

Tilburg University

Van herformulieren naar herschrijven

Renkema, J.; Cleutjens, B.

Published in:
Jaarboek Onderzoek Communicatiemanagement

Publication date:
1997

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):
Renkema, J., & Cleutjens, B. (1997). Van herformulieren naar herschrijven: Een modelmatige aanpak voor het verbeteren van teksten. In *Jaarboek Onderzoek Communicatiemanagement* (pp. 103-118). Bohn Stafleu Van Loghem.

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.

6 Van herformuleren naar herschrijven

Een modelmatige aanpak voor het verbeteren van teksten

B. CLEUTJENS EN J. RENKEMA

Inhoud	
6.1	Inleiding 103
6.2	Herschrijfproblematiek 104
6.3	Theoretisch kader 106
6.4	Een voorbeeld van een tekstevaluatie 108
6.5	De samenwerking tussen materiedeskundige en communicatiedeskundige 111
6.6	Herformuleren of herschrijven? 113
6.7	Samenvatting en discussie 115
	Literatuur 117
	Auteursgegevens 118

6.1 Inleiding

Tekstproductie leidt lang niet altijd tot het gewenste resultaat. Vooral binnen bedrijven en instellingen is een niet-effectieve brochure of een slecht werkend correspondentiesysteem eerder regel dan uitzondering. In toenemende mate wordt dan ook tijd en geld besteed aan het verbeteren van schriftelijke voorlichting en contact met cliënten. Helaas stelt ook het resultaat van deze inspanning dikwijls teleur. Hoe komt dit?

Praktijkonderzoek en taaladvieswerk bij de overheid, het bedrijfsleven en non-profitinstellingen wijzen uit dat het mislukken van een herschrijving veelal te herleiden is tot de overwaardering van de formulering (ten koste van inhoud en structuur). Gevolgen van deze overwaardering zijn: (1) de communicatiekloof tussen 'voorlichter' en 'deskundige' en (2) de oppervlakkigheid van de herschrijving. Deze factoren kunnen gedemonstreerd

worden aan zeer verschillende praktijkgevallen, zoals onderzoek ten behoeve van een betere brochurelijn voor een pensioenfonds, in-company-trainingen voor gevorderde journalisten of schriftelijke beleggingsadviezen van een bankinstelling. Deze bijdrage beperkt zich tot een onderzoek bij de Belastingdienst (zie Cleutjens & Renkema, 1996).

De opzet van deze bijdrage is als volgt. In paragraaf 6.2 worden naar aanleiding van een praktijkvoorbeeld de problemen beschreven die ontstaan wanneer de aandacht zich concentreert op de formulering. Paragraaf 6.3 geeft een analysemodel voor tekstevaluatie waarmee de overwaardering van formuleringstekst kan worden teruggedrongen. Dit analysemodel wordt gedemonstreerd in paragraaf 6.4 aan de hand van een standaardbrief van de Belastingdienst. In dit model wordt een tekst eerst geëvalueerd op de niveaus 'inhoud' en 'structuur' voordat wordt begonnen met het verbeteren van zinsbouw en woordkeus. In paragraaf 6.5 wordt, voor het niveau 'inhoud', aangetoond dat dit model in een praktijkonderzoek ook een goed kader kan vormen voor discussies tussen voorlichters en deskundigen (probleem 1). In paragraaf 6.6 wordt, voor het niveau 'structuur', duidelijk gemaakt dat herschrijven meer is dan herformuleren (probleem 2). Paragraaf 6.7 besluit met enkele kanttekeningen en een samenvatting.

6.2 Herschrijfproblematiek

Het volgende voorbeeld is representatief voor de problemen bij het verbeteren van teksten. Het is afkomstig uit een onderzoek naar gestandaardiseerde beschikkingen van de Belastingdienst (Schenk, 1989). Een burger die belastingschuld heeft, kan in bepaalde gevallen in aanmerking komen voor kwijtschelding. Er moet dan een formulier worden ingevuld met vragen over persoonlijke en vooral financiële omstandigheden. Zo moet worden aangegeven of er nog eigen bezit is, bijvoorbeeld een auto, en hoe hoog een eventuele hypotheek is. Het antwoord van de Belastingdienst kon een aantal jaren geleden als volgt luiden.

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

Deze brief bleek voor veel geadresseerden onduidelijk. Daardoor was er extra – tijd en geld vergende – vervolgcorrespondentie noodzakelijk om vragen te beantwoorden. Er werd een schrijfbureau in de arm genomen om de brief te herschrijven. Het eerste voorstel luidde als volgt.

- (2) Ik kan u voor deze aanslag geen kwijtschelding verlenen. Gezien uw persoonlijke en financiële omstandigheden zou u in staat moeten zijn uw belastingschuld te betalen. U bent namelijk onder andere in

het bezit van een auto die een aanzienlijk bedrag waard is en van onroerend goed waarvan de vrije verkoopwaarde meer bedraagt dan de hypothecaire schuld. In zo'n geval bent u verplicht uw belasting-schuld te betalen.

Dit voorstel werd afgekeurd. Een brief met 'Ik' beginnen vond de Belastingdienst lelijk. Bovendien was de formulering voorzichtig en bevoogdend: 'zou u in staat moeten zijn'. Ook de laatste zin kreeg veel kritiek: iedereen weet dat het betalen van een belastingschuld verplicht is. De brief zou daarnaast duidelijker moeten aangeven dat het een negatieve reactie op een verzoek betrof, anders bleef vervolgcorrespondentie nodig.

Een tweede voorstel van het schrijfbureau werd gewijzigd door fiscaaljuristen omdat de inhoud niet geheel correct was. Maar deze gewijzigde versie riep bij het schrijfbureau weer vragen op vanwege de te hoge moeilijkheidsgraad. Naar aanleiding van een onbevredigende discussie over de relatie tussen inhoud en formulering en onduidelijkheid over leesbaarheidsproblemen, werd toen een universitaire instelling aangezocht om een verbeterde herschrijving te leveren. De uiteindelijke goedgekeurde herschrijving luidt als volgt.

- (3) 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 u verzoek om kwijtschelding af.

Ook deze herschrijving voldoet echter niet. Een belastingplichtige die in aanmerking wil komen voor kwijtschelding, kan immers alsnog argumenten aandragen. Ook geven de redenen die in de brief worden vermeld nog steeds aanleiding tot een nadere reactie. Zo kan een belastingplichtige zich afvragen of hij nu verplicht is om zijn eigen huis of motorrijtuig te verkopen. De kans is groot dat hij met nieuwe argumenten komt om aan te tonen dat die verplichting voor hem niet van toepassing kan zijn. Met andere woorden: lastige vervolgcorrespondentie (de aanleiding tot de herschrijving) is niet uitgesloten.

In een herschrijfproces als dit is de overwaardering van formulering-skwesties de belangrijkste oorzaak voor het mislukken van de pogingen tot verbetering. De discussies over de verschillende versies beperkten zich tot zinsbouw en woordkeus. Een vervelende bijkomstigheid was nog dat bij verschil van mening vaak geen overeenstemming kon worden bereikt, omdat in formulering-skwesties de factor subjectiviteit een grote rol speelt. Volgens de een klinkt 'zou u in staat moeten zijn' uit versie 2 juist respectvol, maar voor de ander blijft het bevoogdend. Is het werkelijk zo dat een brief nooit met 'Ik' mag beginnen of is dit een kwestie van afspraak of huisstijl? Bovendien leidt een discussie over dit soort formulering-skwesties vaak de aandacht af van belangrijker problemen op het niveau van de

functie van de brief (in dit geval: een beslissing zo duidelijk overbrengen dat vervolgcorrespondentie niet nodig is).

Een gevolg van deze concentratie op de formulering is de kloof tussen voorlichters en deskundigen. Pas vrij laat in het herschrijfproces kwam naar voren dat de laatste zin in versie 2 inhoudelijk niet correct is: 'In zo'n geval bent u verplicht uw belastingschuld te betalen.' Deze zin suggereert dat er gevallen zijn waarin de burger niet verplicht is om te betalen. Dit is niet juist: de burger heeft altijd betalingsverplichting, maar kan in enkele gevallen kwijtschelding krijgen. De conclusie van de voorlichter dat de burger bij kwijtschelding dus niet meer verplicht is te betalen, slaat de plank volledig mis. Vooral wanneer dit soort inhoudelijke misvattingen pas vrij laat in het herschrijfproces naar voren komt, wordt de samenwerking tussen in dit geval taaladviseur en fiscaal-jurist ernstig op de proef gesteld.

Een tweede gevolg is de oppervlakkigheid van de herschrijving. De herschrijvingen van de brief beperken zich in feite tot herformuleren. De tekst zou pas echt verbeterd zijn wanneer argumenten werden gegeven voor de afwijzing of wanneer in een slotzin nadrukkelijk werd meegedeeld dat nadere discussie uitgesloten is omdat ook de Belastingdienst zich moet houden aan wettelijk vastgestelde regels. Deze verbetering bereikt men pas via een structuuranalyse op basis van algemeen bekende strategieën, bijvoorbeeld die waarin voor een afwijzing van een verzoek argumenten worden aangedragen, of waarin in een slotalinea wordt ingegaan op de (on)mogelijkheid van nader beroep.

In de volgende paragraaf wordt een evaluatieschema voorgesteld waarmee de hier beschreven herschrijfproblemen kunnen worden opgelost.

6.3 Theoretisch kader

Een herschrijving vooronderstelt een betrouwbare evaluatie van de kwaliteit van de te herschrijven tekst. Opdrachtgever en herschrijver moeten het eerst eens zijn over de manco's van een tekst. Uiteraard kunnen de eventuele manco's alleen bepaald worden op grond van de doelen van de schrijver en de behoeften van de lezer. Daarom is een evaluatieschema ontworpen waarin schrijversdoelen en lezersbehoeften het uitgangspunt vormen. In schema 6.1 wordt een tekst geëvalueerd volgens drie criteria.

Het eerste criterium is *correspondentie*. Hiermee wordt bedoeld dat de tekst pas goed is wanneer de schrijver een goede overeenstemming weet te vinden tussen eigen doelen en de verwachtingen of behoeften van de lezer. Dit betekent dat de kwaliteit van een tekst niet beoordeeld kan worden zonder de schrijver en de lezer erbij te betrekken. Bij dit criterium gaat het er bijvoorbeeld om dat een schrijver te weinig of te veel structuur aanbrengt in zijn tekst. In het eerste geval houdt hij te weinig rekening met zijn lezers; in het tweede geval schat hij de behoefte van de lezer verkeerd in. Ook de inhoud van een tekst kan – bijvoorbeeld door jargon – te moeilijk zijn voor lezers of juist overbodige informatie of nodeloze herhalingen bevatten.

Het tweede criterium is *consistentie*. In het zoeken naar balans tussen

schrijversdoelen en lezersbehoeften zijn op elk tekstniveau nog verschillende keuzes te maken. Hoofdzaak is echter dat de schrijver vasthoudt aan eenmaal gemaakte keuzes. Elke tekst moet datgene bevatten wat de titel of inleiding belooft. De indeling in alinea's moet consequent zijn. De woordkeus moet passen in het genre. In een officiële brief valt een zinswending als 'geld in een bedrijf stoppen' uit de toon, het is beter om in plaats daarvan te spreken van 'investeringen in een bedrijf'.

Het derde criterium is *correctheid*. De tekst mag niet zondigen tegen algemene regels voor taalgebruik. Belangrijk hierbij is dat de juiste informatie wordt gegeven en dat de informatie die bij elkaar hoort, ook bij elkaar staat. Ook de genreregels dat een zakelijke brief moet beginnen met de aanhef 'Geachte heer', en een juiste spelling en plaatsing van komma's horen bij het correctheidscriterium. Zie voor een nadere uitleg Renkema (1994, 1996).

Deze drie criteria (ccc) worden in het model toegepast op vijf niveaus: *teksttype*, *inhoud*, *opbouw*, *formulering* en *presentatie*. De combinatie van de criteria en de niveaus leidt tot vijftien ijkpunten (zie schema 6.1).

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

Schema 6.1. Het CCC-model voor de evaluatie van tekstkwaliteit.
Bron: Renkema, 1996.

Het model is teksttype-onafhankelijk. Dat betekent dat de ijkpunten voor elk teksttype anders ingevuld kunnen worden. Hier volgt slechts een voorbeeld. In een informatieve brief is bij ijkpunt 4 vooral de volledigheid en relevantie van de informatie van belang; in een advertentietekst gaat het vooral om het overtuigend karakter en de aantrekkelijkheid van de informatie.

Bij de evaluatie zijn niet alle ijkpunten even belangrijk. Het model moet van links naar rechts en van boven naar beneden worden gelezen. Dat betekent dus dat correspondentie veel belangrijker is dan correct-

heid, en dat voldoende samenhang tussen de verschillende teksteenheden belangrijker is dan de juiste woordkeus. Daarbij mag elk oordeel ook onder slechts één ijkpunt worden ondergebracht. Wanneer een oordeel onder meer punten kan vallen, wordt gekozen voor het ijkpunt dat het hoogste in het model staat. Bij een vage formulering die leidt tot onvoldoende informatie wordt het oordeel dan ook genoteerd onder ijkpunt 4 (voldoende informatie) en niet onder ijkpunt 10 (gepaste formulering).

De meeste ijkpunten kunnen eenvoudig worden toegepast. Voor inhoud en formulering is vaak achtergrondkennis nodig die alleen een materiedeskundige in huis heeft. Een goede samenwerking tussen communicatiedeskundigen en materiedeskundigen is op deze twee niveaus daarom van groot belang.

6.4 Een voorbeeld van een tekstevaluatie

Hoe werkt een evaluatie op basis van het CCC-model nu in de praktijk? In deze paragraaf staat de analyse van een standaardbrief die kan worden verzonden naar burgers die – via hun werkgever – een verzoek indienen tot het verlagen van het heffingspercentage voor de loonbelasting/premie volksverzekeringen voor bijzondere beloningen. Op pagina 109 volgt de brief (figuur 6.1) en de analyse per ijkpunt. In de analyse zijn alleen die problemen genoemd die door twee beoordelaars onafhankelijk van elkaar werden vermeld. Daarom zijn de ijkpunten 1, 5, 6, 8, 13, 14 en 15 niet opgenomen.

Teksttype

2. genrezuiverheid

De brief heeft een tweeledige functie: hij willigt het verzoek in van de werknemer, maar machtigt tevens de inhoudingsplichtige om het percentage loonbelasting/premie volksverzekeringen te verlagen. In feite gaat het om een brief die bedoeld is voor werknemer én werkgever. Dit kan verwarring wekken bij de eigenlijke ontvanger, de werknemer.

3. toepassing genregels

Er wordt in de brief niet verwezen naar de datum van het verzoek. Deze datum kan de lezer helpen de brief in de juiste context te plaatsen, en kan tevens een hulpmiddel zijn bij vervolgcorrespondentie of als het verzoek in de eigen administratie moet worden teruggezocht.

Inhoud

4. voldoende informatie

Uit de derde en vierde alinea is af te leiden dat het verzoek om het heffingspercentage te verlagen is ingewilligd, maar de werknemer krijgt geen expliciet antwoord op zijn verzoek. Omdat de werknemer 'ja' of 'nee' verwacht, moet de inwilliging van het verzoek expliciet worden aangegeven. Behalve in de brief zou dit ook in de betreffende regel al vermeld kun-

Betreft
Verlaging heffingspercentage

Geachte [GESLACHT][ACHTERNAAM],

U heeft [1: namens [1: uw cliënt [NAAM] /2: uw cliënte [NAAM]] /2:] verzocht om verlaging van het heffingspercentage van de tabel voor bijzondere beloningen.

Uit de overgelegde berekeningen blijkt dat als gevolg van een verhoudingsgewijs te hoge heffing over de bijzondere beloningen de in te houden loonbelasting/premie volksverzekeringen de vermoedelijk verschuldigde inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen met 10% of meer, doch met ten minste f 500,- zal overtreffen.

Op grond van het bepaalde in de aanschrijving van de Staatssecretaris van Financiën gedateerd december 1989 (nr. DB89/3237) machtig ik de inhoudingsplichtige de onder de tabel voor bijzondere beloningen vallende inkomensbestanddelen te belasten naar een percentage van [...]%. Dit percentage is niet van toepassing op afkoopsommen en schadeloosstellingen bij ontslag en evenmin op uitkeringen ineens in de pensioensfeer.

Deze goedkeuring treedt in werking op [DATUM] en eindigt op 31 december [JAAR].

Deze machtiging moet aan de werkgever worden overhandigd. De werkgever tekent het percentage aan in de loonstaat en bewaart een afschrift van deze machtiging bij de loonboekhouding.

Tot slot merk ik nog op dat het hier gaat om vermoedelijk verschuldigde bedragen. Aan het verlenen van deze machtiging kunnen dan ook geen rechten worden ontleend ten aanzien van het vaststellen van de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen.

Hoogachtend,

[...]

Figuur 6.1. Originele brief goedkeuring verlaging heffingspercentage.

nen worden: 'Goedkeuring/Afwijzing verlaging percentage loonbelasting/premie volksverzekeringen'.

De brief bevat niet alleen te vage maar ook overbodige informatie. Omdat het hier gaat om een positieve beslissing (een verzoek is ingewilligd), zal de verzoeker weinig behoefte hebben aan argumenten voor deze beslissing. Uit de inwilliging blijkt al dat het verzoek van de belastingplichtige gerechtvaardigd was. De verwijzingen naar de verstrekte gegevens in de tweede alinea en de aanschrijving in de derde alinea kunnen daarom achterwege blijven.

Ten slotte kan in de beschrijving van de vervolprocedure in de vijfde ali-

nea duidelijker worden aangegeven dat de werknemer de brief aan de werkgever moet overhandigen.

Opbouw

7. voldoende samenhang

De werknemer moet tot de vierde alinea wachten voordat hij er zeker van is dat zijn verzoek is ingewilligd. De kern van deze brief hoort op een meer prominente plaats in de brief. De lezer is tenslotte op de eerste plaats geïnteresseerd in het antwoord op zijn vraag; toelichtingen of uitweidingen komen voor hem op de tweede plaats. De inwilliging van het verzoek hoort dan ook thuis in een van de eerste zinnen.

Ook de plaats van de overige alinea's is niet erg logisch. Na de inwilliging van het verzoek zal de belastingplichtige waarschijnlijk het verlaagde percentage en de mogelijke beperking op de toepassing ervan (alinea drie) willen vernemen. Voor een logisch vervolg zouden achtereenvolgens de data (alinea vier), de beperking voor de inkomstenbelasting (alinea zes) en de vervolgprocedure (alinea vijf) kunnen worden gegeven.

9. correcte verbindingswoorden

In de tweede alinea is 'doch' niet het juiste verbindingswoord. Het wijst op een tegenstelling, terwijl het gaat om een toelichting op de hoogte van het percentage verschuldigde inkomstenbelasting: die is 10% of meer, en in elk geval hoger dan f 500,-.

Formulering

10. gepaste formulering

De zinnen zijn soms onnodig ingewikkeld en omslachtig. De toevoegingen 'van de tabel' en 'onder de tabel vallende' kunnen worden geschrapt. Ook de formulering 'naar een percentage van...%' kan zonder problemen worden ingekort tot 'naar...%'.

Het 'heffingspercentage' kan veel begrijpelijker worden omschreven als 'percentage loonbelasting/premie volksverzekeringen'. Voorts kan de constructie 'de onder de bijzondere beloningen vallende inkomensbestanddelen te belasten' eenvoudiger worden geformuleerd als 'de bijzondere beloningen te belasten'.

11. eenheid van stijl

De huisstijl van de Belastingdienst schrijft een persoonlijk perspectief voor. Dat betekent onder meer dat de ontvanger direct wordt aangesproken met 'u' en dat de belastingambtenaar naar zichzelf verwijst met 'ik'. In de alinea's vijf en zes wordt deze persoonlijke stijl minder toegepast dan in de rest van de brief.

Er wordt in de brief afwisselend gesproken over de 'inhoudingsplichtige' (alinea 3) en de 'werkgever' (alinea 5). Voor de werknemer zal de term 'inhoudingsplichtige' echter minder bekend zijn. Vanuit zijn perspectief is 'werkgever' begrijpelijker.

12. correcte zinsbouw en woordkeus

In de derde alinea heeft het werkwoord 'belasten' een verkeerd voorzetsel gekregen. In plaats van 'naar' had hier 'met' moeten staan. De fout is mogelijk ontstaan door een samentrekking met 'verlagen naar'.

Met deze analyse is in elk geval bereikt dat het evalueren van de formulering een onderdeel vormt van de totale analyse, waarin ook genreverschijnselen, inhoud en structuur een rol spelen. Op deze manier kan worden voorkomen dat bij het herschrijven aan formuleringkwesties een te groot gewicht wordt toegekend.

6.5 De samenwerking tussen materiedeskundige en communicatiedeskundige

Tekortkomingen op het niveau van de inhoud kunnen alleen worden opgelost na overleg met deskundigen. Hetzelfde geldt meestal voor tekortkomingen die vallen onder het ijkpunt gepaste formulering. Wanneer een communicatiedeskundige een vakterm zoals 'heffingspercentage' wil vermijden, zal een omschrijving door een belastingdeskundige moeten worden goedgekeurd. In deze paragraaf volgt informatie over de samenwerking tussen de twee typen deskundigen binnen een herschrijfproject.

Tijdens een project waarin een zeventigtal brieven zoals hierboven werden herschreven, is intensief overleg gevoerd met fiscaal-juristen van de Belastingdienst. Omdat deze werkwijze vrij nieuw is, volgt in deze paragraaf uitleg over de gevolgde procedure.

Bij de voorbereiding van het project werd overeengekomen dat een werkgroep van een vijftal materiedeskundigen van de Belastingdienst gedurende de looptijd van het project een dagdeel per week beschikbaar zou zijn voor overleg met herschrijvers. In feite was deze overeenkomst de voorwaarde voor de start van het project.

Het overleg over de te herschrijven standaard-antwoordbrieven verliep in twee fasen, een schriftelijk overleg en een aantal bijeenkomsten. Bij het schriftelijke overleg lag de nadruk op het verduidelijken van de context en inhoud van de brieven. Het ging daarbij om vragen die naar voren kwamen bij de evaluatie van de brieven, zoals beschreven in de vorige paragraaf. Enkele voorbeelden: Wat zijn de voordelen van de regeling voor meewerkende kinderen voor een belastingplichtige? Welke verplichtingen heeft een inhoudingsplichtige ten aanzien van zijn werknemers? Op welke gronden kan een verzoek om een zelfstandigheidsverklaring worden afgewezen? Hoe is het mogelijk dat een sofi-nummer onbekend is bij de Belastingdienst? De vragen werden steeds aan twee onafhankelijk van elkaar werkende materiedeskundigen gesteld; wanneer de antwoorden niet overeenkwamen, bracht nader overleg vaak aan het licht dat de vraag onduidelijk was geweest.

Voor de duidelijkheid en om verkeerde interpretaties te voorkomen werden alle inhoudelijke vragen schriftelijk beantwoord. Deze antwoor-

den en de extra contextinformatie die in toelichtingen werden gegeven, waren noodzakelijk om op grond van de tekstevaluatie voorstellen tot verbetering te doen.

De communicatiedeskundige herschreef de standaardbrieven aan de hand van de eigen analyses en de verzamelde informatie over context en inhoud. Deze herschreven teksten werden in een aantal bijeenkomsten met de materiedeskundigen besproken. Hierbij ging het vooral om de volledigheid van de informatie en de correctheid van fiscaal-juridische formuleringen. Steeds was de vraag of de belastingplichtige voldoende informatie kreeg zodat er geen extra correspondentie nodig zou zijn, en of de formuleringen juridisch correct waren en geen mogelijkheden tot belastingontduiking of misinterpretatie van de regels gaven. Een voorbeeld: Bij een brief waarin de belastingplichtige erop werd gewezen dat hij mogelijk te veel loonbelasting had betaald, stelde de communicatiedeskundige voor het te veel betaalde bedrag in de brief te noemen. Dit zou de belastingplichtige kunnen helpen bij de controle van zijn administratie en bij het verdere verloop van de zaak. De materiedeskundigen waren hier echter op tegen, omdat de belastingplichtige dit bedrag mogelijk als uitgangspunt van de controle zou nemen en daardoor het betalingverschil niet nauwkeurig genoeg zou verifiëren. Dit zou nadelig kunnen zijn voor zowel de belastingplichtige als de Belastingdienst. Wordt in de brief een te laag verschil genoemd, dan vraagt de belastingplichtige mogelijk minder geld terug dan waar hij recht op heeft. Bij een te hoog verschil is het de Belastingdienst die mogelijk te weinig geld ontvangt.

Welke rol heeft het overleg tussen communicatiedeskundige en de materiedeskundigen nu gespeeld bij de voorbeeldbrief? Over een van de problemen, de onduidelijkheid van de boodschap, was nauwelijks overleg nodig. Ook de materiedeskundigen zagen in dat niet duidelijk genoeg werd meegedeeld dat het verzoek om verlaging van de loonbelasting/premie volksverzekeringen voor bijzondere beloningen was ingewilligd. Een probleem dat wel meer overleg vergde, was de onderbouwing van deze beslissing (alinea 2 en 3). De communicatiedeskundige wees erop dat de argumenten en de verwijzing naar de aanschrijving waarop de inwilliging van het verzoek is gebaseerd, overbodig waren omdat het een positieve beslissing betrof. De materiedeskundigen vonden de onderbouwing met de aanschrijving echter noodzakelijk, omdat het voor bezwaar- en beroepsprocedures een belangrijk onderscheid is. Tegen beslissingen van (of in dit geval namens) de staatssecretaris kan geen bezwaar of beroep worden aangetekend, tegen een beslissing van een inspecteur wel. De materiedeskundigen konden echter worden overtuigd met het argument dat de kans op bezwaar tegen de beslissing nihil is omdat het een positief antwoord op het verzoek van de belastingplichtige betrof. De belastingplichtige zal daarbij ook geen behoefte hebben aan een onderbouwing. Was het verzoek afgewezen, dan had hij deze behoefte natuurlijk wel gehad: waarom zou een in zijn ogen gerechtvaardigd verzoek worden afgewezen? Het is dan de vraag of een standaardbrief een oplossing zou zijn (zie ijkpunt 1, geschiktheid van het teksttype). Het verzoek zou waarschijnlijk

zijn voorzien van een aantal persoonlijke argumenten, waarop een afwijzend standaardantwoord nooit zou kunnen anticiperen.

Minder overleg was nodig over de verduidelijking van de vervolgpprocedure (alinea 5). Ook de materiedeskundigen vonden dat duidelijker zou mogen worden aangegeven wat er precies van de belastingplichtige werd verwacht. Onbekendheid met of een verkeerde interpretatie van de vervolgpprocedure is namelijk vaak een punt waardoor de afhandeling van belastingzaken wordt vertraagd. Doordat niet expliciet wordt aangegeven dat de werknemer zelf de brief aan de werkgever moet overhandigen, bestaat de mogelijkheid dat hij verwacht dat de Belastingdienst dit wel zal doen, of dat de werkgever er zelf om zal vragen. Voor alle betrokkenen heeft dat vervelende gevolgen. De werkgever zal te veel belasting inhouden waardoor de Belastingdienst te veel ontvangt. Het gevolg is dat zowel de werkgever als de Belastingdienst in een vervolgcorrespondentie dit misverstand moeten zien op te lossen.

De materiedeskundigen namen zelf ook regelmatig het initiatief tot verbetering. Zo wezen ze op een onduidelijkheid in zowel de originele brief als in de herschrijving. Het woord 'heffingspercentage', dat door de communicatiedeskundige als een bekend te veronderstellen vakterm was beoordeeld, was volgens de materiedeskundigen te onduidelijk voor werknemers. Het alternatief 'percentage loonbelasting/premie volksverzekeringen' is veel duidelijker.

6.6 Herformuleren of herschrijven?

Tijdens de discussies over inhoudelijke kwesties en voorstellen voor herschrijvingen bleek het evaluatieschema uit paragraaf 6.3 ook goede diensten te bewijzen voor tekstverbetering op het niveau van de tekststructuur.

De meeste brieven bleken nauwelijks of slecht gestructureerd. Door de rommelige organisatie van de teksten stond informatie op een onlogische plaats in de brief en moesten lezers informatie veelal bij elkaar sprokkelen. Ook ontbraken belangrijke, informatieve brieftoelementen zoals een inleidende en afsluitende alinea. Hierdoor bleef vaak onduidelijk waarom een brief werd gestuurd, waar belastingplichtigen terecht konden met vragen, en of het mogelijk was bezwaar in te dienen tegen een beslissing. Omdat vrijwel elke brief deze gebreken vertoonde, leek een reorganisatie per brief niet zinvol. Een meer structurele en algemeen toepasbare oplossing is gezocht in het ontwerpen van een vaste *superstructuur*. Deze structuur is in eerste instantie ontwikkeld voor de brieven uit het onderzoek, maar zij is voldoende algemeen om breder te kunnen worden toegepast als structuur voor een antwoord op een verzoek.

Uitgangspunt was de volledigheid van de informatie en een zo logisch mogelijke volgorde van de onderdelen binnen de informatie. De hoeveelheid informatie en de plaats in de brief moeten zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de verwachtingen van de lezer. Welke informatie heeft de lezer nodig, en in welke volgorde? De superstructuur geeft de inhoud

en volgorde van de belangrijkste elementen van een brief. Aan de hand van deze structuur kunnen dus niet alleen tekstdelen in een logische volgorde worden gezet, maar kan ook de globale inhoud van een brief worden bepaald. Hierbij gaat het niet om de woordelijke inhoud, maar om de informatie-elementen die nodig zijn om de boodschap in een brief doeltreffend over te brengen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de vraag of de lezer behoefte heeft aan onderbouwing van een beslissing, of dat hij meer toelichting wenst over de inhoud van een regeling. De onderdelen van de structuur kunnen daarbij dienst doen als checklist: is dit element noodzakelijk in deze brief? In schema 6.2 wordt de superstructuur weergegeven.

<i>Functie</i>	<i>Lezersvraag</i>
Inleiding	Waarop is deze brief een reactie?
Kern van de informatie	Welke beslissing wordt meegedeeld?
Argument-informatie	Wat is de reden voor deze beslissing?
Achtergrondinformatie	Wat zijn de voorwaarden en/of gevolgen van deze beslissing?
Procedure-informatie	Wat kan de lezer na deze brief verwachten?
Vervolgcontact	Waar kan de lezer terecht met vragen of bezwaar?

Schema 6.2. Superstructuur voor antwoordbrieven.

We lichten hier de elementen van de superstructuur kort toe aan de hand van de voorbeeldbrief over de verlaging van het heffingspercentage. De opmerkingen sluiten aan op de analyse in paragraaf 6.4.

In de *inleiding* staat de aanleiding voor het sturen van de brief. Is de brief een antwoord op een verzoek, een vraag om informatie of een constatering van een feit? Deze informatie moet zo volledig mogelijk zijn, omdat de ontvanger op basis van de inleiding in staat moet zijn de brief in de juiste context te plaatsen. Verwijzingen naar data en andere brieven kunnen hierbij behulpzaam zijn. In de voorbeeldbrief zou daarom de datum van het verzoek kunnen worden toegevoegd.

De ontvanger moet zo snel mogelijk weten wat de *kern van de informatie* is. In de voorbeeldbrief blijkt, impliciet, pas uit de derde alinea dat het verzoek is ingewilligd. Dit is echter de belangrijkste informatie voor de lezer en hoort dan ook op een prominentere plaats en zo expliciet mogelijk geformuleerd te worden. Dat wil zeggen dat de belastingplichtige niet alleen weet dat de brief gaat over het verlagen van de loonbelasting voor bijzondere beloningen, maar dat hij ook weet wélke beslissing genomen is. Hierbij moeten ook bijzonderheden als het nieuwe percentage loonbelasting en de beperking op de beslissing worden vermeld.

De *argument-informatie* geeft aan waarom de Belastingdienst een beslis-

sing heeft genomen. Omdat het in de voorbeeldbrief gaat om een positieve beslissing is er weinig behoefte aan argumentatie. Het verhaal over de berekening van loon- en inkomstenbelasting in de tweede alinea en de verwijzing naar de aanschrijving in de derde alinea hoeven dan ook niet in de brief opgenomen te worden. Bij de afwijzing van het verzoek is argumentatie natuurlijk wel noodzakelijk. Alleen het noemen van een wet zou daarbij echter onvoldoende zijn: de ervaren belastingplichtige weet daarmee misschien wel genoeg, maar de onervaren belastingplichtige kent de inhoud van de wet waarschijnlijk niet. Een verwijzing naar een wet moet dus altijd worden toegelicht.

Soms hebben belastingplichtigen *achtergrondinformatie* nodig. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een toelichting op een beslissing of om de voorwaarden die aan een regeling verbonden zijn. De begin- en einddatum en de beperking ten aanzien van de inkomstenbelasting geven dit soort achtergrondinformatie in de voorbeeldbrief. Het gaat om informatie die weliswaar minder belangrijk is dan de kern of argumenten, maar die toch onmisbaar is voor een volledig informerende brief.

In de *procedure-informatie* staat wat de belastingplichtige na deze brief kan verwachten. Hier kan niet alleen staan wat de Belastingdienst van de belastingplichtige verwacht, maar ook wat de belastingplichtige van de Belastingdienst kan verwachten. In de voorbeeldbrief bevat de vijfde alinea procedure-informatie: de belastingplichtige moet de brief aan zijn werkgever geven, die er dan ook nog wat mee doet. Voor een goede afhandeling moet deze informatie zo correct en exact mogelijk worden verwoord, daarom moet in de voorbeeldbrief duidelijker worden aangegeven wie de brief aan de werkgever overhandigt.

Elke brief wordt afgesloten met informatie over *vervolgcontact*. Een belastingplichtige kan natuurlijk uit het briefhoofd afleiden waar hij terecht kan met eventuele vragen. Door in de brief expliciet op deze mogelijkheid te wijzen, wordt de drempel voor vragen echter verlaagd. Voor het vervolgcontact kan een standaardformule als de volgende worden gebruikt: 'Als u vragen heeft over deze brief, kunt u mij bellen op [doorkiesnummer].'

Door in de slotformule het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar in te voeren, kan de belastingplichtige altijd direct deze persoon bereiken. Het is dan natuurlijk wel van belang dat de behandelend ambtenaar na ondertekening ook zijn naam vermeldt. Op deze manier kan een belastingplichtige altijd terugvallen op een contactpersoon die op de hoogte is van zijn situatie.

6.7 Samenvatting en discussie

De modelmatige aanpak die in deze bijdrage wordt toegelicht, is heel bruikbaar bij het evalueren en herschrijven van teksten. Een evaluatiemodel als het CCC-model geeft een beoordelaar een goed overzicht van aandachtspunten bij tekstevaluatie. De bruikbaarheid van de modelmatige aanpak blijkt onder andere uit het onderzoek naar standaardbrieven van

de Belastingdienst. Zeventig brieven werden naar tevredenheid van de opdrachtgever herschreven en geschikt geacht om de oude brieven te vervangen. Het resultaat van deze aanpak voor de voorbeeldbrief over de verlaging van het heffingspercentage tot de herschrijving staat in figuur 6.2.

Betreft
Goedkeuring verlaging percentage loonbelasting/premie volksverzekeringen

Geachte [GESLACHT][ACHTERNAAM],

Op [DATUM] verzocht u [1: /2: namens uw cliënt [NAAM]] om verlaging van het percentage loonbelasting/premie volksverzekeringen voor [1: bijzondere beloningen. /2: een bijzondere beloning.] Ik heb uw verzoek ingewilligd.

Dit betekent dat uw werkgever de [1: bijzondere beloningen /2: bijzondere beloning] mag belasten met [...] % loonbelasting/premie volksverzekeringen. Het verlaagde percentage is niet van toepassing op afkoopsommen en schadeloosstellingen bij ontslag, en evenmin op uitkeringen ineens in de pensioensfeer.

Deze goedkeuring gaat in op [DATUM] en eindigt op 31 december [JAAR]. Ik wil u erop wijzen dat de goedkeuring gebaseerd is op vermoedelijk verschuldigde bedragen. Aan het verlenen ervan kunt u dan ook geen rechten ontleen voor het vaststellen van de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen.

Ik verzoek u deze brief aan uw werkgever te overhandigen. Deze moet het bovenstaande percentage aantekenen in de loonstaat en een kopie van deze brief maken om bij de loonboekhouding te bewaren.

Als u vragen heeft over deze brief, kunt u mij bellen op [DOORKIESNUMMER].

Hoogachtend,

[...]

Figuur 6.2. Herschreven standaardbrief.

Het CCC-model geeft de beoordelaar een instrument om problemen in teksten te benoemen op alle tekstniveaus. Het model kan ook worden gebruikt als basis voor de discussie met materiedeskundigen uit de organisatie. De aandachtspunten uit het model structureren het gesprek en zorgen ervoor dat alle tekstenmerken aan bod komen, en niet alleen de formuleringskwesties. Het werken met de verschillende ijkpunten vergt echter enige oefening, niet alleen voor de beoordelaars maar vooral ook voor de materiedeskundigen. De inhoud van de ijkpunten is niet voor iedereen even duidelijk en zal dus nauwkeurig moeten worden toegelicht in voorbereidende besprekingen. Omdat het model teksttype-onafhankelijk is, is het bovendien geen pasklaar instrument: voor ieder teksttype zal het belang en de invulling van de ijkpunten van tevoren vastgesteld moeten worden. Zo zal in een belastingbrief een ijkpunt als 'voldoende samenhang' vooral betekenen dat de informatie in een voor de lezer logische volgorde staat: wat wil de lezer als eerste weten? In een advertentietekst

kan het afwijken van de logische volgorde juist uitnodigen om de hele tekst te lezen.

Overleg met materiedeskundigen is noodzakelijk bij het verbeteren van teksten. Door hun ervaring met de desbetreffende materie zijn zij op de hoogte van achterliggende regelingen, actuele ontwikkelingen en mogelijke problemen met de originele tekst of voorgestelde herschrijving. Zo kunnen zij de communicatiedeskundige voorzien van de nodige achtergrondinformatie en hem adviseren over de benodigde inhoud en de aanvaardbaarheid van formuleringen. Een bijkomend voordeel van dit overleg is dat de organisatie actief meewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van haar teksten. Het resultaat krijgt hierdoor een steviger basis voor acceptatie in de organisatie.

Met de voorgestelde superstructuur kan een logisch gestructureerde brief worden geschreven die de vragen van de belastingplichtige beantwoordt of anders in ieder geval aangeeft waar deze een goed antwoord op zijn vragen kan krijgen.

Een paar kanttekeningen kunnen bij deze structuur worden geplaatst.

Ten eerste zijn niet alle onderdelen altijd even belangrijk. De inleiding, de aard van de reactie en het vervolcontact horen in elke brief, maar de argument-informatie is vooral belangrijk bij negatieve mededelingen. Ook achtergrond- en procedure-informatie zijn niet altijd relevant. Sommige beslissingen vereisen nu eenmaal niet meer informatie of kennen geen ingrijpende gevolgen. Het antwoord op de vraag wanneer welke informatie nodig is, blijft dus afhankelijk van het onderwerp van de brief en zal bij elke brief opnieuw moeten worden beoordeeld.

Een tweede kanttekening betreft de relatie tussen de superstructuur en de alinea-indeling. Het zou ideaal zijn wanneer de elementen in de superstructuur tevens de alinea-indeling zouden aangeven. Dit is echter niet het geval, zoals blijkt uit figuur 6.2, de herschreven voorbeeldbrief, waar de inleiding en de kern van de informatie in de eerste alinea zijn opgenomen. De superstructuur kan wel als richtlijn worden gebruikt, maar vooral in kortere brieven zullen elementen vaak in een alinea gecombineerd worden om te voorkomen dat de brief een los geheel van zinnen wordt.

Een gefundeerde evaluatie die op een model als het CCC-model gebaseerd is, geeft concrete aanwijzingen voor een herschrijving. Omdat de beoordeling inzichtelijk is, kunnen ook meningsverschillen eenvoudiger worden beslecht. De herschrijvingen op basis van zo'n beoordeling zullen dan ook eerder tegemoetkomen aan zowel de wensen van de opdrachtgever als die van de communicatiedeskundige.

Literatuur

Cleutjens, B., & Renkema, R. (1996). *Effectief communiceren met modellen. Een evaluatie van modelbrieven van de Belastingdienst*. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Financiën, Den Haag.

- Renkema, J. (1994). *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren*. Den Haag: Sdu.
- Renkema, J. (1996). Over smaak valt goed te twisten. Een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit. *Tijdschrift voor taalbeheersing* (in druk).
- Sanders, T., Sanders, J., Renkema, J., & Wijk, C. van (1994). Praktijkonderzoek naar tekstkwaliteit. Een standaardvoorbeeld. *Communicatief*, nr. 4, 13-22.
- Schenk, H. (1989). *Problemen bij het herschrijven van gestandaardiseerde beschikkingen*. Stageverslag Ministerie van Financiën, Letterenfaculteit KUB-Tilburg.

Auteursgegevens

Mw. drs. B. Cleutjens is toegevoegd onderzoeker aan de Faculteit der Letteren van de Katholieke Universiteit Brabant te Tilburg.

Dr. J. Renkema is hoofddocent aan de Faculteit der Letteren van de Katholieke Universiteit Brabant te Tilburg.