

Tilburg University

Een raamwerk voor tekstdiagnose

Renkema, J.

Published in:

Ad Rem: Tijdschrift voor Zakelijke Communicatie

Publication date:

1999

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

Citation for published version (APA):

Renkema, J. (1999). Een raamwerk voor tekstdiagnose: het CCC-model (deel 1). *Ad Rem: Tijdschrift voor Zakelijke Communicatie*, 13(4), 1-5.

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.

Een raamwerk voor tekstdiagnose

Het CCC-model (deel 1)

Jan Renkema

Vanuit tekstwetenschappelijk perspectief kan misschien een bescheiden bijdrage geleverd worden aan de verbetering van schriftelijke communicatie. In deze tweedelige bijdrage presenteer ik een analysemodel waarmee enigszins beredeneerd en systematisch kan worden nagegaan of een tekst voldoende kwaliteit heeft. In het eerste deel bespreek ik het model. In het tweede deel pas ik het model toe op een tekst. Gelet op de beschikbare ruimte worden alleen de kernpunten uit het model gepresenteerd en wordt het kleinste tekstje gebruikt dat ik tijdens het schrijven onder ogen kreeg, een bijsluiter bij een middel tegen diarree.

Schrijvers hebben bij het overdragen van een boodschap talrijke mogelijkheden. Ze kunnen een bepaalde tekstsoort kiezen, bijvoorbeeld een ingezonden brief of een korte notitie, ze kunnen een formele of informele stijl hanteren, en bepaalde

De basis voor het model

Het model is bedoeld om de kwaliteit van een tekst vast te stellen. Nu is "kwaliteit" een bijzonder vaag begrip. Dit model is gebaseerd op het uitgangspunt dat een tekst pas kwaliteit heeft wanneer de schrijver zijn doel bereikt én wanneer de tekst voldoet aan de verwachtingen van de lezer. In deze visie op tekstkwaliteit moet er een balans, een overeenstemming, zijn tussen wat een schrijver wil en wat een lezer nodig heeft. Een tekst is dus slecht wanneer de schrijver wel heeft gezegd wat hij wil, maar wanneer de lezer meer had mogen verwachten. Deze balansschikking in kwaliteit wordt in dit model het *correspondentiecriterium* genoemd. Dit is de eerste C.

volgordeprincipes hanteren. Maar als ze eenmaal een keuze gemaakt hebben, dan moeten ze bij die keuze blijven. Een simpel voorbeeld: wanneer je de lezer aanspreekt met "u", dan kun je niet plotseling overgaan op "je". Een tekst wint aan kwaliteit wanneer eenmaal gemaakte keuzen consequent worden volgehouden. Dit wordt in het model het *consistentie criterium* genoemd. De tweede C.

De kwaliteit van een tekst wordt ook negatief beïnvloed wanneer er gezondigd wordt tegen de regels van het taalsysteem. Hierbij moet niet alleen gedacht worden aan regels voor spelling en interpunctie, maar ook aan de regels voor tekstsoorten. Een nieuwsbericht moet beginnen met een lead, een sollicitatiebrief heeft een bepaalde afsluiting, enz. Uiteraard is ook het geven van foutieve informatie incorrect. Aan een tekst met dergelijke fouten kan moeilijk kwaliteit worden toegekend. Dit wordt in het model het *correctheidscriterium* genoemd. De derde C.

Drie soorten tekortkomingen in teksten

Met deze criteria kunnen drie soorten tekortkomingen in teksten worden onderscheiden. Het is van groot belang om deze drie goed te onderscheiden, omdat het opheffen van die tekortkomingen zeer verschillend verloopt.

Correctheidsfouten kunnen worden opgelost buiten de tekst om. Ongeacht met welke tekst we bezig zijn, blijft "het is gebeurt" een spelfout. Onafhankelijk van alle andere teksteigenschappen blijft de mededeling dat de Eiffeltoren in 1881 is gebouwd een fout (1889). Tekortkomingen volgens het correctheidscriterium kunnen worden opgelost met naslagwerken.

Consistentiefouten ontstaan wanneer keuzes in een bepaald tekstdeel niet in overeenstemming zijn met keuzes in een ander tekstdeel. Bij het oplossen ervan moeten dus altijd twee tekstdelen betrokken worden: "Hier staat x, maar daar staat y." Hier schrijft de auteur "geluidhinder", daar "geluidshinder", enz.

Correspondentiefouten ontstaan door een gebrek aan overeenstemming tussen het schrijver-doel en de lezer-behoefte. Bij het beschrijven van deze fouten

moeten dus altijd de schrijver en/of de lezer een rol spelen. Bijvoorbeeld: "De lezer mag hier meer informatie verwachten" of "Als je zo onaantrekkelijk formuleert, bereik je je doel niet." Correspondentiefouten zijn het moeilijkst te verbeteren, omdat doelen en verwachtingen veelal vaag geformuleerd zijn, of gewoon omdat er verschillen van inzicht zijn over de functie van een tekst.

In kader 1 staat weergegeven waarop de verschillende criteria betrekking hebben. De fouten volgens deze criteria hebben alle wel te maken met afstemming, maar het gaat om afstemming tussen verschillende aspecten.

criteria	afstemming	
	van	op
correspondentie	schrijver ◀	▶ lezer
consistentie	tekstdeel ◀	▶ tekstdeel
correctheid	tekst ◀	▶ feiten en taalsysteem

Kader 1. De verschillen tussen de criteria.

De vijf niveaus

De drie criteria zijn van toepassing op de vijf niveaus in teksten zoals die al sinds de klassieke retorica worden onderscheiden: het genre of het teksttype, de inhoud, de opbouw, de formulering en de presentatie. In feite zijn deze niveaus te onderscheiden in elke ambachtelijke of artistieke productie, of het nu gaat om het bakken van een taart of het componeren. De componist bepaalt een type (een sonate), gaat na wat voor inhoud hij wil overbrengen (herfststemming), en bepaalt dan een (soms al gedeeltelijk voorgegeven) structuur in delen en in maatsoort. Daarbinnen worden de melodieën geformuleerd, en gepresenteerd via een bepaald muziekinstrument. Voor een appeltaart (type) gelden in feite dezelfde niveaus: al dan niet met rozijnen en noten (inhoud), in lagen en met hele stukken, en met deegrolletjes bovenaan (structuur), langwerpige of rond (formulering/vormgeving) en warm gepresenteerd met ijs en slagroom op porselein of koud op een servetje.

De drie criteria leveren met de vijf tekstniveaus samen vijftien ijkpunten op, die in principe alle

Een tekst heeft pas kwaliteit wanneer de schrijver zijn doel bereikt én wanneer de tekst voldoet aan de verwachtingen van de lezer.

aspecten bestrijken die van invloed kunnen zijn op tekstkwaliteit. Ook hier is het bij tekstdiagnose van groot belang om de niveaus uit elkaar te houden. Want een fout tegen de presentatie, bijvoorbeeld te veel illustraties voor een korte tekst, is veel gemakkelijker te herstellen dan een fout op het inhoudsniveau. Als een schrijver bijvoorbeeld te weinig argumenten geeft om de lezer te overtuigen, dan moeten eerst meer argumenten worden gezocht.

De verhouding tussen de criteria en de ijkpunten

In het schematisch overzicht in kader 2 is geprobeerd het relatieve gewicht te verwoorden van de criteria: correspondentie is het allerbelangrijkste; consistentie speelt in mindere mate een rol, en de kwaliteit blijft gebaseerd op correctheid. Benadrukt moet nog worden dat dit model pas kan worden toegepast wanneer het doel van de schrijver en de verwachtingen van de lezer bekend zijn. Een tekst kan pas beoordeeld worden in relatie tot zender en ontvanger. Daarom is het correspondentie criterium ook het belangrijkste.

Het model moet van boven naar beneden en van links naar rechts gelezen worden, dus in de volgorde van de nummering. Dit betekent dat een fout bij bijvoorbeeld ijkpunt 7 meer invloed heeft op de tekstkwaliteit dan een fout bij ijkpunt 15. Als aantoonbaar het verkeerde teksttype is gekozen (ijkpunt 1), bijvoorbeeld een discussienota in plaats van een rondzendbrief, dan hoef je in feite niet verder te kijken. Dit relatieve gewicht van de ijkpunten geldt voor een zogenoemde default-situatie. Afhankelijk van het teksttype of van andere factoren kan een bepaald ijkpunt meer of minder

gewicht krijgen. Een sollicitatiebrief van een docent Nederlands kan nog zo'n overtuigende inhoud hebben, als er één spelfout in staat, is de kwaliteit al ver onder de maat.

Verfijningen

Uiteraard is hiermee dit model niet volledig uitgelegd. Het model zoals hier weergegeven moet voor de verschillende teksttypen nog worden aangepast. Als het teksttype bijvoorbeeld een overtuigende tekst is, dan moet ijkpunt 4, voldoende informatie, worden aangevuld met "voldoende overtuigende informatie". Het model is hier zo algemeen gepresenteerd dat het in principe ook van toepassing is op gesproken taal, een voordracht, een betoog, een preek, enz. Hiervoor moet alleen het laagste niveau, de presentatie, anders worden ingevuld. Bij ijkpunt 13, gepaste presentatie, gaat het dan o.a. om stemgebruik (volume, snelheid); bij ijkpunt 14 om het gebruik van bijvoorbeeld een overhead, en bij ijkpunt 15 om de standaarduitspraak en de goede intonatie.

98 % van alle mogelijke opmerkingen over teksten zijn te herleiden tot 15 ijkpunten.

Eén belangrijke onderverdeling verdient aparte aandacht: de diverse aspecten van de formulering. In de jaren dat dit model is ontwikkeld, zijn talrijke tekstbeoordelingen geanalyseerd op kritiekpunten ten aanzien van zinsbouw en woordkeus. Hieruit bleek dat verreweg de meeste commentaren te herleiden waren tot vier dimensies: 1. begrijpelijkheid, 2. aantrekkelijkheid, 3. bondigheid, 4. passende toon. De eerste twee dimensies spreken voor zich; de derde heeft te maken met "woordeconomie", en de vierde met een toon die bij de inhoud en de communicatiesituatie past.

	Correspondentie	Consistentie	Correctheid
A. Teksttype	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

Kader 2. Het CCC-model met vijftien ijkpunten. Hoe meer schaduw een ijkpunt heeft, hoe kleiner het relatieve gewicht ervan is.

De kritiek bleek zich dan te richten op een overschrijding richting schrijver of richting lezer. Bijvoorbeeld, op de dimensie begrijpelijkheid kan een tekst tekortschieten wanneer een schrijver te weinig moeite doet om zich aan te passen aan het kennisniveau van de lezer; dan is de tekst te moeilijk. Maar een schrijver kan zich ook te veel aanpassen; dan is de tekst te makkelijk. Het balansaspect van het correspondentie criterium houdt ook hier in dat men "naar beide kanten" fouten kan maken. In het overzicht in kader 3 zijn de dimensies in de middenkolom weergegeven, met links en rechts de overschrijdingen richting schrijver en lezer.

te moeilijk	←	begrijpe- lijkheid	→	te gemakkelijk
te zakelijk	←	aantrekke- lijkheid	→	te populair
te beknopt	←	bondig- heid	→	te uitgebreid
te formeel	←	passende toon	→	te informeel

Kader 3. Onderverdeling van ijkpunt 10, gepaste formulering.

Wat kun je met dit model?

Het model is in eerste instantie bedoeld als raamwerk voor tekstdiagnose. De ervaringen tot nu toe wijzen uit dat 98 % van alle mogelijke opmerkingen over teksten te herleiden zijn tot een of meer van deze 15 ijkpunten. Dit komt uiteraard de overzichtelijkheid van een discussie over een tekst zeer ten goede. Bovendien wordt zo direct duidelijk op welk tekstniveau de kritiek zich richt, dus hoe belangrijk die is, en wat volgens het relevante criterium de aanpak moet zijn om een tekortkoming op te heffen. Het model kan echter nog meer functies vervullen. Hier enkele voorbeelden.

Bij het ontwikkelen van een schrijfofdracht en bij tussentijdse rapportage kan dit model als "procesdocument" worden gebruikt. De schrijfofdracht begint in feite met het expliciteren van ijkpunt 1: welk teksttype wordt gevraagd in relatie tot 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 is, een opzet voor de structuur (ijkpunt 7). Merk hierbij op dat de andere ijkpunten op het niveau van type, inhoud en opbouw hier niet aan de orde zijn: tekstschrijvers worden geacht hierover zelf voldoende kennis in huis te hebben.

Het model kan ook dienen als basis voor een werkverdeling bij een schrijfofdracht waarbij verschillende afdelingen of personen betrokken zijn, bijvoorbeeld de directie, een deskundige en een voorlichter. Hoe vaak gebeurt het niet dat een directie zich verplicht voelt om fouten in zinsbouw en spelling aan te wijzen? Hoe vaak gebeurt het niet dat een voorlichter zonder overleg met een deskundige de inhoud "enigszins" aanpast en daardoor drastisch wijzigt? Veel duidelijker wordt de gezamenlijke werkwijze wanneer van tevoren wordt afgesproken dat de directie zich alleen richt op de ijkpunten volgens het correspondentie criterium. De directie moet op het laatste moment nog kunnen ingrijpen als de toonzetting niet goed is of wanneer de presentatie niet conform de huisregels is, enz. De deskundige moet een veto mogen uitspreken over alles 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: kan na een goede schrijfofdracht anticiperen op bijzondere directiewensen.

Tekortkomingen van het model

Uiteraard is dit model niet hét antwoord op alle vragen over tekstbeoordeling. In een enkel geval is het onderscheid tussen de ijkpunten minder duidelijk. Een tekst kan bijvoorbeeld te beknopt geformuleerd zijn (ijkpunt 10), maar bij nadere analyse kan dan blijken dat de tekst te weinig informatie bevat (ijkpunt 4). Vorm en inhoud zijn vaak lastig te scheiden. Ook is het criteria-onderscheid op een enkel punt twijfelachtig. Bijvoorbeeld, als er geen overeenstemming is tussen de feiten (ijkpunt 5), dan is ten minste één gegeven onjuist (ijkpunt 6). Bij aarzeling over een ijkpunt kan als stelregel worden gehanteerd dat steeds het ijkpunt dat als hoogste in het model staat, wordt gekozen, maar dat lost het probleem niet op. Zie voor verdere discussies de literatuur hieronder vermeld.

De praktijkervaring leert echter dat tekstschrijvers en communicatiemanagers na enkele uren instructie redelijk goed met dit model kunnen werken bij discussies over teksten. De algemene indruk is dat met dit model tekstdiscussies aan duidelijkheid en effectiviteit winnen, en dat dit een positieve invloed heeft op de efficiëntie en kwaliteit van tekstproductie. Met nadruk, het gaat hier om een voorlopige indruk. Harde bewijzen zijn niet

voorhanden. In de volgende aflevering wordt het model toegepast, om duidelijk te maken hoe het model kan werken in een discussie over een tekst.

Literatuur

Taal mag geen belasting zijn, een onderzoek-inburger naar brieven van ambtenaren / Jan Renkema.
- Den Haag: Sdu, 1994.
Over smaak valt goed te twisten: een evaluatiemodel

voor tekstkwaliteit / Jan Renkema. - In *Tijdschrift voor Taalbeheersing*. - Jrg. 18 (1996), nr. 4, p. 324-338.

De auteur

Jan Renkema doceert tekstwetenschap aan de Katholieke Universiteit Brabant, en is auteur van o.a. de Schrijfwijzer en Discourse Studies. Ook is hij general editor van het binnenkort verschijnende tijdschrift Document Design, Journal of Research and Problem Solving in Organizational Communication.