstniveau (5).

**2.1 Het begrip 'tekstkwaliteit'** Het belangrijkste criterium voor tekstkwaliteit is de balans tussen zender en ontvanger. Deze visie is onder anderen verwoord door Nystrand (1986:36). Goede schrijvers streven ernaar: "to balance their own purposes and intentions with the expectations and needs of readers." De kwaliteit van een tekst kan dus in eerste instantie bepaald worden aan de hand van de vraag of de schrijver een goede balans heeft weten te vinden tussen zijn eigen doelen en dat wat de lezer verwacht of nodig heeft. Pas daarna komen andere criteria zoals correctheid aan de orde. In de balansvisie zijn er twee oorzaken voor gebrek aan kwaliteit: a. een schrijver streeft alleen eigen doelen na; b. een schrijver schat de behoefte of de verwachting van de lezer verkeerd in. In deze visie is dus niet 'effectiviteit' of 'overtuigingskracht' of 'informativiteit' het hoogste criterium; deze criteria zijn vooral gericht op de lezer. In de 'balans-visie' wordt gelijke waarde toegekend aan het schrijfdoel en de lezersbehoeften of lezersverwachtingen. De balans komt tot stand door afstemming.

**2.2 Drie criteria bij tekstevaluatie** Uit de literatuur over theorie en praktijk van tekstevaluatie – zie onder andere Van Wijk en Van der Pool (1990) en Lentz en Pander Maat (1993) – en uit de taaladviesliteratuur kunnen drie criteria worden afgeleid. Het eerste criterium betreft de vraag of er afstemming is tussen schrijver en lezer. Dit is het *correspondentiecriterium*. Bij deze afstemming heeft een schrijver een zekere mate van keuzevrijheid. Hij kan bijvoorbeeld kiezen voor een brief of een notitie, kiezen voor een formele of een informele stijl. Een tekst blijkt echter ook te worden beoordeeld aan de hand van de vraag of een schrijver bij zijn keuze blijft, bijvoorbeeld niet plotseling overgaat van een thematische naar een chronologische opbouw. Dit criterium wordt het *consistentiecriterium* genoemd. Dit criterium is dus alleen van toepassing wanneer een deel van de tekst is gelezen, en wanneer blijkt dat een bepaalde keuze niet in overeenstemming is met het voorafgaande.

Tabel 1: Drie criteria bij tekstevaluatie

criteria	van		afstemming op
correspondentie	schrijver	↔	lezer
consistentie	tekstdeel	↔	tekstdeel
correctheid	tekst	↔	regels voor taalgebruik

Het derde criterium betreft de algemene regels voor het taalgebruik. Een tekst wordt ook beoordeeld op de vraag of de genreregels goed zijn toegepast, of de zinnen correct zijn, enz. Deze en soortgelijke vragen vallen onder het *correctheidscriterium*.

**2.3 Vijf niveaus van tekstanalyse** In de literatuur over tekstanalyse (zie bijvoorbeeld Mann en Thompson, 1992) lijkt er weinig eenstemmigheid te bestaan over het aantal analyseniveaus. De meest gehanteerde analyses variëren van een zeer globaal niveau (voor super- en macrostructuren) tot een zeer lokaal niveau (lexicale cohesie) of combineren meer lokale zinssequentiestructuren met een meer globale benadering (de 'rhetorical structure' theorie).

In een evaluatiemodel lijkt in elk geval het niveau 'teksttype' noodzakelijk om te kunnen bepalen of – gelet op doel en publiek – het juiste teksttype is gekozen, en om bijvoorbeeld te kunnen nagaan in hoeverre aan de genre-eisen wordt voldaan. Omdat het om tekstevaluatie gaat, lijkt een niveau-onderscheid in termen van alinea, zin en woord minder geschikt. Immers bij de evaluatie van de tekststructuur gaat het niet alleen om alinea's maar ook om de volgorde van zinnen. En bij een evaluatie van de stijl is het onderscheid tussen zins- en woordniveau lang niet altijd functioneel. Omdat tekstevaluatie vaak als doel heeft om aan te geven of, en zo ja hoe, een tekst verbeterd moet worden (het gaat dan om de productiekant, het schrijven, eventueel spreken) is in het evaluatiemodel teruggesproken op Cicero's klassieke retorische vijfdeling in de taken van de redenaar: 'inventio', 'dispositio', 'elocutio', 'memoria' en 'actio'. Hiervan gelden de eerste drie ook voor de schrijver. De eerste drie taken ziet men terug in 'inhoud', 'opbouw' en 'formulering'. De actio komt terug in de 'presentatie'.

**2.4 De bijzondere status van het correspondentiecriterium** In het model lijken de drie criteria gelijkwaardig, maar in feite vormen het consistentie- en correctheidscriterium een twee-eenheid. Dit wordt in de weergave hieronder gesymboliseerd met de verticale lijn.

Het correspondentiecriterium is niet alleen belangrijker dan de andere twee, maar heeft ook een kenmerk dat de andere twee missen, namelijk twee mogelijke schendingen: a. een schrijver houdt te weinig rekening met de lezer; b. een schrijver schat de lezer verkeerd in. Het gaat hier dus niet om schalen zoals die zijn geïntroduceerd door Langer e.a. (1974). Zij werkten met dimensies als 'structuurchaos' en 'bondigheid-wijdlopigheid'. Bij het correspondentiecriterium gaat het er bijvoorbeeld om dat een schrijver te weinig of te veel structuur kan aanbrengen. In het eerste geval houdt hij te weinig rekening met zijn lezers; in het tweede geval schat hij de behoefte van de lezers verkeerd in. Zo ook een notie als

'bondigheid'. Een schrijver kan te weinig woorden gebruiken; dan geldt de evaluatie 'te beknopt'. Een schrijver kan ook te veel woorden gebruiken; dan geldt de evaluatie 'wijdlopig'.<sup>2</sup>

**2.5 Het relatieve gewicht van de ijkpunten** Het model levert met drie criteria op vijf niveaus vijftien ijkpunten op. Met de rangschikking ervan is verantwoord dat doorgaans niet elk ijkpunt evenveel gewicht in de schaal legt als het gaat om de kwaliteit van de tekst. Onderzoek naar de manier waarop deskundigen en leken teksten beoordelen geeft aanwijzingen dat de inhoud meestal belangrijker wordt geacht dan de opbouw (zie Renkema, 1990). En de praktijk van tekstevaluatie wijst uit dat adviezen voor formulering nauwelijks zin hebben als niet het goede teksttype is gekozen.

Het relatieve gewicht van elk ijkpunt komt het beste tot uitdrukking wanneer men het model van links naar rechts en van boven naar beneden leest. Het zwaarst wegen de ijkpunten op het niveau van het teksttype, en daarbinnen het correspondentie criterium; het lichtst wegen de ijkpunten op het niveau van de presentatie, met daarbinnen het correctheidscriterium. Uiteraard gaat het hier om een relatief gewicht dat per teksttype of beoordelingssituatie nog veranderingen kan ondergaan. In een advertentie kan de afstemming tussen tekst en vormgeving belangrijker zijn dan de opbouw van de tekst. In een wetenschappelijk artikel zal het aspect 'aantrekkelijkheid' van de formulering minder zwaar wegen dan in een persuasieve tekst, enz. In het model zijn de ijkpunten gepresenteerd in een standaardvolgorde.

### 3 Het CCC-model

Deze paragraaf begint met het CCC-model. Daarna worden eerst terminologische kwesties behandeld (1 en 2). Dan volgt toelichting per niveau (3) en wordt de abstractiegraad gemotiveerd (4). Tot slot (5) volgt nog informatie over de wijzigingen ten opzichte van het model-1994.

**3.1 De benaming van de criteria** De aanduidingen voor de criteria zijn niet alleen bedoeld als geheugensteuntje. Er is ook dan nog keuze genoeg. Goede kandidaten in plaats van 'correspondentie' zijn de begrippen 'confirmatie' (van de doelen van de schrijver) en 'conformatie' (aan de behoeften van de lezer) uit de 'speech accommodation' theorie van Giles. Maar hierdoor wordt het idee van de 'balans' verlaten. Een term als 'convergentie' zou in elk geval niet juist zijn, want deze term kan suggereren dat een schrijver iets moet inleveren van eigen doelen. Het aardige van het balans-idee is nu juist dat een schrijver vanuit eigen doelen en ingeschatte lezersbehoeften een evenwicht moet zoeken; het gaat eerder om 'evenwichtigheid' dan om convergentie.

Verwant aan 'consistentie' zijn de begrippen 'congruentie' en 'consequentie'. De term 'congruentie' viel af omdat die al een specifieke betekenis heeft ('agreement'). De term 'consequentie' is minder geschikt omdat zo alleen het lineaire aspect wordt benadrukt. Keuzes tijdens het schrijfproces maken soms ook revisie van voorafgaande tekstdelen noodzakelijk.

**3.2 De benaming van de tekstniveaus** Met de term *teksttype* is een concretisering bedoeld van 'teksttypen' zoals 'informatief', 'persuasief', enz.<sup>3</sup> De niveaus na 'teksttype' worden ook wel aangeduid met: (B) ideas, (C) organization, (D) wording en (E) flavor (alleen ijkpunt 13).

**Het CCC-model**

<b>Correspondentie</b>	<b>Consistentie</b>	<b>Correctheid</b>
A. Teksttype		
1. geschiktheid	2. genrezuiverheid	3. toepassing genregels
B. Inhoud		
4. voldoende informatie	5. overeenstemming tussen feiten	6. juistheid van gegevens
C. Opbouw		
7. voldoende samenhang	8. consequente opbouw	9. correcte verbindingswoorden
D. Formulering		
10. gepaste formulering	11. eenheid van stijl	12. correcte zinsbouw en woordkeus
E. Presentatie		
13. gepaste toon	14. afstemming tekst en vormgeving	15. correcte spelling en interpunctie

Zie bijvoorbeeld Diederich (1974). Hier is gekozen voor *inhoud*, omdat het begrip 'ideeën' lang niet alles dekt aan argumentatieve of anekdotische inhoudselementen. Voor het niveau dat in het model wordt aangeduid met *opbouw* zijn verschillende andere termen in omloop:

'tekstorganisatie', 'structuur', 'tekstontwerp'. Bij 'tekstontwerp' wordt echter vaak ook de inventio-fase betrokken. 'Structuur' lijkt te algemeen omdat het dan ook kan gaan om zinsstructuren. En bij 'tekstorganisatie' is soms ook de relatie tussen tekst en vormgeving in het geding.

Voor het niveau *formulering* zijn ook de benamingen 'verwoording' en 'stijl' in omloop. De benaming 'stijl' lijkt te algemeen; hieronder vallen dikwijls ook aspecten van de opbouw, en in elk geval ook de toon van een tekst (ijkpunt 13 onder 'presentatie'). Met 'verwoording' wordt te veel het accent gelegd op de woordkeus, terwijl het bij formulering juist gaat om de combinatie van zinsbouw en woordkeus.

Het niveau *presentatie* is zo genoemd omdat het model bedoeld is voor de evaluatie van geschreven en gesproken taal. In het schema hierboven staan de ijkpunten voor geschreven taal. Deze zijn afgeleid van de ijkpunten voor de actio in de gesproken taal: toon, gebaren en uitspraak. Ijkpunt 13, de toon, blijft in beide modi gelijk. Dit ijkpunt valt onder het correspondentiecriteria omdat hier altijd ook de luisteraar/lezer in het geding is. De schriftelijke pendant voor de afstem-

ming tussen de gesproken taal en mimiek/gebaren is de afstemming tussen tekst en vormgeving. De schriftelijke pendanten van de standaarduitspraak en de intonatie zijn spelling en interpunctie. Dit laatste ijkpunt is onder 'correctheid' geplaatst omdat er voor interpunctie slechts beperkte keuzevrijheid is, en na het Spellingbesluit-1994 nog slechts een beperkt aantal woorden variatie in spelling kent.

### 3.3 Toelichting per niveau

#### A. Teksttype

Het model is teksttype-onafhankelijk. Dit betekent dat per teksttype de ijkpunten nog moeten worden gespecificeerd. In Tel en Renkema (1994) is voor de evaluatie van belastingbiljetten onder ijkpunt 7 'voldoende samenhang' (Opbouw) nog apart onderzocht of de volgorde van informatie het vereiste handelingsverloop weerspiegelt. Wanneer men dit model toepast op betogende teksten zal het element 'informatie' uit ijkpunt 4 zodanig gedifferentieerd moeten worden dat de argumentatie apart kan worden geëvalueerd. En het zal duidelijk zijn dat voor advertentieteksten het element 'gepast' in ijkpunt 10 over 'gepaste formulering' eerder moet worden opgevat als 'aantrekkelijk' dan als 'begrijpelijk'. De keuze van het teksttype heeft dus grote invloed op de manier waarop de ijkpunten moeten worden gespecificeerd.

De ijkpunten 2 en 3 over genrezuiverheid en de genreregels zijn relatief van minder belang. Onder ijkpunt 2 valt bijvoorbeeld het verschijnsel dat in een nieuwsbericht soms feiten en opinies worden vermengd. Onder ijkpunt 3 valt bijvoorbeeld de regel dat je in een brief niet met de deur in huis mag vallen.

#### B. Inhoud

Ijkpunt 4, 'voldoende informatie', heeft betrekking op de kwantiteit én de relevantie van de informatie. (Als informatie irrelevant is, is die overbodig.) Verder kan de kwalificatie 'hoeveelheid' gespecificeerd worden. Betekent 'te weinig' alleen 'ontbrekend' of gaat het ook om 'te vage' informatie? Betekent 'te veel' alleen 'overbodig' of gaat het om 'te gedetailleerde' informatie? Naast de kwantiteit kan hier dus ook de precisie worden geëvalueerd. De twee andere ijkpunten op dit niveau zijn van andere orde. Doorgaans kan alleen een deskundig lezer de informatie controleren. Vaak is ijkpunt 6, 'juistheid van gegevens' alleen te achterhalen via een negatieve score op ijkpunt 5, 'overeenstemming tussen feiten'.

#### C. Opbouw

Het gaat bij ijkpunt 7, 'voldoende samenhang', over wat men 'logische' of 'verwachte' volgorde noemt. Het gaat hierbij niet alleen om de volgorde van alinea's, maar ook om de opbouw van de alinea zelf, de volgorde van de zinnen. Ook de middelen waarmee die volgorde wordt aangegeven, en de vraag of de titel de inhoud dekt, vallen onder dit ijkpunt. Ijkpunt 8 heeft betrekking op het verwarren van indelingscriteria. Bij ijkpunt 9 moet de categorie verbindingswoorden ruim worden opgevat; ook de verwijswaarden vallen hieronder.

#### D. Formulering

Bij ijkpunt 10, 'gepaste formulering' slaat 'gepast' op drie aspecten: de begrijpelijkheid, de aantrekkelijkheid en de bondigheid.<sup>4</sup> Hieronder het schema met de

Aanduidingen voor de situatie waarin de balans doorslaat naar de schrijver (de linkerkolom) en de lezer (rechter kolom).

Tabel 2: *Onderverdeling ijkpunt 10, gepaste formulering*

te moeilijk	←	begrijpelijkheid	→	te gemakkelijk
saai	←	aantrekkelijkheid	→	te populair
te beknopt	←	bondigheid	→	wijdlopig

Ijkpunt 11, eenheid van stijl, heeft betrekking op stijlbreuken en op bijvoorbeeld een plotseling wisselen van perspectief of aanspreekvorm. Onder ijkpunt 12 vallen alleen de klassieke zinsbouwfouten en de fouten in woordkeus, dus niet een tangconstructie of een archaisch woord. Als deze verschijnselen aanleiding geven tot commentaar, vallen ze onder ijkpunt 10.

#### *E. Presentatie*

Dit niveau is het meest heterogeen. In ijkpunt 13 gaat het om de toon. Het belangrijkste aspect hierbij is de beleefdheid. (Ook hier kan de balans naar beide kanten doorslaan: onbeleefd of overdreven beleefd.) Onder ijkpunt 14 valt ook de afstemming tussen tekst en plaatwerk of schema's. En onder ijkpunt 15 valt alles wat met spelling en interpunctie te maken heeft, inclusief type- of tekstverwerkingsfouten.

**3.4 De abstractiegraad van het model** In het model wordt niet gewerkt met concrete tekstkenmerken zoals zinslengte, woordenrijkdom, lijdende vorm of aantal bijzinnen per zin. Een belangrijke reden hiervoor is dat concrete tekstkenmerken vaak vanuit verschillende gezichtspunten worden geëvalueerd. Een goed voorbeeld is de lijdende vorm. Uit de taaladvies-literatuur blijkt al dat dit tekstkenmerk verschillende, relevante aspecten heeft. In Steehouder e.a. (1992) wordt dit kenmerk behandeld onder 'afstandelijkheid' maar in De Jong (1993) bij het advies 'schrijf dynamisch'. Een evaluatie van de lijdende vorm kan tot conclusies op drie tekstniveaus leiden.

##### *(1) Drie evaluaties van de lijdende vorm*

B. Inhoud (ijkpunt 4, 'voldoende informatie')

"De ontbrekende agens moet worden toegevoegd."

C. Opbouw (ijkpunt 7, 'voldoende samenhang')

"Door het lijdend voorwerp in onderwerpspositie vooraan te plaatsen sluit de zin minder goed aan bij de voorafgaande zin."

D. Formulering (ijkpunt 10, 'gepaste formulering')

"De lijdende vorm maakt de zin onaantrekkelijk of lastig leesbaar."

Omdat tekstkenmerken vanuit verschillende gezichtshoeken kunnen worden geëvalueerd, kan een evaluatiemodel beter geen ijkpunten bevatten waarin concrete tekstkenmerken zijn opgenomen.

**3.5 Wijzigingen in het model-1994** De vorige versie van dit model bevatte 33 ijkpunten verdeeld over zes niveaus. Uit onderzoek van Augustijn (1994), Tel en Renkema (1994), Cleutjens en Renkema (1996) en Wijnstekers (1996) bleek dat evaluatie op het niveau 'toon' te veel problemen gaf. Deze categorie was inge-



voerd, mede onder invloed van discussies over het begrip 'tenor' in de trits 'field-tenor-mode' uit de school van Halliday. Ook hier was een onderscheid gemaakt op basis van de drie criteria: 'passende toon' (correspondentie); harmonie (consistentie); de juiste toon (correctheid). In de praktijk bleek het onderscheid tussen 'passende toon' en 'juiste toon' twijfelachtig, en werd harmonie vaak verward met 'eenheid van stijl'. De categorie 'toon' bleek een typisch voorbeeld van systeemdwang. Wat overbleef was 'passende toon', maar met dit ijkpunt kon pas goed worden gewerkt na de categorie 'formulering'. Vandaar dat nu 'passende toon' is opgenomen op het niveau van de presentatie.

Ook de verdeling van de ijkpunten spelling, interpunctie en vormgeving over de drie criteria bleek niet te voldoen. Het ging hier vooral om het onderscheid tussen doelmatige vormgeving en consequente vormgeving, en tussen doelmatige interpunctie en juiste interpunctie. (Dit laatste onderscheid was ingevoerd omdat juist bij interpunctie de regels niet op elk onderdeel even strak zijn.) Verder bleken een aantal onderverdelingen te specifiek, bijvoorbeeld die bij 'gepaste formulering' in begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid en bondigheid. Daarom zijn deze oorspronkelijk aparte ijkpunten gecomprimeerd tot een algemener ijkpunt.

Door deze reductie kon bovendien tegemoet gekomen worden aan een bezwaar op het niveau van hanteerbaarheid. Het oorspronkelijke model kost nogal wat instructie- en oefentijd (bij gevorderde studenten en medewerkers van taalbureaus). Bovendien valt er gemakkelijker te werken met een model dat via drie criteria op vijf niveaus voor elke cel precies één ijkpunt bevat.

#### **4 De hanteerbaarheid van het model**

Net als elk ander model staat of valt een evaluatiemodel met de hanteerbaarheid voor het onderzoeksdomein waarvoor het is ontworpen. Dit model is bedoeld voor onderzoek naar oordelen over teksten. Een centrale vraag in dit onderzoeksdomein is de volgende: Hoe kunnen verschillen in tekstoordelen worden verklaard?

Omdat in tekstevaluaties doorgaans zeer verschillende aspecten van teksten een rol spelen, is het van groot belang dat een evaluatiemodel overzichtelijk is. Daarom is extra aandacht besteed aan de eenvoud van het model (1). Een model moet als schematische weergave van de werkelijkheid uiteraard wel de volledige onderzoekswerkelijkheid weergeven. Daarom is onderzocht in hoeverre oordelen van deskundigen en leken zijn onder te brengen in dit model (2). Voor de hanteerbaarheid van het model is het verder van groot belang dat de in het model gehanteerde categorieën duidelijk onderscheiden zijn. Daarom is onderzocht in hoeverre oordelen over teksten onder het juiste ijkpunt worden gerubriceerd (3).

**4.1 Eenvoud** Een belangrijke voorwaarde voor de hanteerbaarheid van een model is de inzichtelijkheid of de eenvoud ervan. De drie criteria kunnen vrij snel inzichtelijk worden gemaakt omdat ze corresponderen met drie soorten fouten. Deze fouten zijn goed van elkaar te onderscheiden. Bij het correctheidscriterium gaat het om fouten die onafhankelijk van de tekst vaststelbaar zijn, namelijk fouten tegen het taal- of conventiesysteem. Het gaat hier om de technische fouten in het 'taalspel'. Bij het consistentiecriterium gaat het om fouten die alleen vaststelbaar zijn wanneer men de omringende tekst erbij betreft. Het gaat hier, met een spelmetafoor, om de vermenging van spelsystemen. Bij het correspondentiecriterium gaat het om fouten die pas vaststelbaar zijn wanneer men schrijver en lezer

erbij betreft. In de spelmetafoor gaat het hier om inschattings- of interpretatiefouten.

Het onderscheid in vijf tekstniveaus is goed instrueerbaar onder verwijzing naar de overeenkomst met vijf algemene fasen in kunstzinnige of ambachtelijke productie. Een architect die een opdracht krijgt, moet nagaan welk type gebouw nodig of gewenst is (A, Teksttype). Hij moet de ruimtes met hun functies vaststellen, (B, Inhoud), in hun onderlinge verhouding en structuur (C, Opbouw). Ook moet een keuze gemaakt worden voor de plaats van de ramen, de materialen, enz. (D, Formulering) en voor kleurstellingen en inrichting (E, Presentatie). Soortgelijke parallellen kan men trekken bij het aanleggen van een tuin of het bakken van een taart.

De relatieve eenvoud van het model maakt het goed hanteerbaar in onderwijs en taaltraining, en in situaties waarin teksten moeten worden beoordeeld. Bovendien is het model geschikt voor een productieve en een receptieve benadering. Bij het schrijven volgt men het model van boven naar beneden. Bij het lezen juist van beneden naar boven. Het verschil tussen een beoordeling vanuit de schrijver en een beoordeling vanuit de lezer kan zo goed inzichtelijk worden gemaakt. Lezers beginnen – vanuit het perspectief van de schrijver – vaak met 'buitenkant-oordelen' over lay-out, spelling en toonkwesties. Voor schrijvers is het doorgaans veel belangrijker hoe de inhoud gewaardeerd wordt.

**4.2 Volledigheid** Hoe volledig is het model? In hoeverre kunnen evaluaties van deskundigen en leken in het model worden ondergebracht? In Augustijn (1994) is onderzoek gedaan naar de volledigheid van het model. Aan twintig proefpersonen (leken) werden teksten (drie versies van een brief) ter vergelijking en evaluatie voorgelegd. In totaal werden zo ongeveer 300 commentaren verkregen. Deze commentaren zijn door drie deskundigen (afgestudeerde letterenstudenten die uitleg hadden gekregen over het model) gerubriceerd. Uit dit onderzoek bleek dat alle commentaren in het model waren onder te brengen.

Wel moet hierbij worden aangetekend dat door de proefleider doorgevraagd werd als het oordeel niet direct gerelateerd was aan een element uit de te evalueren tekst. Bij een oordeel als 'Deze tekst mist hier vaart.' werd om nadere uitleg gevraagd. De uitleg gaf dan altijd een aanknopingspunt. In het geval van 'mist vaart', gebeurde dat bijvoorbeeld als volgt.

- (2) *Concretisering van het oordeel 'tekst mist vaart'*
- ijkpunt 4, voldoende informatie  
"Deze voorbeelden zijn hier echt overbodig."
  - ijkpunt 7, voldoende samenhang  
"Maar de schrijver heeft toch al uitgelegd wat hij gaat behandelen!"
  - ijkpunt 10, gepaste formulering  
"In dit stuk van de tekst staan vaak dezelfde woorden."
  - ijkpunt 14, afstemming tekst en vormgeving  
"De tekst bij deze plaatjes leidt alleen maar af."

Ook uit vervolgonderzoek (Cleutjens en Renkema, 1996) bleek dat het model redelijk volledig is. Uit de analyse van een honderdtal brieven en de bespreking ervan in een 'evaluatiegroep' van zes personen, kwamen slechts zelden commentaren die niet konden worden ondergebracht. Wel kwam het voor dat leken onjuiste oordelen gaven, bijvoorbeeld dat de volgorde 'gekomen zijn' fout is en dat

er moet staan 'zijn gekomen'. Dit foute oordeel kan echter wel worden ondergebracht, namelijk bij ijkpunt 12, correcte zinsbouw.

**4.3 Duidelijkheid van de categorieën** In een experiment waarover gerapporteerd wordt in Wijnstekers (1996) kregen driemaal twaalf proefpersonen (letterenstudenten), na een instructie over het CCC-model, een huis-aan-huisbrief van een gemeentelijke instantie voorgelegd. Ze moesten commentaar geven en dit commentaar rubriceren volgens het model. Wanneer commentaar onder verschillende ijkpunten zou kunnen vallen, moesten proefpersonen steeds het hoogste ijkpunt nemen, en uitleggen waarom, naar hun mening, ook een ander ijkpunt in aanmerking kwam. Hieronder volgen de eerste twee zinnen uit een bewonersbrief van de gemeente Tilburg. Daarna volgen de zinnen apart met informatie over het commentaar.<sup>5</sup> De cijfers tussen de vierkante haken geven elk een commentaar van een proefpersoon weer.

*(3) Beginpassage uit een geanalyseerde brief*

Geachte bewoner,

Het hondepoepbeleid van de gemeente Tilburg is geëvalueerd. Het college stelt vast dat ondanks alle maatregelen die in het verleden zijn genomen, het aantal klachten van overlast nog veel te groot is.

*(4a) Eerste zin met commentaar*

Geachte bewoner,

[3, 3, 3, 7,] Het hondepoepbeleid van de gemeente Tilburg [10] is [10, 13] geëvalueerd [4, 4, 4, 4, 4].

De eerste zin ontlokte in totaal dertien opmerkingen. Drie proefpersonen vonden dat de brief met de deur in huis viel, en dat dus de genreregels niet goed waren toegepast (ijkpunt 3). Een andere proefpersoon had in feite dezelfde kritiek, namelijk dat er een inleiding ontbrak, maar rubriceerde deze opmerking onder ijkpunt 7, onvoldoende samenhang (met wat voorafging aan deze brief). Eén proefpersoon vond de lijdende vorm hier een ongepaste formulering, en stelde voor om het college van B en W als onderwerp in te voeren. Het woord 'geëvalueerd' riep commentaar op omdat het een te moeilijk woord zou zijn voor de doelgroep [10]. Dit commentaar werd ook onder 13 gerubriceerd, met de mededeling dat dit woord zo uit de toon valt bij het onderwerp. Zesmaal kwam het commentaar 'onvoldoende informatie' [4] : door wie is er geëvalueerd?

*(4b) Tweede zin met commentaar*

[7] Het college [4, 4, 4, 4,] stelt [12, 12, 12] vast [15, 15] dat ondanks alle [4] maatregelen die in hét verleden zijn [12] genomen, [10] het aantal klachten [4] van overlast [12] nog veel [4, 10] te groot is [13].

De tweede zin ontlokte 18 commentaren: De aansluiting met de vorige zin deugt niet (7). Om welk college gaat het hier (4)? Hier moet staan 'heeft vastgesteld' (12). Tussen 'vast' en 'dat' moet een komma staan. Om welke maatregelen gaat het (4)? Hier moet staan 'genomen zijn' (12). De woorden 'dat' en 'het aantal klachten' staan te ver van elkaar vandaan (10). Wat is het criterium voor 'overlast' (4)? Het is 'overlastklachten' en niet 'klachten van overlast' (12). Het woord 'veel' is te vaag; dit is onder 4 (inhoud) gescoord en onder 10 (formulering). De zin komt heel formeel over (13).

Deze twee zinnen zijn representatief voor de drie onderzochte brieven met in totaal ruim 750 oordelen (ongeveer tien per zin). Van het dertigtal commentaren bij de twee zinnen hierboven zijn er drie foutief gerubriceerd. Een van die fouten is niet systematisch, namelijk de verwarring tussen ijkpunt 3 ('toepassing genreregels') en ijkpunt 7 ('voldoende samenhang') bij het oordeel dat een inleidende zin ontbreekt; zie het begin van de eerste zin. Dit lijkt een kwestie van betere instructie aan proefpersonen of tekstanalisten.

De andere fout, de verwarring tussen inhoud en formulering, is problematischer. De proefpersonen waren als volgt geïnstrueerd.

*(5) Voorbeelden van instructie*

*instructie ijkpunt 4 (voldoende informatie)*

"Rangschik een opmerking onder 4, als je van mening bent dat er te weinig of te veel informatie staat. (...) Als je een passage of een woord te vaag vindt, moet er informatie bij; dus een opmerking over vaagheid is een evaluatie op het niveau van de inhoud." (...)

*instructie ijkpunt 10 (gepaste formulering)*

"Rangschik een opmerking onder 10, als je van mening bent dat de tekst tekortschiet op het punt van begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid of bondigheid. (...) Wanneer je de informatie te vaag vindt, en er nieuwe informatie moet worden toegevoegd, hoort de evaluatie bij ijkpunt 4."

Dit onderscheid bleek echter problematisch. Niet altijd kon de keuze tussen ijkpunt 4 en ijkpunt 10 duidelijk worden gemotiveerd. Daarom is bij de scoring van commentaar dat door sommige analisten onder 4 is gerangschikt en door andere onder 10, gekozen voor een eenduidige rubricering, en wel onder 4. Ook het onderscheid tussen 10 (gepaste formulering) en 13 (gepaste toon) bleek soms voor problemen te zorgen. Zie het commentaar op de eerste voorbeeldzin bij het woord 'evalueren'. Maar dit type verwarring kwam minder vaak voor.

Uit dit experiment bleek dat in ruim 90% van de gevallen de commentaren juist zijn gerubriceerd. Wel moet hierbij worden opgemerkt dat de over het algemeen als lastig ervaren ijkpunten van het consistentiecriteria veel minder vaak van toepassing waren.

Wel bleek nog een ander probleem inzake rubricering. Wanneer het gaat om het opsporen van fouten, blijkt op de niveaus Inhoud, Opbouw en Formulering het onderscheid tussen de drie criteria niet waterdicht. Hieronder drie voorbeelden.

- Inhoud. Soms kan de evaluatie 'onvoldoende informatie' (ijkpunt 4) alleen gebaseerd zijn op een mededeling in de voorafgaande tekst, bijvoorbeeld dat er drie argumenten gegeven worden, terwijl er maar twee volgen. Deze evaluatie valt echter strikt genomen onder het consistentiecriteria, immers er is een ander tekstdeel in het geding.
- Opbouw. De evaluatie 'fout verbindingswoord' (ijkpunt 9) kan alleen worden gegeven op grond van voorafgaande en volgende tekst. Ook hier gaat het in feite dus om consistentie.
- Formulering. Een schending van de 'agreement'-regel of het feit dat een zin ontspoord is (ijkpunt 12), kan alleen maar worden vastgesteld op grond van context. Ook hier lijkt het dus eerder om consistentie dan om correctheid te gaan.

Mogelijke verwarring is hier te voorkomen door een duidelijker instructie over o.a. de rubricering van de meer klassieke zinsbouwfouten bij de ijkpunten voor correctheid. Bij het consistentiecriteria gaat het om tekstverschijnselen die voortvloeien uit de keuzes die een schrijver nog heeft ná overwegingen die vallen onder het correspondentiecriteria. Na de aankondiging van drie argumenten kan een schrijver niet meer kiezen voor de behandeling van twee ervan. Ook bij een fout verbindingswoord is er geen sprake van keuze.

### 5 Tot besluit

De eerste proefnemingen met het CCC-model wijzen uit dat het model redelijk goed hanteerbaar is. Met de vijftien ijkpunten in het model kunnen tekstoordelen van deskundigen en leken systematisch in kaart worden gebracht. Het onderscheid tussen de drie criteria – correspondentie, consistentie en correctheid – blijkt over het algemeen genomen goed te werken. De onderverdeling in de vijf niveaus – van 'teksttype' tot 'presentatie' – geeft slechts op een enkel ijkpunt problemen. In dit model is direct duidelijk of het commentaar betrekking heeft op het doel van de schrijver danwel de behoefte van de lezer (het correspondentiecriteria) of op de afstemming met een ander tekstdeel (het consistentiecriteria) of op de regels voor taalgebruik (het correctheidscriteria). Door te werken met tekstniveaus wordt direct inzichtelijk of een oordeel gebaseerd is op bijvoorbeeld de inhoud of de formulering. Hoewel deze twee tekstniveaus bij het correspondentiecriteria soms moeilijk uit elkaar zijn te houden, lijkt het belang van dit onderscheid zeer aannemelijk. Bij kritiek op de inhoud moet men in het revisieproces vaak terug naar de inventio-fase; bij kritiek op de formulering kan men doorgaans volstaan met het veranderen van de zinsbouw of het kiezen van eenvoudiger termen.

Het CCC-model is allereerst bedoeld om commentaren op een tekst te systematiseren. Op basis hiervan kunnen data verkregen worden voor het beantwoorden van o.a. de volgende onderzoeksvragen. De meeste van deze vragen zijn gerelateerd aan de centrale vraag hoe verschillen in oordelen kunnen worden verklaard.

1. In hoeverre verschilt het commentaar van deskundigen en leken in termen van criteria, niveaus en ijkpunten?
2. In hoeverre zijn verschillen in tekstbeoordeling te herleiden tot evaluaties op verschillende niveaus en een verschillende weging van ijkpunten?
3. Is er een relatie tussen het teksttype en de concretisering van ijkpunten?
4. Zijn er typen beoordelaars te onderscheiden?
5. In hoeverre werken tekortkomingen op het ene niveau (bijvoorbeeld Presentatie) bij bepaalde typen beoordelaars door in commentaren op andere niveaus?
6. Leidt toepassing van het CCC-model tot een goede inschatting van lezersproblemen?
7. Leidt tekstrevisie op basis van een CCC-analyse tot betere teksten?

Voor het beantwoorden van deze en verwante onderzoeksvragen is er een model nodig dat een discussie over teksten vergemakkelijkt. Het hier gepresenteerde model is een poging tot – zie het citaat van Crystal aan het begin van dit artikel –

een systematische beschrijving van een tekst (de vijf niveaus) gebaseerd op algemene principes (de drie criteria) waardoor met een precieze terminologie een kader wordt gegeven voor onderzoek naar tekstevaluatie.

#### Noten

- 1 Zie o.a. de recensies van F. Jansen in dit tijdschrift, 1995, p. 140-142 en F. Roovers in *Acon Actief*, 1994, nr. 7, p. 8-9. Ook taaladviesbureaus gebruiken het model inmiddels als een middel voor 'tekstdiagnose' of als startpunt voor tekst-revisie.
- 2 Ook op het niveau van de tekstsoort kan het voorkomen dat de keuze van de tekstsoort alleen de doelen van de schrijver/spreker dient (bijvoorbeeld een telefoontje van een belastingambtenaar als reactie op een brief) en voorbijgaat aan de behoefte van de lezer/luisteraar (bijvoorbeeld schriftelijke informatie).
- 3 De keuze van de tekstsoort is afhankelijk van het algemene schrijfdoel. Er worden o.a. de volgende tekstsoorten onderscheiden: informatieve, persuasieve, argumentatieve, instructieve, en diverterende. Elk soort kent verschillende typen. In dit model wordt 'genre' gebruikt als synoniem voor teksttype. Zie voor een goed literatuuroverzicht Spooren (1994).
- 4 In eerdere versies van dit model is nog een vierde aspect onderscheiden, namelijk precisie, maar dit aspect werd te veel met de inhoud verward. Als een formulering te vaag is, ontbreekt er iets; als een formulering te gedetailleerd is, staat er te veel informatie. Daarom is het aspect 'precisie' ondergebracht bij ijkpunt 4 over voldoende informatie.
- 5 In een enkel geval werd er aantoonbaar onjuist gerubriceerd, bijvoorbeeld het oordeel 'onvoldoende informatie' onder '(in) correcte zinsbouw'. De (enkele) gevallen waarin achteraf overeenstemming kon worden bereikt tussen proefleider en proefpersoon zijn hier gescoord onder het juiste ijkpunt.

#### Bibliografie

- Augustijn, K. (1994).** Een onderzoek naar de toepasbaarheid van een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit. Doctoraalscriptie KUBrabant.
- Cleutjens, B. & Renkema, J. (1996).** Effectief communiceren met modellen. Een evaluatie van modelbrieven van de Belastingdienst. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Financiën.
- Crystal, D. (1972).** Objective and subjective in stylistic analysis. In: B.B. Kachru en H.F.W. Stahlke (red.). *Current trends in linguistics*. Edmonton, 103-114.
- Diederich, P.B. (1974).** *Measuring growth in English*. Illinois: NCTE.
- Jong, J. de (red., 1993).** *Handboek Bedrijfs correspondentie*. Groningen: Martinus Nijhoff.
- Langer, I., Schulz von Thun, F. & Tausch, R. (1974).** *Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft*. München: Reinhardt.
- Lentz, L. & Pander Maat, H. (1993).** *Wat mankeert er aan die tekst? De evaluatie van voorlichtingsteksten over subsidieregelingen*. Amsterdam: Thesis.
- Mann, W.C. & Thompson, S.A., (eds., 1992).** *Discourse description. Diverse linguistic analyses of a fund-raising text*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Nystrand, M. (1986).** *The structure of written communication. Structures in reciprocity between writers and readers*. Orlando: Academic Press.
- Renkema, J. (1990).** Een schrijfadviser op zoek naar een fundament. In: *Traditie en Progressie. Handelingen van het 40ste Nederlands Filologencongres*. Den Haag: Sdu, 193-200.
- Renkema, J. (1994).** *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren*. Den Haag: Sdu.
- Spooren, W. (1994).** Teksttypen -tekstsoorten: tekstwetenschappelijke opmerkingen over de bruikbaarheid van teksttypologieën. *Spiegel* 12, 59-78.
- Steehouder, M.F. e.a. (1992).** *Leren communiceren*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

- Tel, M. & Renkema, J. (1994).** Taaltoets Teksten Belastingdienst, Dl. 1. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Financiën.
- Wijk, C. van & Pool, E. van der (1990).** Een werkschema voor het schrijven en herzien van teksten. *Communicatief* 3, 218-228.
- Wijk, C. van & Sanders, T. (1987).** Linguïstische criteria voor tekstkwaliteit. *Levende Talen* 426, 691-697.
- Wijnstekers, M. (1996).** Naar de lezer of vanachter het bureau? Een vergelijkend onderzoek naar twee pretestmethoden. Doctoraalscriptie KUBrabant.