

## De toestand van een tekst. Een diagnose volgens het CCC-model

Renkema, J.; Kloet, L.

*Published in:*

Management communicatie: dossier

*Publication date:*

2000

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Renkema, J., & Kloet, L. (2000). De toestand van een tekst. Een diagnose volgens het CCC-model. Management communicatie: dossier, 6, 25-36.

### 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 toestand van een tekst

## Een diagnose volgens het CCC-model

Jan Renkema en Laura Kloet\*

### Inleiding

Bijna elke tekstschrijver, voorlichter of communicatieconsulent kent de onbevredigende situatie die ontstaat wanneer je in discussie moet over de vraag of een tekst voldoende kwaliteit heeft. Vooral als de visies op de tekst sterk uiteenlopen, verzandt een discussie over tekstkwaliteit dikwijls in een onoverzichtelijke uitwisseling van meningen over zeer diverse aspecten van de tekst. Daarom is een model ontwikkeld aan de hand waarvan beredeneerd een tekstdiagnose kan worden gesteld: het CCC-model. In deze bijdrage wordt het model eerst in het kort gepresenteerd.<sup>1</sup> Daarna wordt het model toegepast op een tekst, en vervolgens wordt een herschrijving gepresenteerd op basis van een CCC-analyse. Tot slot volgen nog enkele suggesties voor de toepassing van het model.

### Het CCC-model

Het CCC-model bestaat uit vijftien ijkpunten. De kwaliteit van een tekst kan worden bepaald aan de hand van de verschillende ijkpunten. Voldoet een tekst volgens alle ijkpunten, dan is de tekstkwaliteit optimaal.

<sup>1</sup> Zie voor uitgebreidere informatie J. Renkema, (1994). *Taal mag geen belasting zijn, een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren*. Den Haag: Sdu en J. Renkema, (2000). *Tussen de regels: over taalgebruik in bijsluiters, belastingformulieren en bijbelvertalingen*. Utrecht: Het Spectrum.

- \* Jan Renkema is universitair hoofd-docent aan de Katholieke Universiteit Brabant. Hij is bekend als auteur van de *Schrijfwijzer*, het meest geraadpleegde taaladviesboek van Nederland. sinds begin 2000 is hij bovendien bijzonder hoogleraar taalverzorging.
- \* Laura Kloet is afgestudeerd in de richting Tekst & Communicatie aan de Katholieke Universiteit Brabant. Momenteel is zij werkzaam als communicatieconsultant bij HKM-adviesbureau Hewitt/Heijnis en Koelman in Rotterdam.

De eerste kolom in het CCC-model vertegenwoordigt het correspondentiecriteria. Tekstkwiteit wordt binnen dit criterium gedefinieerd als de afstemming tussen het doel van de schrijver en de behoefte van de lezer. De doelgroep onderscheidt zich door een bepaald opleidingsniveau, een specifieke achtergrond of interesse. Afhankelijk van bijvoorbeeld opleiding zal een lezer meer behoefte hebben aan bepaalde informatie. De schrijver heeft daarnaast altijd een bepaald doel voor ogen met de tekst. De tekst voldoet aan het correspondentiecriteria als de schrijver zijn doelen haalt én als de tekst voldoet aan de behoeften of verwachtingen van de beoogde lezers.

De tweede kolom heeft betrekking op het consistentiecriteria. Een tekst voldoet aan dit criterium wanneer eenmaal gemaakte keuzes consequent worden volgehouden. Een schrijver heeft voor het overbrengen van zijn boodschap meestal verschillende mogelijkheden tot zijn beschikking. Zo kan een schrijver een bepaalde tekststructuur kiezen. In principe zijn meerdere mogelijkheden juist, maar als eenmaal een keuze is gemaakt, bijvoorbeeld voor een thematische indeling, dan moet de schrijver zich hieraan houden en mag hij dus niet zomaar overgaan op bijvoorbeeld een chronologische indeling. Bij dit criterium moet er dus overeenstemming zijn tussen de verschillende tekstonderdelen.

De derde kolom bevat de ijkpunten volgens het correctiecriteria. Binnen deze kolom vallen alle tekstoorden die betrekking hebben op de taalregels, zoals die zijn vastgelegd in woordenboeken en stijl- en spellinggidsen. Ook inhoudelijke onjuistheden vallen onder dit criterium. Volgens dit criterium moet er afstemming bestaan tussen de tekst en de regels voor taal en de feiten in de werkelijkheid.

De drie criteria zijn werkzaam op de vijf tekstniveaus 'tekstsoort', 'inhoud', 'opbouw', 'formulering' en 'presentatie'. De koppeling tussen de drie criteria en de vijf kolommen levert uiteindelijk vijftien ijkpunten op. Het model ziet er uit als in het schema bovenaan de volgende pagina. De afzonderlijke ijkpunten zullen hieronder kort worden besproken.

De ijkpunten 1, 2 en 3 hebben betrekking op tekstniveau 'tekstsoort'. Stel dat een personeelschef het personeel wil informeren over het hoe en wat van een nieuwe spaarloonregeling. Dan is een affiche waarschijnlijk niet de meest geschikte tekstsoort. Ingewikkelde informatie komt beter tot zijn recht in een brochure. Dan kan de lezer de informatie ook thuis nog eens rustig nalezen. De schrijver heeft de tekstsoort dan niet afgestemd op het doel, en ook niet op de behoefte van de lezer. Deze fout hoort onder ijkpunt 1. Als een voorlichter het kopje 'persbericht' boven een interne memo zou zetten, worden de regels voor twee genres vermengd. Hetzelfde is het geval wanneer een nieuwsbericht opiniërende of evaluerende passages bevat. Er is dan sprake van 'genreonzuiverheid', een schending onder ijkpunt 2. En uiteraard moeten de genre-regels correct worden toegepast, ijkpunt 3. In feite wordt de tekstsoort bepaald door de genre-regels: als een schrijver geen aanhef of afsluiting gebruikt, dan schrijft hij geen slechte brief, maar in het geheel geen brief.

## Het CCC-model

	Correspondentie	Consistentie	Correctheid
a. Tekstsoort	1. geschiktheid	2. genrezuiverheid	3. toepassing genreregels
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 presentatie	14. afstemming tekst en vormgeving	15. correcte spelling en interpunctie

De ijkpunten behorend bij het tekstniveau 'inhoud' gaan over de volledigheid, geschiktheid en juistheid van de informatie in de tekst. Een tekst is goed als er niet te veel en niet te weinig informatie in een tekst staat. Als er te weinig staat, dan wordt de informatiebehoefte van de lezer niet vervuld. Staat er te veel, dan is het voor de lezer niet meer overzichtelijk en kan de relevante informatie moeilijker worden teruggevonden. In beide gevallen mist de schrijver zijn doel. Het ijkpunt 4 'voldoende informatie' gaat dus over de afstemming van de hoeveelheid informatie op de behoefte van de lezer en de wensen van de schrijver. Het ijkpunt 5 gaat over de consistentie van de inhoud door de gehele tekst. Dit betekent bijvoorbeeld dat de auteur zichzelf niet mag tegenspreken, en dat er geen tegenstrijdige feiten gepresenteerd mogen worden. Ten slotte moet de inhoud ook aan het correctheidscriterium voldoen. Als de tekst inhoudelijke onjuistheden bevat, is er sprake van schending van ijkpunt 6.

Het derde tekstniveau is 'opbouw'. Ook de opbouw van een tekst moet voldoen aan het doel van de schrijver en de verwachting van de lezer. De opbouw moet 'logisch' zijn en voldoende gemarkeerd. Met 'logisch' wordt hier bedoeld: 'te beredeneren'. Eerst een niet-tekstueel voorbeeld. In het gemeentehuis zal het bureau van de burgemeester zich vermoedelijk niet direct naast de ingang bevinden, anders zal hij waarschijnlijk te veel belast worden door vragen van burgers. En geen enkele burger zal de receptie zoeken op de bovenste verdieping. Als bezoeker zouden we verwachten dat de verschillende afdelingen van het gemeentehuis duidelijk zijn aangegeven, zodat geen uitgebreide zoektocht naar bijvoorbeeld de afdeling 'afhalen rijbewijzen en paspoorten' nodig is.

Volgens ijkpunt 7, 'voldoende samenhang', moet het voor de lezer duidelijk zijn hoe de tekst is opgebouwd. De volgorde van de informatie moet bovendien de lijn van de redenering op een heldere manier weerspiegelen. Een tekst voldoet bijvoorbeeld niet aan ijkpunt 7 wanneer de schrijver met de deur in huis valt of van de hak op de tak springt. De beoogde samenhang moet door de gehele tekst consequent worden doorgevoerd. Dit is ijkpunt 8 'consequente opbouw', onder het consistentiecriteria. Een voorbeeld van een schending onder dit ijkpunt is wanneer de ene alinea onderwerp A behandelt, de volgende alinea onderwerp B, en de derde alinea onderwerp C maar ook nog een stukje van onderwerp A. De samenhang moet ten slotte duidelijk worden gesignaleerd (dit is te vergelijken met de bordjes in het gemeentehuis). En uiteraard moeten de markeringen ook juist zijn. In een rapport dat eindigt met 'Concluderend kunnen we het volgende stellen ...' wordt de afsluiting duidelijk gemarkeerd, maar er moet dan ook wel een conclusie volgen van de voorafgaande informatie. Als de schrijver onjuiste markeringen gebruikt, is er sprake van een schending onder ijkpunt 9, 'correcte verbindingswoorden'.

Het vierde tekstniveau is 'formulering'. De formulering die een schrijver kiest, moet aansluiten bij het publiek. In principe heeft een schrijver verschillende mogelijkheden om met zijn woordkeus en zinsbouw een bepaalde stijl uit te drukken. Daarbij moet de schrijver wel rekening houden met de tekstsoort en de inhoud. In bijvoorbeeld een wetenschappelijk artikel behoort geen formulering als: 'Er kwam niks uit het experiment.' Deze woordkeus is te informeel voor wetenschappelijk proza.

Zinsbouw en woordkeus moeten zijn afgestemd op de behoefte van de lezer en het doel van de schrijver. Vandaar ijkpunt 10: 'formuleer gepast'. Dit ijkpunt heeft betrekking op de vier stijldimensies: begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, bondigheid en toonzetting. Op alle vier dimensies moet 'het juiste midden' worden gevonden tussen 'te dicht bij de lezer' of 'te ver weg van de lezer'. Als de tekst te moeilijk is geformuleerd, zal de lezer het niet snappen. Maar aan een te eenvoudig geformuleerde tekst zal een lezer zich waarschijnlijk gaan ergeren. Onaantrekkelijke formuleringen zijn niet fout, maar lezen onprettig, of klinken niet mooi. Een voorbeeld van een 'te aantrekkelijke formulering' is een gekunstelde metafoor. Een te bondige uiteenzetting is niet te volgen voor de lezer, een te uitgebreide niet meer overzichtelijk. De toonzetting is een probleem apart. Een auteur die te ver van zijn lezers af staat, loopt het gevaar een afstandelijke, koele of beledigende formulering te gebruiken. Als de auteur te dicht naar de lezers toekruipt, dan loopt hij het gevaar betuttelend over te komen.

Het ijkpunt 11 gaat over de consistentie van stijl. Als de schrijver eenmaal heeft gekozen voor een bepaalde wijze van formuleren, dan moet hij door de hele tekst consequent volhouden. Belangrijk om te vermelden is dat een andere stijl niet fout is, maar dat de schrijver een fout maakt door af te wijken van de gekozen stijl. Een duidelijk

---

voorbeeld onder dit ijkpunt is wanneer de schrijver er halverwege de tekst toe overgaat de lezer te tutoyeren. Ten slotte moeten de woordkeus en zinsbouw van een tekst voldoen aan de geldende grammaticaregels. Is dit niet het geval, dan is er sprake van een schending volgens ijkpunt 12.

Het laatste tekstniveau is 'presentatie'. Onder dit niveau vallen alle taaloordelen die te maken hebben met de uiterlijke verzorging van een tekst. De presentatie van een tekst voldoet aan het correspondentiecriterium wanneer de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd, aansluit bij de behoefte van de lezer en het doel van de schrijver. Als de lezer bijvoorbeeld wordt geconfronteerd met zeer complexe informatie, dan kan de structuur extra inzichtelijk worden gemaakt met behulp van tabellen, diagrammen, opsommingtekens, enzovoort. Als de schrijver niet optimaal gebruik maakt van de presentatiemogelijkheden, dan is er sprake van een schending onder ijkpunt 13. Is er eenmaal gekozen voor een bepaalde presentatievorm, dan moet de schrijver die keuze ook door de gehele tekst volhouden. Ook moet de vormgeving passen bij de tekst (ijkpunt 14). Ten slotte moeten alle woorden in de tekst correct gespeld zijn, en moet de interpunctie ook volgens de regels gebeuren. Onjuist gespelde woorden en onjuist gebruik van interpunctie zijn schendingen onder ijkpunt 15.

## Voorbeeld van een analyse

Het CCC-model is bedoeld als kader voor discussies over tekstkwaliteit, een diagnose-apparaat voor het herschrijven van teksten en als model voor het onderscheiden van de verschillende taken in het schrijfproces. Maar hoe werkt dit model nu in de praktijk? Het antwoord op deze vraag kan het beste gegeven worden aan de hand van een voorbeeldanalyse van een eenvoudig tekstje. Het betreft een gemeentelijke mailing over het ophalen van oud papier. Op de volgende bladzijde volgt eerst de tekst zoals die is verstuurd aan alle inwoners van een gemeente.

De gemeente dacht met deze brief in voldoende mate te hebben voldaan aan de normen voor dienstverlening. Toch kwamen er nogal wat telefoontjes van burgers.

Enkele voorbeelden van vragen die de brief bij burgers opriep:

“Moet ik als huismeester deze brief beneden in de hal ophangen?”

“Ik heb alleen een groene sticker gekregen, maar uit de brief moet ik concluderen dat er ook nog andere stickers zijn?”

“Wat is dat eigenlijk ‘gebiedsgerichte benadering?’”

“Ik snap niet wat ik moet aanpassen na week 15?”

“Waarom word ik zo hautain benaderd? Kan de gemeente mijn medewerking eisen?”

“De brief is zo rommelig. Er staat toch alleen maar dat het oud papier op een andere dag wordt opgehaald, of mis ik informatie?”

## Diagnose volgens CCC-model

LOGO

Bezoekadres  
Postadres

Milieustraat 6  
Postbus 1234  
5678 AB Bedam

Telefoon (012) 345 67 89  
Doorkiesnr. (012) 345 67 89  
Fax (012) 345 98 76  
Email

Divisie  
divisie Stadsreiniging Bedam

Ons kenmerk  
LVR/2221

Uw Kenmerk

5 **BEWONERSBRIEF**

Datum  
maart 2000

Onderwerp  
Wijziging ledigingsdag

AFVALCONTAINERS VOORTAAN OP ANDERE DAG OPGEHAALD

Geachte mevrouw, meneer,

### **PAPIERBAK**

De weken voor het ledigen van de papierbak veranderen.

10 Op bijgevoegde **GROENE** sticker zijn de weken aangegeven waarin uw papierbak voortaan wordt geledigd.

Met ingang van week 17 op **WOENSDAG 26 APRIL** en vervolgens elke vier weken.

Wij verzoeken u deze sticker op de plaats van de oude sticker op uw papierbak te plakken.

**De op de oude sticker aangegeven inzamelronde in week 15 komt te vervallen.**

15 Hierdoor wordt de lediging eenmalig 2 weken later, wij begrijpen dat hierdoor enige aanpassing nodig is, maar rekenen op uw medewerking.

De wijziging van het ophaalschema heeft te maken met een andere bedrijfsmatige aanpak.

20 De medewerkers van de Stadsreiniging werken voortaan in drie gebieden van Bedam in plaats van voor de hele stad. De verwachting is dat deze gebiedsgerichte benadering de kwaliteit van de serviceverlening door de Stadsreiniging nog verder zal verhogen.

Wilt u s.v.p. de eerste keren de container om 8.00 uur buiten zetten in verband met mogelijke tijdstipwijzigingen in de route.

25 Wij hopen u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd. Als u nog vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen telefoon 345 6789

---

De gemeente spreekt in de brief de hoop uit dat nu iedereen goed geïnformeerd is. Maar die hoop bleek ijdel. Het opstellen en verzenden van de brief had al behoorlijk veel tijd en geld gekost. Maar nu bleek dat er nog meer tijd en geld nodig was om alle vragen te beantwoorden. Bovendien bleek uit veel telefoontjes een zekere mate van irritatie.

Het doel van de brief was driedelig: a. iedere burger persoonlijk informeren; b. binnen een bepaald budget in één keer alle informatie verstrekken; c. handelen overeenkomstig het positieve imago van de gemeente. Maar geen van de drie doelen werd bereikt: a. de informatie werd niet door iedereen begrepen; b. het budget werd overschreden omdat de brief nog veel vragen bij burgers opriep; c. de gemeente werd bekritiseerd vanwege haar rommelige voorlichting.

Had dit voorkomen kunnen worden? Waarschijnlijk wel. Wanneer de voorlichters op het stadhuis deze tekst hadden geanalyseerd volgens het CCC-model, dan was deze brief beschouwd als conceptversie op basis waarvan een betere brief zou zijn verzonden.

Voor een goede analyse is het van belang de ijkpunten in de aangegeven volgorde af te werken. Uiteraard valt ons oog het eerst op de wat rommelige lay-out, maar dat is 'slechts' de buitenkant, de make-up van de tekst. Bij een analyse van de tekstkwaliteit gaat het eerst om de tekstsoort en de inhoud.

*ijkpunt 1 Is de tekstsoort geschikt?*

De tekstsoort lijkt goed gekozen gelet op het doel van de schrijver en de verwachting van de lezer. Een huis-aan-huisbrief is een geschikte manier om dit type informatie aan de burgers over te brengen. Toch is er wel iets merkwaardigs aan de hand. De tekst wordt als brief gepresenteerd, maar bevat ook elementen die niet in een brief thuis horen, zoals bijvoorbeeld de titel in hoofdletters boven de aanhef. Dit brengt ons bij het tweede ijkpunt.

*ijkpunt 2 Is de tekstsoort zuiver?*

Het antwoord op deze vraag moet ontkennend luiden. De brief bevat elementen waardoor de tekst lijkt op een affiche, een aankondiging die men in de hal van een flatgebouw zou kunnen aanplakken. Boven de eigenlijke tekst wordt de aandacht getrokken met twee 'kreten': 'bewonersbrief' en 'papierbak', en nog een zin (een samenvatting? een 'betreft'-regel?) die bedoeld is om het belang van de tekst aan te geven, namelijk dat containers op een andere dag worden opgehaald. Ook het ontbreken van de ondertekening wijst erop dat het hier niet alleen om een brief gaat.

*ijkpunt 3 Zijn de genreregels goed toegepast?*

Een brief behoort adressering en ondertekening te bevatten. Zelfs op deze elementaire onderdelen schiet de tekst tekort. Er staat alleen een genreaanduiding ('bewoners-



brief'). Hier had moeten staan: 'Aan de bewoners van de gemeente Bedam'. Ook is het fout dat het briefpapier wel een regel kent voor e-mail, maar dat deze niet is ingevuld.

*ijkpunt 4 Geeft de tekst voldoende informatie?*

De brief bevat op een aantal onderdelen onvoldoende informatie. Er wordt wel een reden gegeven voor een ander ophaalschema: 'een andere bedrijfsmatige aanpak' (r. 18) maar deze reden is te vaag. Wat moet de lezer zich hierbij voorstellen? En er wordt helemaal geen verklaring gegeven voor het vervallen van de inzamelronde in week 15 (r. 14). Juist bij een maatregel die enig ongemak veroorzaakt is een verklarende toelichting noodzakelijk. Het woord 'aanpassing' (r. 15) kan beter vervangen worden door een concreter woord. Ook het kopje 'bewonersbrief' in r. 5 is niet volledig. Welke bewoners worden er precies bedoeld? De bewoners van een specifiek flatgebouw, of de bewoners van een bepaalde wijk? Verder roept de formulering 'de eerste keren' (r. 23) een vraag op: Om hoeveel keren (hoeveel maanden dus) gaat het?

*ijkpunt 5 Is er overeenstemming tussen de feiten?*

De brief lijkt zichzelf op één punt tegen te spreken. In de kop wordt gesproken over 'afvalcontainers', maar in de brief gaat het over de papierbak.

*ijkpunt 6 Zijn de gegevens juist?*

Op dit punt bevat de brief geen fouten.

*ijkpunt 7 Is de opbouw voldoende duidelijk?*

De brief valt met de deur in huis. Er ontbreekt een inleidende alinea. De opbouw van de brief wordt niet duidelijk gemaakt. Daardoor krijgt de lezer geen hulp bij het verwerken van de informatie. Bovendien ontbreekt in de eerste alinea de samenhang tussen de zinnen: elke zin begint zonder verbindingswoord op een nieuwe regel. De relatie tussen de zinnen wordt ten onrechte niet aangegeven.

*ijkpunt 8 Is de opbouw consequent?*

De verschillende alinea's zijn nogal onevenredig qua lengte. Ook zou op r. 15 een nieuwe alinea moeten beginnen; het gaat hier immers om een ander onderwerp. Verwarrend is dat de alinea daarna een verklaring geeft voor de verandering in het ophaalschema. Deze alinea's kunnen beter van plaats wisselen.

*ijkpunt 9 Zijn de verbindingswoorden correct?*

Op dit punt bevat de brief geen fouten.

*ijkpunt 10 Is de formulering gepast*

Bij het ijkpunt 'gepaste formulering' gaat het om vier aspecten: begrijpelijkheid, aantrekkelijkheid, bondigheid en toonzetting. De formulering is op een enkel punt

---

onbegrijpelijk: wat betekent 'gebiedsgerichte benadering' in r. 20? De stijl is niet bepaald aantrekkelijk. Woorden als ledigen (r. 9, 11 en 15) en ledigingsdag (zie 'Onderwerp') zijn ietwat archaisch. Onaantrekkelijk is ook het tweede 'hierdoor' in r. 15. En het woord 'tijdstipwijzigingen' (r. 24) komt heel ambtelijk over. Hetzelfde geldt voor het cliché 'voldoende te hebben geïnformeerd' (r. 26).

De formulering is voldoende bondig, maar soms iets te bondig. De eerste zin, 'De weken voor het ledigen ... veranderen' (r. 9) is ietwat cryptisch. Uiteraard veranderen de weken zelf niet. En de voorzetseluitdrukking 'in verband met' gaat niet in op het mogelijke verband.

Ook de toonzetting is minder geschikt. De formulering 'maar rekenen op uw medewerking' (r. 16) komt nogal autoritair over. En in r. 21 geven de woorden 'nog verder' aan dat de gemeente zichzelf een complimentje geeft. Verder straalt de afkorting 's.v.p.' te veel afstand uit.

*ijkpunt 11 Is de tekst vrij van stijlbreuken?*

De brief begint heel concreet en direct. Maar in de alinea na de witregel verandert de toonzetting in een meer onpersoonlijke, ambtelijke formulering: 'De verwachting is dat deze gebiedsgerichte benadering ...' Deze overgang is storend.

*ijkpunt 12 Is de zinsbouw en woordkeus correct?*

In de zin op r. 12, 'Met ingang van week 17 ...' ontbreken onderwerp en werkwoord. De zin hoort eigenlijk bij de voorafgaande. Ook is het onderwerp van het tweede deel van de zin ('vervolgens elke vier weken') niet in overeenstemming met het onderwerp van het eerste deel ('Met ingang van week 17'). De verandering van de ophaaldatum gaat in vanaf week 17, het legen van de papierbakken gebeurt vervolgens elke vier weken. De woorden 'op de plaats van' (r. 13) zijn hier niet goed gebruikt; ze suggereren dat je de oude sticker eraf moet halen. In de formulering 'de lediging wordt later' (r. 15) is het woord 'wordt' fout gebruikt; hier moet staan: 'vindt plaats'. Verder lijkt het erop dat men met 'gebieden' (r. 19) 'wijken' bedoelt, en is het voorzetal 'voor' in dezelfde regel onjuist. In r. 23 staat 'om 8.00 uur', maar hier is kennelijk niet bedoeld dat iedereen precies om 8.00 uur de papierbak buiten moet zetten. En in de laatste zin mist er een voorzetsel voor het woord 'telefoon' of hadden er haakjes moeten staan.

*ijkpunt 13 Is de presentatie gepast?*

De overdaad aan kopjes maakt de presentatie rommelig. Dit effect wordt nog versterkt door het ongemotiveerd gebruik van 'vet' en hoofdletters.

*ijkpunt 14 Past de vormgeving bij de tekst?*

De notatie 'groene' in vet en kapitaal (r. 10) past niet bij de inhoud. Door deze accentuering wordt gesuggereerd dat de lezer deze sticker vooral niet mag verwarren met een sticker van een andere kleur. Maar er is slechts één sticker. Er wordt geen consequent

gebruik gemaakt van witregels. Er zou ook een witregel moeten boven de alinea die begint op r. 15.

*ijkpunt 15* Zijn de spelling en de interpunctie correct?

De spelling is op enkele details na correct. Het onderwerp in het briefhoofd heeft niet met een hoofdletter te beginnen. En in r. 15 moet het cijfer '2' in letters worden weergegeven. De interpunctie in de brief is heel slordig. Achter het kopje dat begint met 'Afvalcontainers' hoort geen punt. In de aanhef moet er geen komma maar een / tussen 'mevrouw' en 'meneer'. In de zin die begint op r. 15 staat ten onrechte een komma. Hier moet een nieuwe zin beginnen. In r. 20 staat er een spatie te veel tussen 'kwaliteit' en 'van'. De vraagzin die begint op r. 23, 'Wilt u ...', wordt niet afgesloten met een vraagteken. Achter de laatste zin moet nog een punt.

### Herschrijving

De CCC-analyse van de brief van de Stadsreiniging leidt uiteindelijk tot de herschrijving zoals afgedrukt op de pagina hiernaast.

### De functies van het model

Het CCC-model is bedoeld als raamwerk voor tekstdiagnose. De ervaringen tot nu toe bij taaladviesbureaus wijzen uit dat de overgrote meerderheid van alle mogelijke opmerkingen over teksten onder te brengen is bij een van de 15 ijkpunten. Binnen dit model is direct duidelijk op welk tekstniveau de kritiek betrekking heeft, en wat volgens het relevante criterium de aanpak moet zijn om een tekortkoming op te heffen. Het model kan echter nog andere functies vervullen. Hier enkele voorbeelden.

Bij het formuleren van een schrijfpdracht en bij een tussentijdse rapportage kan dit model gebruikt worden als leidraad bij het schrijfproces. De schrijfpdracht begint in feite met het expliciteren van ijkpunt 1: welk teksttype moet worden gekozen gelet op het doel van de schrijver en de verwachting van de lezer? Als daarover duidelijkheid bestaat, kan eerst een ruwe schets van de inhoud worden gemaakt (ijkpunt 4), en als daar overeenstemming over is, een opzet voor de structuur (ijkpunt 7). De andere ijkpunten op het niveau van teksttype, inhoud en opbouw zijn op dat moment niet aan de orde. Tekstschrijvers worden geacht hierover zelf voldoende kennis in huis te hebben.

Het model kan ook dienen als basis voor een werkverdeling bij een schrijfpdracht waarbij verschillende afdelingen of personen betrokken zijn, bijvoorbeeld de directie,

LOGO

Bezoekadres Milieustraat 6  
Postadres Postbus 1234  
5678 AB Bedam

Telefoon (012) 345 67 89  
Doorkiesnr. (012) 345 67 89  
Fax (012) 345 98 76  
Email

Divisie  
divisie Stadsreiniging Bedam

Datum  
maart 2000

Betreft  
verandering ophaaldag papierbak

Geachte mevrouw/meneer,

Vanaf woensdag 26 april (week 17) rijden de papierwagens van de Stadsreiniging Bedam een andere route. Uw papierbak wordt daarom vanaf die week op een andere dag geleegd dan u gewend was.

10 De wijziging van het ophaalschema is het gevolg van een verandering van het beleid van de Stadsreiniging. Eerst werkten onze medewerkers in de hele stad, maar vanaf week 17 alleen nog in drie vaste wijken. Wij hopen u met deze verandering voortaan (nog) beter van dienst te kunnen zijn.

15 U kunt op de groene sticker bij deze brief aflezen op welke dag voortaan de papierbakken in uw straat worden geleegd. Deze nieuwe sticker kunt u over de oude sticker op uw papierbak plakken. Op de oude sticker staat overigens nog een verzamelronde in week 15 aangegeven, maar deze komt door deze reorganisatie te vervallen. Dit betekent dat het legen van uw papierbak eenmalig twee weken wordt uitgesteld. Wij hopen dat u hiervoor begrip kunt opbrengen.

20 Wij verzoeken u vriendelijk de papierbak de eerste twee maanden na de verandering van de ophaaldag vóór 8.00 uur 's ochtends buiten te zetten, omdat nog niet precies bekend is op welk tijdstip de oudpapierwagen door uw straat zal rijden.

25 Als u nog vragen heeft, dan kunt u contact met ons opnemen op het volgende telefoonnummer:  
(012) 345 67 89.

Met vriendelijke groeten,

De heer J. Jansen

Directeur Stadsreiniging Bedam

## Diagnose volgens CCC-model

---

een deskundige en een voorlichter. Hoe vaak gebeurt het niet dat men op directie-niveau nog fouten in zinsbouw en spelling moet verbeteren? Ook komt het regelmatig voor dat een voorlichter zonder overleg met een deskundige de inhoud naar eigen inschatting 'enigszins' aanpast maar daardoor drastisch wijzigt. Veel duidelijker wordt de gezamenlijke werkwijze wanneer van tevoren wordt afgesproken dat de directie zich alleen richt op de ijkpunten onder het correspondentie criterium. De directie moet op het laatste moment nog kunnen ingrijpen als bijvoorbeeld de toonzetting niet goed is of als de presentatie niet conform de huisregels is. De deskundige moet een veto kunnen uitspreken over alle aspecten die de inhoud betreffen (de ijkpunten 4, 5 en 6). Hij kan daar immers als enige goed over oordelen. De voorlichter is verantwoordelijk voor alle andere ijkpunten, en dient zich wat de correspondentie-ijkpunten betreft te conformeren aan de directiewensen. Of nog beter: de voorlichter kan na een goede schrijfoopdracht anticiperen op specifieke directiewensen.

Wanneer in een bespreking over de kwaliteit van een tekst het CCC-model als uitgangspunt wordt genomen, en wanneer de ijkpunten in de aangegeven volgorde worden doorlopen, dan is de kans groot dat alle tekstaspecten aan de orde komen in volgorde van belangrijkheid. Zo kan op basis van dit model een beredeneerd voorstel worden geformuleerd voor een tekst die recht doet aan het doel van de schrijver en de verwachting van de lezer.