



Onkunde wordt bestraft

Het effect van systematisch gemaakte afwijkingen van de standaardtaal op de waardering van direct-mailbrieven

Frank Jansen

Nederlandse Taal en Cultuur en UiL-OTS, Universiteit Utrecht

NEERLANDISTIEK.NL 10.02; GEPUBLICEERD: [december 2010]

Samenvatting

Is het erg om in een tekst af en toe een foutje te maken? Nee, zolang het maar om incidentele, vormelijke afwijkingen gaat. Dat valt te concluderen uit Kloet, Renkema en Van Wijk (2003) op grond van de resultaten van twee experimenten waarin zij de invloed van twee soorten afwijkingen op lezersreacties onderzochten. Een andere vraag is, hoe lezers staan tegenover teksten waarin de schrijver frequent van een taalregel afwijkt. In dit artikel worden twee experimenten besproken waarin in elke conditie één bepaald type afwijkingen systematisch voorkomt. Dan blijken de afwijkingen wél invloed te hebben, niet alleen op de waardering van de tekst zelf, maar ook op het toegeschreven imago van de afzender en zelfs op de zelfgerapporteerde handelingsintentie van de lezer. Een mogelijke verklaring voor het verschil in resultaat met Kloet e.a. is dat lezers incidentele afwijkingen als slordigheden beschouwen en deze door de vingers zien, terwijl ze systematisch voorkomende afwijkingen opvatten als een gebrek in de competentie van de schrijver en veronderstellen dat zijn commerciële competenties net zo gebrekkig zijn.

1. Inleiding

Als een tekst taal- of spelfouten bevat, heeft dat dan een negatief effect op de evaluatie van de tekstkwaliteit, op het imago van de afzender en op de persuasieve indicatoren? Om die vraag te beantwoorden, deden Kloet e.a. (2003) een experiment. De resultaten waren opmerkelijk, zeker voor een moedertaaldocent: ja dat heeft effect, maar dat geldt alleen voor fouten in connectieven, zoals in *hoewel* in (1) dat blijktens de context *omdat* had moeten zijn.

- (1) Hoewel landbouwtechnieken steeds meer verbeteren, behoren problemen als het mestoverschot binnenkort tot het verleden

Maar nee, andere fouten, zoals de tikfout *vor* in plaats van *voor* in (2), blijken geen aantoonbaar effect op welk aspect van tekstwaardering dan ook te hebben.

(2) De organisatie is werkzaam vor bijna 40.000 leden in Nederland, (...)

Het positieve resultaat bij de signaalwoorden is een mooie opsteker voor het connectieven-onderzoek, waarover Braet heeft opgemerkt dat de relevantie voor onderwijs en maatschappij vooralsnog twijfelachtig is (Braet 2008, zie echter Land 2009). Maar voor het onderhavige artikel gaat het om het tweede resultaat, namelijk dat lezers zich voor de beoordeling van direct-mailbrieven – en misschien ook zakelijke teksten in het algemeen - niets aantrekken van afwijkingen van de Nederlandse schrijftaalnormen, die geen effect op de betekenisrepresentatie van de tekst hebben. Dit nul-resultaat is zeker belangrijk voor onderwijs en maatschappij. Is al die aandacht die traditioneel besteed wordt aan taalverzorging in het algemeen, en aan de spelling in het bijzonder dan nog wel nodig?

Wie daarop een negatief antwoord geeft, moet wel bedenken dat een ruime meerderheid van de Nederlandse volwassenen juist van mening is dat het onderwijs meer aandacht zou moeten besteden aan correct schrijven en correct spreken, zo blijkt uit een enquête van de Nederlandse-taalunie. (Nederlandse Taalunie 2005). In een latere enquête noemen de Nederlandse en Vlaamse volwassenen het “zonder fouten schrijven” zelfs het voornaamste doel van de lessen Nederlands, en staat spelling met 53% bovenaan de lijst van kennis en vaardigheden waaraan men graag meer aandacht zag besteed (Nederlandse Taalunie 2007).

Het resultaat van Kloet e.a. (2003) is een goed argument om deze roep om meer aandacht voor correctheid te negeren: mensen zéggen wel dat ze spelling en andere aspecten van taalverzorging belangrijk vinden, maar in de praktijk handelen ze er niet naar. Het zou dan verantwoord zijn om de tijd die nu aan taalverzorging wordt besteed, te verminderen ten gunste van die tekstkenmerken die wél aantoonbare invloed hebben op de tekstkwaliteit.

Maar dat kan alleen als we er wel zeker van zijn dat afwijkingen van de regels voor de schrijftaal inderdaad geen enkele invloed op de tekstwaardering hebben. Op deze vraag geven de resultaten van twee evaluatie-experimenten antwoord die ik samen met studenten heb uitgevoerd. In het eerste experiment, gerapporteerd in paragraaf 3, worden afwijkingen van enkele normen voor spelling, interpunctie en zinsbouw van het geschreven Standaardnederlands voorgelegd. In het tweede experiment, gerapporteerd in paragraaf 4, zijn de afwijkingen allemaal spreektaalconstructies, afwijkingen van de zinsbouw die wel in gesproken taal maar niet in de schrijftaal geaccepteerd worden. De twee experimenten waren voor een deel anders opgezet dan dat van Kloet e.a. (2003). Om die veranderingen te begrijpen is het nodig enkele relevante kenmerken van het onderzoek van Kloet e.a. (2003) te bespreken, wat in de volgende paragraaf zal gebeuren.

2. De opzet van de experimenten

In deze paragraaf ga ik eerst in op het onderzoek van Kloet e.a. (2003) (zie 2.1). Vervolgens worden de veranderingen in de opzet van de hier besproken experimenten toegelicht (2.2).

2.1 Het experiment van Kloet, Renkema en Van Wijk (2003)

Kloet e.a. (2003) doen verslag van twee evaluatie-experimenten met direct-mailbrieven. Deze brieven, een fondsenwerfbrief en een goodwillbrief, manipuleerden ze als volgt. Naast een conditie zonder fouten, boden ze brieven aan met vormfouten, brieven met fouten in de keuze van connectieven, en met brieven die zowel vormfouten als connectieffouten bevatten. Bij de vormfouten ging het om afwijkingen die geen gevolgen hebben voor de opbouw van een mentale representatie van de tekst. Om precies te zijn, de volgende afwijkingen van de regels voor de standaardschrijftaal:

A Een lange klinker in een gesloten lettergreep weergeven met één klinkerteken in plaats van twee: *an/aan, vor/voor, antwoord/antwoord, hogte/hogte*. (Zie voor een voorbeeld (2))

B Een meermalen in de tekst voorkomende naam van een organisatie één keer met een kleine letter schrijven: bijvoorbeeld *het astmafonds* in plaats van *het Astmafonds*.

C: Een *d/t*-fout in de werkwoordspelling, zoals *bied* in plaats van *biedt* in (3), en verder *word/wordt, gefinanciert/gefinancierd, gepubliceert/gepubliceerd*.

(3) Het Astmafonds *bied* deze mensen meer dan een beetje lucht.

D de persoonsvorm verdubbelen in een bijzin, zodat deze zowel voor als na met een bepaling aan het zinseinde staat:

(4) (...) dat het Astmafonds studieconferenties *houdt* voor huisartsen *houdt*, (...)

E Een typefout die bestaat uit de omdraaiing van de volgorde van twee letters: zoals *hele* en *mere* in plaats van *heel, meer* (zie (5) en (6))

(5) Dat lijkt misschien *hele* gewoon, maar (...)

(6) Deze specialisatie en de opkomst van technologische hulpmiddelen nemen steeds *mere* werk uit handen.

De bodytekst van de brieven bestond uit vijf alinea's. In elk van die alinea's plaatsten zij één voorbeeld van de vijf foutcategorieën, en wel zodanig dat in een brief alle vijf categorieën aan bod kwamen.

Voor de conditie met verkeerde connectieven zorgden ze ervoor dat in elke van de vijf alinea's een connectief met een in de context niet passende betekenis werd gebruikt. In het tweede experiment bestonden de brieven uit drie alinea's en verminderde het aantal fouten dienovereenkomstig.

De hypothese was dat de genoemde afwijkingen bij oppervlakkige lezers als een zogeheten perifere cue zouden werken, een begrip uit het Elaboration Likelihood Model. In dat model voor de verwerking van persuasieve boodschappen (Petty & Wegener (2004), zie ook Hoeken e.a. (2009)) worden twee vormen van verwerking onderscheiden, namelijk volgens de centrale en volgens de perifere route. Bij centrale verwerking gaat de ontvanger over tot het evalueren van de argumenten voor het vertolkte standpunt. Bij perifere verwerking benut de ontvanger andere eigenschappen van de tekst om tot een oordeel over de boodschap te komen, zoals het aantal argumenten en de aantrekkelijkheid van de zender. Als de beoordelaar op grond van zijn waarneming van de slordigheid zijn waardering van de boodschap bijstelt, mogen we aannemen dat slordig taalgebruik als aanknopingspunt voor perifere verwerking kan dienen. De lezer ziet de taalfouten, evalueert ze negatief en hanteert dan de vuistregel "als de tekst slecht is, zal ook de organisatie van de afzender en het aangeboden product wel slecht zijn".

Kloet e.a. (2003) vonden in hun eerste experiment als resultaat dat de vormfouten helemaal geen invloed hadden op de reacties van de lezers, terwijl de connectief-fouten (zowel in de conditie waarin die alleen, als die waarin ze tezamen met de vormfouten voorkwamen) de waargenomen begrijpelijkheid van een van de twee brieven negatief bleken te beïnvloeden. In het tweede experiment werd bij een van de brieven de begrijpelijkheid lager ingeschat als er zowel vorm- als connectieffouten in voorkwamen, en bij de andere brief als er connectieffouten in stonden. Ten slotte was er nog een zwak negatief effect van de conditie met beide fouten op de waargenomen deskundigheid van de zender.

2.2 Kanttekeningen bij het experiment van Kloet e.a.(2003)

In deze paragraaf wordt eerst ingegaan op de aard van de vormfouten van Kloet e.a.(2003) en de gevolgen daarvan voor de interpretatie van de resultaten. Daarna som ik de belangrijkste verschillpunten op met de onderhavige experimenten.

Voor een goed begrip van de resultaten van dit experiment is het nodig de afwijkingen van Kloet e.a.(2003) nader te bekijken in het licht van wat bekend is over fouten en vergissingen (Verhoeven 1981; Schuurs 1990). Verhoeven (1981) stelt vast dat het theoretisch correcte criterium voor het onderscheid tussen fouten en vergissingen berust op de regelkennis van schrijvers. Bij een vergissing kennen de schrijvers de regel wel, bij een fout niet. Helaas is de regelkennis van de schrijver voor de onderzoeker meestal niet (meer) te achterhalen, bijvoorbeeld omdat de onderzoeker zich, zoals Verhoeven, op een foutencorpus moet baseren. Daarom ziet Verhoeven (1981: 41) zich genoodzaakt terug te vallen op de volgende strategie: hoewel je daar nooit helemaal zeker van kan zijn, kun je een

afwijking met enig vertrouwen als een vergissing beschouwen, als het onvoorstelbaar is dat de regel waarvan de schrijver in dit geval afwijkt, door de schrijver niet beheerst wordt. Zo moet de ingevoegde *s* in de vorm *versgissing* uit Verhoevens titel wel een vergissing zijn. Iedereen zegt immers [vergissen] en niemand [versgissen]. Verder bestaat er geen spellingregel waarin een *s* tussen een voorvoegsel en een werkwoordstam toegevoegd wordt. Daarom volgen we bij het spellen van [vergissen] de regel van de beschaafde uitspraak, die zo simpel is dat niemand het fout doet, tenzij hij zich vergist. Schuurs (1990: 19) schrijft fouten toe aan een gebrekkige formuleervaardigheid en vergissingen aan een tijdelijk verslachte aandacht tijdens het schrijfproces. Hij noemt drie criteria om fouten en vergissingen te onderscheiden (Schuurs 1990: 31). Het eerste criterium berust net als dat van Verhoeven op de complexiteit van de regel. Hoe complexer de regel, des te waarschijnlijker is het dat de afwijking van die regel als een fout beschouwd mag worden. Als tweede criterium noemt Schuurs parallelie. Als afwijkingen in een tekst die op het eerste gezicht verschillen, toch een zelfde grammaticale of communicatieve verklaring kan worden gegeven, is dat een aanwijzing dat dit fouten zijn en geen vergissingen, Schuurs derde criterium is persistentie. Daarmee bedoelt hij dat schrijvers een fout blijven maken en deze ook niet kunnen verbeteren, terwijl ze dat met fouten wel kunnen. Dat blijkt tot op zekere hoogte ook uit enkele experimenten die Schuurs later bespreekt. (Schuurs 1990: 32-39).

Laten we met deze criteria naar de manipulatie van vormfouten in het experiment van Kloet e.a.(2003) kijken. Eerst het persistentie-criterium. Omdat van elk subtype vormfout in de brief maar één exemplaar stond, kunnen we al de afwijkingen alleen als vergissingen beschouwen. Dan het parallelie-criterium: de vormfouten zijn zo heterogeen (letter vergeten, letters omgedraaid, woord verdubbeld) dat ze alleen onder de weidse paraplueterm “vergissingen” kunnen worden samengenomen. Blijft over het criterium complexiteit.

- Bij type A, B en D wijst alles op een vergissing. Vormen als *vor*, *antword* en *hogte* bestaan in het Nederlands niet. En er is ook geen spellingregel waardoor een lange klinker in een gesloten lettergreep door één klinkerteken wordt weergegeven.¹ De regel om namen met een hoofdletter te schrijven is simpel. En de verdubbeling van de persoonsvorm bij het type D is gedocumenteerd als voorkomend in de schrijftaal van beginnende schrijvertjes. Dirksen (1990) vond verschillende exemplaren in de opstellen van eerste-, tweede- en derdeklassers (nu: vijfde, zesde en zevende-groepers) van de basisschool. Hij schrijft deze constructie toe aan het feit dat de schrijver tijdens het uitvoeren van de zin, van het formuleerplan (7) overschakelt op het formuleerplan (8):

(7) dat het Astmafonds studieconferenties *houdt* voor huisartsen

(8) dat het Astmafonds studieconferenties voor huisartsen *houdt*

De verklaring van Dirksen maakt al duidelijk dat deze afwijking als een incidentele vergissing geïnterpreteerd moet worden.

¹ De vorm *an* is daarentegen een tikje dubbelzinnig. Hollandse dialecten kennen immers *an* voor *aan*, en elitair Nederlands ook. Zo zegt een beetje edelman niet “Moet ik m'n rok aan?” maar “Mot ik m'n kotspak an?” *An* zou dus als een correcte spelling van een dialectvariant kunnen worden beschouwd.

- Type E is heterogeen. Er is geen spellingregel in het Nederlands die voorschrijft om de klankvorn [e.r] te schrijven als ere, De vorm *mere* komt in het Nederlands ook niet voor. Daarom is *mere* een vergissing. *Hele* komt wel als voorbepaling bij een bijvoeglijk naamwoord voor, vergelijk bijvoorbeeld het aanbod “Hele mooie Bayliner 1850 Capri 3.0 Bowrider 140 PK” op marktplaats.nl. maar alleen als dat bijvoeglijk naamwoord zelf al verbogen is, en dat is alleen mogelijk bij attributief gebruik. Omdat de context van *hele* in het experiment juist predicatief is, mogen we toch aannemen dat dit een vergissing is.
- De meeste aandacht verdient type C. Dit zijn frequent voorkomende overschrijdingen van de regels voor de Nederlandse werkwoordspelling (Velde 1956). Het is verdedigbaar om het stelsel van die regels complex te noemen en aan te nemen dat de afwijkingen erop wijzen dat de schrijver de regels niet beheerst, dus fouten maakt. Deze interpretatie ligt het meest voor de hand bij de fouten van het type *gefinanciert*. Dit is onmiskenbaar een voltooid deelwoord, gezien *ge-* door de positie in de zin, en de stam eindigt op de stemhebbende consonant [r]. In dat geval schrijven we de uitgang met een *-d*. Maar dat wist de schrijver niet, althans op het moment van schrijven. En dan de gevallen *bied* in plaats van *biedt*. Daarin wordt de analogieregel geschonden die stelt dat bij de persoonsvorm derde persoon enkelvoud van een werkwoord waarvan de stam op *-d* eindigt een *-dt* in plaats van *-d* gespeld moet worden. Is die regel zo complex dat de afwijkingen een fout genoemd moet worden? Niet volgens Sandra en collega’s (Sandra, Frisson en Daems 1999; Frisson en Sandra 2002). Zij laten zien dat de afwijkingen vooral voorkomen in contexten waarin er veel woorden tussen het onderwerp en de persoonsvorm staan, én de afwijkende vorm eveneens in het Nederlands bestaat en veel frequenter is dan de afwijkende vorm. De schrijver kent de spellingregel dus wel, maar staat in bepaalde contexten bloot aan de verleiding om de spelling van een hoogfrequente homofone vorm te kiezen. Zo gezien is ook dit meer een vergissing dan een fout.

Wat betekent de bovenstaande interpretatie voor de resultaten van het experiment voor zover het de vormfouten betreft? Het gaat vrijwel uitsluitend om vergissingen: de schrijver kent de regels wel maar heeft onvoldoende aandacht aan de vormen besteed tijdens het uitvoeren van het formuleringsplan dan wel onvoldoende grondig gereviseerd. Bij de conditie met de connectieffouten staan de zaken er anders voor. Ten eerste vielen deze afwijkingen meer op doordat de lezers tijdelijk een verkeerde betekenisrepresentatie opbouwden. Ten tweede wijzen de criteria parallelie en persistentie in de richting van een interpretatie als fout. De verklaring van de connectiefafwijkingen is parallel: ze kunnen alleen ontstaan als de schrijver geen begrip heeft van de inhoud. Als homogene categorie waren de connectieffouten in de brieven verder persistent, met vijf respectievelijk drie incidenties.²

Wat kunnen daarvan de gevolgen zijn voor de reacties van de proefpersonen? Naar mijn idee hebben de proefpersonen aan de afzonderlijke voorbeelden van vergissingen, zo ze die bij de eerste lezing al

² En ook het complexiteitscriterium lijkt in de richting van fout te wijzen. Natuurlijk is een regel van het type “Kies *maar* als u twee uitingen met een tegengestelde inhoud aan elkaar wil verbinden” niet complex, maar doorzien welke te beschrijven elementen in tegenstelling tot elkaar staan, is dat wel.

opgemerkt hebben, geen interpretatie gegeven. In ieder geval is door de diversiteit van de afwijkingen de kans klein dat ze er als categorie een waarde aan hebben gehecht. Nu blijkt uit onderzoek van Kreiner e.a. (2002) dat proefpersonen milder staan tegenover verschrijvingen dan tegenover spelfouten. In zijn tweede experiment (zie ook het einde van deze paragraaf) bood Kreiner naast een foutloze tekst een tekst met spelfouten en een met typfouten (een ondersoort van verschrijvingen) aan. Uit de resultaten blijkt dat de spelfouten wél, maar de typfouten niet leidden tot een negatiever oordeel omtrent de intelligentie van de schrijver. Op een andere evaluatiedimensie, het oordeel over de schrijfvaardigheid van de schrijver, vond Kreiner wel een negatief effect van typfouten, maar dat was veel minder groot dan dat van de spelfouten. Dusdoende konden ze de laatste stap, die van de perifere cue, niet zetten. Bij de connectiefouten leidde de tijdelijke verstoring van de betekenisopbouw misschien tot een grotere opvallendheid. Maar belangrijker is dat de participanten bij elke volgende fout van dezelfde categorie verder op het spoor van een generalisatie werden gezet: deze schrijver weet niet hoe hij zinnen correct aan elkaar moet verbinden.

Kloet e.a.(2003) hebben dus bewezen dat slordigheden een schrijver van een direct-mailbrief niet aangerekend worden. Dat is voor slordige schrijvers een hele geruststelling. Toch is het voor de inrichting van het moedertaalonderwijs, dat zich terecht meer op het leren van de regels dan op het oefenen van correctie richt, relevanter om een andere vraag te stellen, namelijk hoe staan lezers tegenover direct-mailbrieven waarin systematisch vormfouten gemaakt worden? Willen we die vraag beantwoorden, dan is het verstandig het ontwerp van het experiment op enkele punten te wijzigen.

Het allerbelangrijkste was dat we ervoor moesten zorgen dat de lezer de kans krijgt het vermoeden te ontwikkelen dat de afwijking geen incidentele uitglijer is, maar een fout door gebrekkige regelkennis. Deze eis had twee consequenties. In de eerste plaats moesten de aangeboden afwijkingen zo homogeen mogelijk zijn. Dat had tot gevolg dat we de experimenten analytisch opzetten: niet meerdere soorten afwijkingen in één conditie, maar in één conditie slechts één soort afwijking. In de tweede plaats is het redelijk om aan te nemen dat een lezer bij een afwijking niet dadelijk "het ergste denkt" en gebrek aan regelkennis veronderstelt. Eerder zal het omgekeerde het geval zijn: de lezer zal bij het tweede of derde voorbeeld een vermoeden krijgen, en pas na vijf of zes afwijkingen beseffen dat hij met een onkundige schrijver van doen heeft. Dat is precies wat Kreiner e.a. (2002) in hun drie experimenten hebben gevonden. In het eerste experiment boden ze teksten van circa 300 woorden aan met vier spel- dan wel typfouten, en vonden ze geen enkel resultaat. Pas toen ze in het tweede experiment de incidenties tot twaalf ophoogden in een tekst van 200 woorden, gebeurde er wat in de lezersreacties. Het derde experiment, met andere voorbeelden van spel- en typfouten, bevatte zeven incidenties, en dat bleek aan de magere kant. Ze vonden geen verschil meer tussen typ- en spelfouten.

Om deze reden is het minimum aan afwijkingen per conditie in de experimenten gesteld op vijf. Vaak zijn het er meer, tot zelfs 36 aan toe. Dat lijkt fors, maar is vergelijkbaar met wat in ander onderzoek in het kader van het Elaboration Likelihood Model gebeurt, vergelijk bijvoorbeeld het gezaghebbende onderzoek van Areni en collega's naar het effect van 'powerless language' (Sparks e.a. (1998); Areni & Sparks 2005)): 48 keer in een tekst van 600 woorden. Natuurlijk hebben deze forse manipulaties een belangrijk nadeel. De kans wordt groot dat de proefpersonen de gemanipuleerde teksten niet realistisch

vonden, daardoor ze de teksten niet als echte direct-mailbrieven maar als ‘weer zo’n experiment’ hebben gewaardeerd. Om daar althans enig inzicht in te hebben, hebben we daarover een controlevraag gesteld.

Er is nog een ander nadeel aan het ontwerp van de volgende experimenten. Door de beperking van één type afwijking per conditie kon maar het effect van slechts een type afwijking bestudeerd worden, met de kans op een resultaat dat slechts voor die ene afwijking geldt. Dat probleem hebben we opgelost door het experiment wat ruimer op te zetten, dus het experiment met meerdere soorten afwijkingen te doen. Niet alleen qua taalniveau (zinsbouw, leestekens, spelling) maar ook binnen deze niveaus verschillende typen (bijvoorbeeld werkwoordspelling en meervoud op e) en zelfs binnen één soort taalfout twee deexperimenten met verschillende manipulaties. Het had weinig zin om verschrijvingen op te nemen. Die zijn daarvoor niet regel-matig genoeg.³ Daardoor is het vooralsnog onmogelijk om een of meer categorieën vast te stellen die homogeen genoeg zijn om proefpersonen op het spoor te brengen van een vermoeden van een specifiek tekort in de taalbeheersing van de schrijver.

De onderzoeksvragen bij de volgende twee experimenten zijn:

- 1 Welke invloed hebben systematisch voorkomende afwijkingen van regels voor het standaardnederlands op de reacties van lezers op een direct-mailbrief?
- 2 In hoeverre leiden verschillende soorten afwijkingen (spelling, interpunctie, zinsbouw) tot verschillende reacties?

Deze vragen zullen beantwoord worden aan de hand van de resultaten van twee experimenten. In hoofdstuk 3 zal een experiment besproken worden met afwijkingen tegen de regels voor de spelling, interpunctie en de zinsbouw en in hoofdstuk 4 een experiment met zinsbouwafwijkingen die aan interferentie met de spreektaal toegeschreven kunnen worden.

3. Afwijkingen van de spelling, interpunctie en zinsbouw van de schrijftaal

Materiaal

Net als bij Kloet e.a.(2003) hadden de teksten waarin de afwijkingen werden aangeboden een commercieel-persuasief karakter: het ging om direct-mailbrieven en direct-emails. Voor de keuze van dit genre pleit niet alleen dat het ook al in een eerder experiment gebruikt werd, maar ook dat het tekstdoel relatief eenduidig is: de lezer over te halen om op het aanbod in te gaan. Met opzet maakten we geen gebruik van hét genre waar iedereen aan denkt bij normatieve taalkwesties: de sollicitatiebrief (Van Hulle 2007). Het probleem van het genre sollicitatiebrieven is dat de brief niet alleen gelezen wordt om

³ Een uitzondering is misschien bij tyfefouten de letterverwisselingen doordat de wijsvinger eerder bij zijn toets is als de middelvinger.

te weten te komen waarom de sollicitant solliciteert, maar ook om uit de stijl af te leiden wat zijn (communicatieve) kwaliteiten zijn. Met andere woorden, dit genre is uniek omdat vormelijke afwijkingen er fungeren als indexicale tekens voor de capaciteiten van de schrijver.

Studenten ontwierpen in het kader van een onderzoeksgroep in hun masteropleiding twee commerciële brieven die zich leenden voor een manipulatie met een fout tegen allerhande regels van de Nederlandse schrijftaal op het niveau van de zinsbouw, de spelling en de interpunctie.⁴ Ze stelden twee boodschappen van fictieve detailhandelsbedrijven op: een van de wijnhandel *Wijnwereld* en een van de handel in olijfolie *Olivio*. De beide brieven verschilden minimaal. In de eerste alinea wordt algemene informatie gegeven over de productie van wijn (of olie) in de mediterrane landen. In de tweede wordt over de positieve kwaliteiten geëlaboreerd. In de derde wordt de aanbieding aangekondigd en in de vierde gedaan: een uitnodiging om een proeverij bij te wonen. In de laatste alinea wordt dit aanbod met kracht herhaald. Een – voor dit genre obligaat - PS met een extra aanbieding en een slagzin sluiten de brief af (zie Bijlage 1).

De beide brieven zijn opgesteld in het stramien en de stijl die voor direct mail gebruikelijk zijn. In de zinnen en woorden van de 0-conditie zaten geen afwijkingen tegen de standaardtaal. Wel was het belangrijk dat ze zinnen en woorden bevatten die geschikt waren om als minimaal paar te dienen voor een of meer van de afwijkingen die zodadelijk besproken zullen worden. De bodytekst van de brieven telt ongeveer 290 woorden, verdeeld over vijf alinea's.

In de deelexperimenten stonden afwijkingen centraal op drie taalniveaus: dat van de spelling, de interpunctie en de zinsbouw.⁵ Op het gebied van de spelling werden de volgende verschijnselen onderzocht: het niet schrijven van de slot-*n* van het meervoudsmorfeem *-en*, fouten tegen de regels voor de werkwoordspelling en voor het gebruik van hoofdletters. Op het gebied van de interpunctie kwamen aan de orde: het los schrijven van delen van samenstellingen, het invoegen van een spatie voor in plaats van na een punt of komma en het uitbundig gebruik van uitroepetekens. Ten slotte waren er drie onderwerpen op het gebied van de zinsbouw, te weten discongruentie, onjuist genus van het bepaalde lidwoord en tautologie.

Omdat de afwijkingen zeer verschillend zijn, bespreek ik ze nu afzonderlijk. Die bespreking gaat volgens een vast stramien:

- Taalkundige omschrijving van de afwijking
- (Als daar gegevens over zijn), de ernst van de afwijking
- Een voorbeeld waaruit blijkt dat deze afwijking in gewone geschreven taal voorkomt.⁶

⁴ Ik dank de studenten Lonneke van Asperdt, Joost Bloemendal, Eline Croes, Carly ter Doest, Linda Hogenes, Robin Koning, Sanne Langelaar, Jo Luijten, Freke Nap, Lindy Odijk, Ilse Oranje, Iris Paape, Evianne Potappel, Debbie van Rijswijk, Susanne Schiffer, Melle Strikwerda, Karsten Veerman, Remke van Veelen, Eefje Vereijken, Dirk Verhoeven, Rosa Walraven en Raoul Zonnenberg.

⁵ De achtergrond van deze indeling wordt toegelicht in "Statistische verwerking".

⁶ De meeste van deze voorbeelden leenden zich voor opsporing met behulp van Google en zijn dus vooral ontleend aan websites (geraadpleegd omstreeks augustus 2008). In de gevallen waarin dat niet mogelijk was, heb ik gebruik gemaakt van Dirksen (1990) en van twee doctoraalscripties waarin foutenanalyses worden gemaakt van een corpus opstellen en ander schriftelijk werk van LBO-scholieren uit de jaren tachtig van de vorige eeuw (Casteels 1988; Gruteke 1988).

- Een voorbeeld waaruit blijkt hoe de afwijking in de direct mailteksten gemanipuleerd is.

Afwijkingen van de spelling

1: Meervoudsuitgang op -e

Een van de meervoudmorfemen van het Nederlandse klinkt in het grootste deel van het land als [ə] maar we schrijven *-en*. De ə-sprekers moeten dus gebruik van een spellingregel die bepaalt dat in de spelling de uitspraak van een andere variant van het standaard Nederlands dan die zij spreken, wordt weergegeven. Wie alleen de *-e* schrijft en de *n* weglaat, overschrijdt die regel. Gruteke (1988: 20) treft dit type fouten 14 keer aan in een beperkt corpus schriftelijke producten van Brabantse LBO-leerlingen. Een blik op het taalgebruik op websites maakt duidelijk dat deze regel nog steeds stelselmatig overtreden wordt:

- (9) Toen we daarvan terug waren hadde we nog ongeveer een half uurtje, snel wa gegeten en toen vertrokken. Natuurlijk gans veel zenuwe haha. We kome daar aan, in een kast van een huis. Krijge daar een rondleiding door Claira, de oudste van de 2.
(<http://www.travelmessage.nl/fisherprice/>).

Uit het waarderingsonderzoek van Assink (1988: 49) komt naar voren dat spelfouten van het spreektaaltype met 81 (op een schaal van 0 (geen schending) tot 100 (zwarte schending) als de op twee na zwaarste schending van spellingregels wordt beschouwd. In het deexperiment werden vrijwel alle meervoudsvormen van zelfstandige naamwoorden en werkwoorden aangepast, om precies te zijn 20 van de 21. De volgende zin bevat daarvan twee voorbeelden.

- (10) En wat hebbe de producente zich steeds aangepast

2: De uitgang van werkwoordsvormen

Werkwoorden die in gesproken Nederlands op een [t] eindigen, kunnen in het geschreven Nederlands eindigen op een *t*, *d* of *dt*, al naar gelang de syntactische status (voltooid deelwoord of persoonsvorm van de eerste, tweede of derde persoon enkelvoud) en de slotmedeklinker van de stam (*d* of *t*). Deze een-op-veelverhouding maakt veel spelfouten mogelijk, die we dan ook in geschreven taal aantreffen. De afwijkingen die in twee van de deexperimenten werden aangeboden, voldeden alle aan de eis dat de afwijkende vorm als spellingbeeld in het Nederlands voorkomt. Gevallen als *het schijndt* werden dus niet aangeboden. De algemene categorie fouten in de werkwoordspelling worden blijkens Assink met een score van 70 als gemiddeld ernstig beschouwd.

In de twee deexperimenten werden de volgende typen werkwoordsfouten aangeboden:

I Het onterecht niet toepassen van de analogieregel voor de uitgang van de derde persoon enkelvoud. De [t] die we horen in *hij kijkt* wordt in de derde persoon enkelvoud ook geschreven, als we hem niet kunnen horen doordat de stam van het werkwoord op een *d* eindigt (zie regel 11B van de Woordenlijst (2005: 71)). Deze specifieke regel, die bij Assink (1988: 52) met 62 punten als middelzwaar uit de bus komt, wordt systematisch overschreden door de volgende aanbieder van een emailsysteem voor bejaarden:

- (11) Men vind het te moeilijk om te leren, men vind het werken met de muis lastig, men vind het te duur (www.pimmen.com)

Aan een van de deelexperimenten ontlene we voorbeeld (12), (zie tabel 1) voor de incidenties van dit en de volgende typen):

- (12) Men bereid er traditionele wijnen, (...)

II Het onterecht wél toepassen van de analogieregel voor de derde persoon enkelvoud. Deze afwijking zien we als de schrijver een voltooid deelwoord aanziet voor een persoonsvorm. Dat gebeurt vooral bij werkwoorden met de prefixen *ge-*, *be-*, *ver-* en *ont-*, waarbij de voltooide deelwoorden niet als zodanig vormelijk herkenbaar doordat het voorvoegsel *ge-* ontbreekt. Een voorbeeld van dit type afwijking, dat Assink overigens niet in zijn experiment heeft opgenomen, ontleen ik aan een de website waarop een uitgever zijn nieuwe boek over ondernemen presenteert:

- (13) Bij een bestaande ondernemer wordt er veel aandacht aan het verleden besteedt. (http://www.wernex.nl/ond_plan_bespr.htm)

In de deelexperimenten kwamen gelijkaardige afwijkingen voor, zoals:

- (14) Nog steeds wordt er in de mediterrane olijfgaarden enorm veel aandacht aan de kwaliteit besteedt

Als de werkwoordstam niet op een *d* eindigt leidt dezelfde fout tegen de analogieregel tot een abusievelijke *t*. Uiteraard is een alternatieve oorzaak dat de schrijver de regel van de beschaafde uitspraak heeft gehanteerd. Deze fout zien we bijvoorbeeld in een titel van een Hyves-pagina:

- (15) Wat is er gebeurt? (voor-bas.hyves.nl/forum)

In het deelexperiment kwam ondermeer voor:

- (16) (...) hebben wij ontdekt dat er de afgelopen tijd in deze streken heel veel moois is gebeurt

In het beoordelingsexperiment van Assink werd deze afwijking met 57 punten als gemiddeld beoordeeld. Assink (1988: 52).

III Een verwarring tussen de uitgangen van persoonsvorm en die van voltooid deelwoord kan ook tot de afwijking leiden dat de uitgang van het voltooid deelwoord aan de persoonsvorm wordt toegevoegd. Van de volgende twee fragmenten is het eerste uit een productpresentatie en het tweede uit de deelexperimenten:

- (17) Men verbeterd het effect wanneer we met de werkdruk en werktijd spelen.
(http://www.techmas.be/html/prod1n_centra.htm)
- (18) Daarnaast verbeterd men voortdurend de productietechnieken om deze authentieke smaak verder te verfijnen

Ook deze fout komt bij Assink (1988: 52) als gemiddeld (63) uit de bus.

Zoals gezegd was de werkwoordspelling het onderwerp van twee van de deelexperimenten. In de volgende tabel staan de verschillen en overeenkomsten tussen beide experimenten.

Tabel 1. Voorkomen van werkwoordfouten in de beide deelexperimenten (De teller geeft het aantal foute vormen aan, de noemer het potentieel, dat zijn de werkwoordsvormen waarin dit type fout gemaakt had kunnen worden.)

	Experiment 1	Experiment 2

Persoonsvormen		
Hoofdzin		
D ipv dt	5/7	1/7
D ipv t	2/3	3/3
Bijzin		
D ipv t	2/2	1/2

Voltooid deelwoorden		
T ipv d	1/3	3/3
Dt ipv d	1/1	1/1

Totaal aantal incidenties	11	9

Uit tabel 1 blijkt dat het belangrijkste verschil tussen de twee experimenten bij de derde persoon enkelvoud van werkwoorden met een stam op d zit, waar de analogieregel ten onrechte niet is toegepast.

3: Afwijkingen van de regels voor hoofdletters

Volgens de Woordenlijst (2005: 95 e.v.) wordt de eerste letter van een woord met een hoofdletter geschreven als de zin met dat woord begint, als het woord een eigennaam is, en bij sommige hoge functies om respect ten aanzien van de functionaris aan te geven. In andere gevallen schrijven we dus geen hoofdletter: ook niet na een komma komt geen hoofdletter en zaken of begrippen die in een tekst een belangrijke rol spelen.

Van deze regels wordt ook wel eens afgeweken. In fragment (19) zien we eerst twee keer ten onrechte een kleine letter aan het begin van de zin, en daarna een inhoudswoord met een onterechte hoofdletter. De daarop volgende drie fragmenten (20)-(22) geven voorbeelden van de manipulatie in de deelexperimenten:

- (19) anderen zeggen juist weer van wel. dat je wel zwanger kan worden. dus ik ben echt Confused. (www.gezondheidsplein.nl/patientverhaal/)
- (20) *tijdens* onze tocht door de *middellandse-zeelanden* hebben wij gepassioneerde wijnbouwers ontmoet, (...)
- (21) Daarnaast verbetert men voortdurend de *Productietechnieken*
- (22) Als u op twee van deze vragen ja kunt zeggen, *Mag* u de proeverij beslist niet missen

Aan het hoofdletterprobleem werden twee deelexperimenten gewijd. Zie tabel 2.

Tabel 2. Verdeling van soorten hoofdletterafwijkingen over de twee experimenten. (De teller geeft het aantal foute vormen aan, de noemer het potentieel, dat zijn de werkwoordsvormen waarin dit type fout gemaakt had kunnen worden.)

	Experiment 1	Experiment 2
Kleine letter begin zin	12/24	6/24
Onterechte hoofdletter in zin	0/290	5/290
Kleine letter naam	18/18	9/18
Hoofdletter na komma	---	5/8
Totaal incidenties	30	25

In het eerste experiment kregen de hoofdzinnen om en om een grote of een kleine letter. In het tweede experiment werden willekeurige zinnen en woorden gekozen.

Afwijkingen van de regels voor spatiering en interpunctie

4: *Spatie voor in plaats van na de punt, komma en dubbelepunt*

De leestekens punt, komma en dubbelepunt plaatsen we direct na het laatste woord van de zinsnede waar ze bij horen. Na het leesteken volgt dan eerst een spatie en vervolgens komt het eerste woord van de volgende zinsnede. Vreemd genoeg hebben we in geen van de relevante handboeken (zoals de *Schrijf*-, de *Leesteken*- en de *Redactiewijzer*) van deze toch algemeen aanvaarde regel het overeenkomstige voorschrift kunnen vinden, al blijkt uit een terloopse opmerking als de laatste zin van (23) ten overvloede hoe algemeen deze regel is.

- (23) De meningen zijn verdeeld over het al dan niet plaatsen van een spatie vóór (!). U kunt de spatie weglaten, maar dat is niet noodzakelijk. Erna komt natuurlijk een spatie. (Van der Horst 1990: 55)

Gelukkig bracht de website van een schrijfdokter uitkomst:

- (24) Schrijf geen spatie voor, maar wel één spatie na de volgende leestekens: punt, komma, puntkomma, dubbelpunt, vraagteken, uitroepteken.”
(<http://www.schrijf.be/stijlgids.htm>, geraadpleegd op 3/7/2009)

In het desbetreffende deexperiment werden deze conventies doorkruist door de plaatsing van spaties om te keren: tussen de laatste letter van het laatste woord en het leesteken kwam wel een spatie, en tussen het leesteken en de eerste letter van de volgende zinsnede kwam juist geen spatie. Dergelijke overschrijdingen komen in de dagelijkse schrijfpraktijk voor, zoals in dit patiëntenverhaal:

- (25) want immers ben ik 47 en altyd nog voel ik de pyn,wat er met me is gebeurd ,er is dus nog steeds maar weinig veranderd wat hulp betrefd,
(<http://www.gezondheidsplein.nl/patientverhaal/>)

Hoe deze manipulatie uitpakt in het experiment ziet u twee keer in het volgende fragment:

- (26) De Middellandse Zee staat niet alleen garant voor de mooiste *vakanties* ,maar is ook hét gebied waar de geschiedenis steeds weer *herleeft* ,dankzij de overvloed aan heerlijke olijfoliën.

In het deexperiment werd de manipulatie in alle 36 gevallen toegepast waarin de genoemde leestekens voorkwamen. Er zijn voor zover ik weet geen gegevens over de ernst van interpunctie-afwijkingen.

5: *Spatie tussen delen van een samenstelling*

Een bepaalde morfeemreeks in gesproken taal kan bedoeld zijn als samengesteld woord of als woordgroep. Wat de bedoeling is, kunnen we onder meer afleiden uit het klemtoonpatroon. Als uit het klemtoonpatroon blijkt dat de reeks een samengesteld woord is, worden de onderdelen aaneengeschreven volgens spellingregel 6c van het *Groene Boekje* (Woordenlijst 2005: 35). In afwijking van deze regel plaatsen veel taalgebruikers een spatie tussen de onderdelen. Een interessant voorbeeld vinden we in het aanbod dat een amoureuze John op een datingsite doet. (Zie voor meer voorbeelden de website van Signalering Onjuist Spatiegebruik (www.spatiegebruik.nl/):

- (27) Hoi dames hier john ikzou graag alleen staande vrouwen verwennen in de buurt van west-friesland (contacten.tweedehands.net/man-zoekt-vrouw/)

Hieruit blijkt dat het los schrijven van de samenstelling net als de connectieffouten van Kloet e.a. (2004) tot een tijdelijke verstoring van de opbouw van de betekenisrepresentatie kunnen leiden. Dergelijke dubbelzinnige samenstellingen namen we in het experiment natuurlijk niet op. In het deexperiment kwamen 14 doorzichtige samenstellingen voor, die allemaal los geschreven werden aangeboden. Ze waren alle van het niet verwarring stichtende vormtype, waaronder:

- (28) Daarnaast verbetert men voortdurend de productie technieken

6: *Veel uitroeptekens*

Een uitroepende zin wordt besloten met een uitroepreken. In direct-mailbrieven kunnen enthousiaste uitroepen zeker gepast zijn, maar toch bestaat er een conventie om terughoudend te zijn met die uitroeptekens. Zo schrijft Van der Horst (1990: 56): "*Wees zuinig met uitroeptekens. Vermijd het uitroepteken in zakelijke teksten zoveel mogelijk; het geeft in het algemeen een emotionele toestand van de schrijver weer, die beter op een andere manier geuit kan worden.*" Dit advies lijkt niet zo erg besteed aan veel incidentele schrijvers. Een voorbeeld treffen we aan op een forum waar kritiek op de uitslag van een missverkiezing gepost wordt:

- (29) dus van al die duizende meiden is dit de winnaar???? niet te geloven toch? lijkt de verkiezing van "wie is de lelijkste model van het jaar! ;D En dat die motorisch gestoorde bekken trekker Carmen tot de finale kwam is ECHT NIET TE GELOVEN hoor! Volgens mij hebben die juryleden de ogen in hun reet zitten!! echt! (www.nuij.nl/cecile-holland-s-next-top-model.1504517.lynkx)

Het uitbundig gebruik van uitroeptekens in (29) wordt niet alleen veroorzaakt doordat de auteur veel uitingen van een uitroepteken voorziet, maar ook doordat hij meerdere uitroeptekens achter elkaar zet. Zover zijn we bij deze manipulatie niet gegaan. Er werden dus alleen frequent enkele uitroeptekens gezet. Het volgende fragment geeft een idee van de manipulatie:

- (30) Als u dat niet onmiddellijk gelooft, komt u dan vooral naar onze proeverij! Op vrijdag 31 maart staan onze specialisten klaar met hapjes, salades en speciaal voor u een verrassing!

De 0-conditie had 3 zinnen met een uitroepteken, in de experimentele conditie waren dat er 12. In totaal waren er 20 plaatsen waar potentieel een uitroepteken had kunnen staan.

Afwijkingen van de zinsbouwregels

7: Discongruentie van onderwerp en persoonsvorm

Een van de deelexperimenten was gewijd aan doorkruisingen van de getalscongruentie van de persoonsvorm met het syntactisch subject. Dergelijke discongruenties komen in schrijftaal voor Casteels (1988: 66). Zij geeft als voorbeeld:

- (31) De slee van Peter en Rudi liggen voorop (Casteels 1988: 45)

Dirksen (1990: 21) analyseert de discongruenties die hij in de opstellen van basisschoolleerlingen aantroef, zoals

- (32) De kinderen van de Orca wordt net zo geboren als die van ons.

De meeste zijn volgens hem het gevolg van gebrek aan aandacht van de schrijver voor de mate waarin datgene wat al is geschreven bepaalt wat hij nog moet schrijven. Een van de deelexperimenten was gewijd aan de waardering van doorkruisingen van de getalscongruentie tussen de persoonsvorm en het syntactisch subject. De meeste van deze discongruenties hadden een syntactisch subject in de vorm van een zelfstandignaamwoordsgroep, zoals in (33). Daarnaast kwamen er ook een geval voor met een eerste persoons (34) en een met een tweede persoonssubject (35). Dergelijke discongruenties komen in het wild ook wel voor (vergelijk (36)), maar maken wel een meer afwijkende indruk dan de vorige.

- (33) Intelligente wijnbouwers heeft gezorgd voor een verrassend volle smaak
(34) Tijdens onze tocht door de Middellandse-Zeelanden heeft wij gepassioneerde wijnbouwers ontmoet, (...)
(35) Houden u van Portugese port?
(36) Vandaag heeft wij een speciale 6 in 1 super pack voor de Xbox 360 in de dagaanbieding. (<http://www.dagaanbiedingen.nl/films-muziek-en-games/index.html>)

In dit deelexperiment werden van de 31 combinaties van subject en persoonsvorm er acht discongruent gemaakt. Allemaal waren het discongruenties die ook hoorbaar zouden zijn als de zin zou worden uitgesproken.

8: Onjuist bepaald lidwoord

Het Nederlands kent *de*-woorden, die ook wel mannelijk of vrouwelijk worden genoemd, en *het*-woorden, die onzijdig heten (Haeseryn e.a. 1997: hoofdstuk 3.3.1). Verreweg de meeste zelfstandig naamwoorden kunnen maar met één van deze twee lidwoorden verbonden worden, maar taalgebruikers wijken soms van dit gebruik af door het andere lidwoord te kiezen, zoals Trijnie die vanuit Groningen laat weten:

- (37) Ik ben op zoek naar de boek grenzeloze liefde van h, rozema
(<http://boeken.tweedehands.net/>)

Het volgende fragment bevat een voorbeeld van de wijze waarop deze afwijking in het deexperiment gepresenteerd werd:

- (38) Wat beleeft het klassieke wereld anno 2006 een geweldige dynamiek

In dit deexperiment kwamen 17 van dergelijke doorkruisingen van de woordgeslachtregels (op de 18 mogelijke) voor.

9: Tautologieën

Bij een tautologie wordt in verschillende bewoordingen twee keer hetzelfde gezegd. Het leenwoord *anno* betekent "in het jaar" en daarom bevat de volgende zin een tautologie:

- (39) Die nabijheid van de Here, die overgave aan Hem, dat wens ik u toe in het jaar
anno
2006 (<http://www.dechristenvrouw.nl/>)

In de basisbrief waren vijf zinsneden opgenomen die zich leenden voor een tautologische uitbreiding, die alle vijf in dit deexperiment opgenomen werden, waaronder:

- (40) Daarnaast verbetert men voortdurend permanent de productietechnieken om deze authentieke smaak verder te verfijnen.

Instrumentatie

We stelden een lijst van 37 stellingen (zie Bijlage 2) samen over allerhande aspecten van de brief, die afgeleid werden uit de volgende zeven beoordelingsdimensies. In de volgende tabel wordt aangegeven welke vragen tot de cluster behoren, waarbij de nummers verwijzen naar de rangorde in de vragenlijst in

de bijlage.

Correctheid

- (41) De tekst is volgens de regels van het Nederlands geschreven (19)
- (42) Ik erger me aan de taal in deze brief (20)
- (43) De schrijver weet meer van wijn dan van brieven schrijven (24)
- (44) Deze brief staat vol taalfouten (35)

Schrijfproces

- (45) De schrijver heeft veel zorg besteed aan de tekst (15)
- (46) De schrijver is slordig (16)
- (47) De brief is nauwkeurig nagekeken (23)
- (48) Deze brief is voor de schrijver duidelijk een haastklus geweest (27)
- (49) De schrijver heeft efficiënt gewerkt (34)

Aantrekkelijk

- (50) De tekst is overzichtelijk (17)
- (51) De brief is mooi geschreven (26)
- (52) De tekst is aantrekkelijk (28)

Professionaliteit

- (53) De schrijver van de brief komt geïnteresseerd over (3)
- (54) Ik vind de tekst klantgericht (7)
- (55) De opsteller van de brief maakt een vriendelijke indruk op mij (13)
- (56) De tekst is door een professional geschreven (18)
- (57) De schrijver doet alles om mij tot zijn klant te maken (25)
- (58) De tekst maakt een amateuristische indruk (29)

Globale tekstkwaliteit

- (59) Deze brief geef ik het rapportcijfer: (37)

Imago

- (60) Het bedrijf Wijnwereld maakt een betrouwbare indruk (2)
- (61) Het bedrijf Wijnwereld maakt een sympathieke indruk (9)
- (62) Deze brief gaat uit van een degelijke organisatie (22)
- (63) Het bedrijf neemt zijn klanten serieus (33)

Instemming

- (64) Voor een dineetje denk ik na over de keuze van de beste wijn (1)
- (65) Een dineetje wordt ook gewaardeerd met de goedkoopste wijn (6)
- (66) Ik verdiep me graag in de juiste keuze van wijn (8)
- (67) Ik wil graag weten waar ik de lekkerste wijn kan krijgen (10)

- (68) Het belang van een goede wijn wordt sterk overdreven (11)
 (69) Ik zou graag naar de proeverij gaan (14)
 (70) De keuze van wijn houdt me bezig (21)

Verder waren er nog stellingen opgenomen waaraan in dit artikel geen aandacht besteed wordt. Deze hadden betrekking op: de houding van de proefpersoon tegenover wijn en olie en de geschiktheid van de tekst voor elektronische dan wel papieren communicatie.

De proefpersonen konden hun oordeel daarover geven aan de hand van een zevenpuntsschaal. De proposities werden op de volgende manier gepresenteerd:

Voor een dineetje denk ik na over de keuze van de beste wijn	Helemaal oneens 0 0 0 0 0 0 0 helemaal eens
--	---

Samenstelling deelnemersgroep

1213 Proefpersonen deden mee aan het experiment. De seksen waren ongeveer gelijkmatig vertegenwoordigd: 539 mannen (= 45%) en 671 (= 56%) vrouwen. Hogeropgeleiden waren sterk oververtegenwoordigd: 931 (= 86%) personen met een Havo of hogere opleiding tegenover 168 (= 14%) met MBO of minder. De gemiddelde leeftijd was 29 (SD 11). De 0-conditie werd door 131 proefpersonen beoordeeld, de experimentele condities door minimaal 80 personen met een gemiddelde van 108. Met behulp van chikwadraattoetsen werd gekeken of er geen significante verschillen waren in de verdeling van sekse en leeftijd over de condities. Dat bleek niet het geval.

Onderzoeksontwerp

Voor het experiment werd gekozen voor een "tussenproefpersoondesign". Elke proefpersoon kreeg dus slechts één tekst om te evalueren.

Procedure

Bij alle condities werd de ene helft van de direct-mailbrieven op papier aangeboden, dus als direct-mailbrief en de andere helft langs elektronische weg, dus als directemail. Voor de briefversie gingen de proefleiders langs bij hun proefpersonen, die zij meestal wierven uit hun kennis of werkkring. Zij legden de tekst voor. De proefpersonen mochten zo lang als ze wilden doen over het lezen. Vervolgens werd de tekst ingenomen en werd de vragenlijst uitgedeeld. De e-mails werden per e-mail verstuurd, met de instructie de tekst eerst te lezen, dan af te sluiten en vervolgens de vragenlijst in te vullen. Eventuele kanaaleffecten blijven in dit artikel buiten beschouwing. Het experiment duurde minder dan 15 minuten. De proefpersonen werden niet betaald voor hun diensten.

Statistische verwerking

Eerst werd nagegaan of het onderwerp van de teksten, een aanbieding van wijn dan wel van olijfolie, de resultaten niet beïnvloedt. Uit een analyse van onderwerp en de conditie bleek er inderdaad geen interactie aanwezig te zijn (voor alle clusters $F < 2.7$, $p > .10$). Bijgevolg werden de resultaten van de twee brieven tezamen genomen. Verder werd gekeken of en in hoeverre de diverse deelexperimenten konden worden samengenomen. De resultaten van één deelexperiment, het tweede over de werkwoordspelling, bleken van alle andere af te wijken.⁷ De samenhang van de overblijvende deelexperimenten hebben we geanalyseerd aan de hand van mixed models. Daarbij bleek dat ze in drie groepen uiteenvielen, waarbinnen de reacties op de afwijkingen niet significant van elkaar verschilden (voor alle clusters $p > .22$), te weten spelling, interpunctie en grammatica (zie de rubricering in de sectie Materiaal). Het enige type afwijking dat op het eerste gezicht misplaatst lijkt, is de los geschreven samenstelling, waarvan de resultaten niet met die van de spellingafwijkingen, maar met die van de interpunctieafwijkingen bleken overeen te komen. Bij nader inzien valt daar ook om inhoudelijke redenen wat voor te zeggen. Los schrijven betekent invoegen van een spatie en spatiëring is een vorm van interpunctie.

De stellingen met een negatieve oriëntatie werden omgepoold. Vervolgens werd nagegaan of de vragen in de diverse clusters voldoende samenhang vertoonden. Daarvoor moesten sommige vragen worden verwijderd. Zie Tabel 3 voor de vragen die dan overblijven.

Tabel 3. Samenhang tussen de vragen binnen de clusters, uitgedrukt in Cronbach's alfa. De itemnummers verwijzen naar de itemnummers in bijlage 2.

Cluster	Deelnemende vragen	Cronbach's alfa
Correctheid	19, 20, 24, 35	.72
Schrijfproces	15, 16, 23, 27	.77
Aantrekkelijk	17, 26, 28	.81
Professioneel	3, 7, 13, 25	.74
Imago	2, 9, 22, 33	.86
Instemming	6, 10, 11, 14	.58

In het algemeen is de samenhang bevredigend, op die van de vragencluster "instemming" na. Daarom hebben we de resultaten van dit cluster vergeleken met die van de vraag die het duidelijkst de handelingsintentie van de lezer bevroeg: "Ik zou graag naar de proeverij gaan". Omdat daarbij bleek

⁷ De resultaten van dat tweede deelexperiment over werkwoordspelling kunnen worden samengevat als: op de clusters (rapportcijfer, schrijfproces, professionaliteit) vonden we geen verschil tussen de condities; op de andere, aantrekkingskracht, correctheid, instemming en imago een verschil in de niet-verwachte richting. Met andere woorden, de brieven met de *dt*-fouten werden hoger gewaardeerd dan de foutloze brieven. De enige verklaring die we hiervoor hebben kunnen bedenken, is dat er voor de experimentele groep andere, minder taalgevoelige dan wel milder gestemde proefpersonen geselecteerd zijn. We laten dit deelexperiment verder buiten beschouwing.

dat de overeenstemming bijna volledig was, hebben we deze cluster in de beschouwingen meegenomen.

De verschillen in schaaloordeelen werden geëvalueerd met eenweg-variantie-analyses. Voor elk significant resultaat worden de eta-kwadraat gerapporteerd, die een indruk geeft van de kracht van het verband.

3.3 Resultaten

Het eerste probleem is: hebben de proefpersonen wel op dezelfde manier naar de teksten met en zonder fouten gekeken? Dat klemt in het onderhavig geval des te meer omdat het aantal manipulaties in veel gevallen aan de forse kant was (zie hoofdstuk 2). Hebben de proefpersonen de gemanipuleerde versies wel voldoende serieus genomen? Dit kon worden gecontroleerd aan de hand van de resultaten van de stelling: "Deze brief/e-mail is onlangs echt verstuurd (1 "niet mee eens" - 7 "mee eens)". Uit de resultaten blijkt dat de aanwezigheid van afwijkingen de waargenomen "normaalheid" van de brief inderdaad beïnvloedt, aangezien de gemiddelde instemming met de genoemde stelling daalt van 4,3 (sd 1,3) naar 3,4 (sd 1,6), een statistisch significant verschil ($F(1,1188) = 38,9, p < .001$). De manipulatie is dus beslist opgemerkt en heeft ertoe geleid dat de brief tot op zekere hoogte minder als een reële tekst werd gezien dan als een kunstmatig experimenteel object, iets waar we bij de interpretatie rekening mee moeten houden.

Vervolgens kijken we naar de invloed van de verschillende soorten afwijkingen op de verschillende aspecten van de waardering van de boodschap. Tabel 4 geeft informatie over de gemiddelden, de noten over de statistische waardering en tabel 5 over de kracht van de invloed.

Tabel 4. Gemiddelde waardering (en standaarddeviatie) van de teksten zonder afwijkingen en die met afwijkingen in het algemeen en uitgesplitst naar spelling-, interpunctie- en grammatica-afwijkingen. Alle schalen liepen van 1 (slecht) tot 7 (goed), behalve rapportcijfer (van 1 tot 10).

	foutloos	spelling ⁸	interpunctie ⁹	grammatica ¹⁰	alle afwijkingen ¹¹
aantrekkelijk	4,44 (1,07)	3,36 (1,03)	3,26 (1,09)	3,05 (1,27)	3,22 (1,13)
schrijfproces	4,27 (1,00)	3,21 (1,08)	3,12 (1,15)	2,87 (1,37)	3,03 (1,21)
correct	4,50 (0,87)	3,46 (1,23)	3,56 (1,33)	2,97 (1,40)	3,26 (1,39)
imago	4,64 (0,95)	3,64 (1,05)	3,80 (1,12)	3,37 (1,28)	3,58 (1,16)
professioneel	5,03 (0,87)	4,14 (1,02)	4,41 (0,96)	3,94 (1,17)	4,16 (1,08)
rapportcijfer	5,89 (1,57)	4,90 (1,49)	4,86 (1,58)	4,40 (1,90)	4,68 (1,68)
instemming	3,90 (1,12)	3,73 (0,96)	3,67 (1,27)	3,48 (1,12)	3,61 (1,14)

Tabel 5. De kracht van het effect van afwijkingen op de verschillende aspecten van de waardering uitgedrukt in η^2 's.

	spelling	interpunctie	grammatica	alle afwijkingen
aantrekkelijk	0,189	0,196	0,235	0,109
schrijfproces	0,178	0,178	0,223	0,101
correct	0,153	0,107	0,258	0,083
imago	0,173	0,110	0,209	0,081
professioneel	0,154	0,081	0,191	0,066
rapportcijfer	0,084	0,079	0,138	0,052
instemming	0,011	0,011	0,041	0,010

Uit Tabel 4 en de bijbehorende noten valt af te leiden dat alle afwijkingen van de standaardtaal of de notatie daarvan een statistisch significant negatief effect hebben op alle clusters afhankelijke variabelen.

Laten we eerst naar invloed van de onafhankelijke variabelen kijken. Daar zien we dat de grammaticafouten zich veel sterker doen gelden dan de notationale fouten, en binnen deze laatste groep wegen de spelfouten zwaarder dan de interpunctiefouten. Hoewel voorzichtigheid geboden is vanwege verschil in herkomst van respondentengroep, methode en types spel- en grammaticafouten, is

⁸ De verschillen tussen de brieven met en zonder spelfouten zijn voor alle clusters significant: aantrekkelijk (F (1, 414) = 96.71; p < .001), schrijfproces (F (1, 414) = 89.49; p < .001), correct (F (1, 414) = 74.87; p < .001), imago (F (1, 414) = 86.35; p < .001), professioneel (F (1, 414) = 75.37; p < .001), rapportcijfer (F (1, 413) = 38.01; p < .001) en instemming (F (1, 414) = 4.75; p = .030).

⁹ De verschillen tussen de brieven met en zonder interpunctiefouten zijn voor alle clusters significant: aantrekkelijk (F (1, 462) = 112.58; p < .001), schrijfproces (F (1, 462) = 100.24; p < .001), correct (F (1, 462) = 55.23; p < .001), imago (F (1, 462) = 57.00; p < .001), professioneel (F (1, 462) = 40.96; p < .001), rapportcijfer (F (1, 461) = 39.54; p < .001), instemming (F (1, 462) = 5.23; p = .023).

¹⁰ De verschillen tussen de brieven met en zonder grammaticafouten zijn voor alle clusters significant: aantrekkelijk (F (1, 369) = 113.28; p < .001), schrijfproces (F (1, 369) = 105.79; p < .001), correct (F (1, 368) = 128.10; p < .001), imago (F (1, 369) = 97.72; p < .001), professioneel (F (1, 369) = 87.07; p < .001), rapportcijfer (F (1, 366) = 58.40; p < .001), instemming (F (1, 369) = 15.78; p < .001).

¹¹ De verschillen tussen de brieven met en zonder fouten zijn voor alle clusters significant: aantrekkelijk (F (1, 1110) = 135.73; p < .001), schrijfproces (F (1, 1116) = 125.43; p < .001), correct (F (1, 1114) = 101.05; p < .001), imago (F (1, 1115) = 98.74; p < .001), professioneel (F (1, 1115) = 78.79; p < .001), rapportcijfer (F (1, 1110) = 60.85; p < .001), instemming (F (1, 1115) = 11.12; p = .001).

het verleidelijk om deze resultaten te vergelijken met die van De Schutter (1980). De status van spelfouten lijkt te veranderen. De Schutter noemde de spelfouten nog “de kampioenen van betreurenswaardigheid”. Nu behoren ze hoogstens tot de middenmoot.

Wat de afhankelijke variabelen betreft, zien we globaal drie groepen: aantrekkelijkheid en schrijfproces, correctheid en imago, en de overige clusters professioneel, globale kwaliteit en instemming. De rangorde is goed verklaarbaar: hoe directer de cluster op normatieve gevoelens betrekking heeft, des te sterker wordt deze door taalfwijkingen beïnvloed. Toch biedt de rangorde ook een verrassing voor degenen die fouten vooral zien als afwijkingen van regels. Volgens onze resultaten worden afwijkingen vooral opgevat als slordigheden die de tekst onaantrekkelijk maken, en mindere mate als tekens van onvoldoende taalkennis die afbreuk doen aan de professionaliteit van de schrijver en dus ook aan het imago. Opvallend is de relatieve ongevoeligheid van het rapportcijfer dat een indruk geeft van de beoordeling van de globale kwaliteit van de tekst, hoewel de afwijkingen maken dat die kwaliteit van “net voldoende” zakt naar een “dikke” vier. De invloed van taalfouten op de bereidheid om op het aanbod in te gaan, is wel het zwakst, maar nog steeds statistisch significant.

Vergelijken we rangorde van de clusters in de respectieve afwijkingscategorieën spelling, interpunctie en zinsbouw, dan valt op dat grammaticafouten als vooral als incorrect worden beschouwd en de notationale afwijkingen meer als onaantrekkelijk en slordig. Vergelijken we de beide notationale categorieën dan zien we een subtiel verschil: spellingfouten dragen bij aan een onprofessionele indruk maar interpunctie aan gebrek aan regelkennis.

3.4 Conclusie uit het eerste experiment

Als er systematisch van de standaardtaal wordt afgeweken, worden deze afwijkingen opgemerkt en leidt dat tot een negatievere waardering. Het onbehagen strekt zich niet alleen uit naar de waardering van diverse tekstaspecten, maar ook naar waarderingsaspecten die commercieel gezien interessanter zijn: de instemming met het aanbod dat in de boodschap gedaan wordt, en vooral het imago van de onderneming negatief beïnvloed wordt.

4. Spreektaalzinnen

4.1 Inleiding

In het vorige experiment onderzochten we het effect van zeer verschillende soorten afwijkingen. In een tweede experiment hebben we minder variatie aangebracht in het type afwijkingen. Het betreft allemaal afwijkingen van de zinsbouw die voornamelijk voorkomen in de spreektaal maar in de spreektaal ongebruikelijk zijn.

4.2 Materiaal en Methode

Materiaal

Net als in het vorige experiment stelden wij een tekst op met een commercieel-persuasief karakter: het ging om direct-mailbrieven en direct-emails.¹² De – fictieve – ecologische supermarkten *De Ster* en *Vogelvrij* gaan in deze boodschap eerst in op het lijden van de dieren in de voedselindustrie, en kondigen dan hun aantrekkelijke aanbod aan voor het traditionele uitgebreide kerstdiner: een vleesgerecht dat zowel ecologisch verantwoord is als betaalbaar. De reden waarom de brieven een Kerstthema hadden, was dat de evaluatie-experimenten gepland waren in de week voor Kerst. De brieven bevatten ongeveer 340 woorden, verdeeld over vier alinea's (zie Bijlage 3).

De brieven van *De Ster* en *Vogelvrij* verschilden minimaal. Ze zijn geschreven in de stijl die voor direct mail gebruikelijk is. In de 0-conditie kwamen geen spreektaalzinnen voor, maar er stonden wel voldoende zinnen in die samen met een van de zes spreektaalzinnen als een minimaal paar beschouwd konden worden. Deze types spreektaalzinnen worden in de volgende paragraaf besproken.

De Algemene Nederlandse Spraakkunst (Haeseryn e.a. 1997: 1229) geeft het volgende schema van de Nederlandse hoofdzin:

- (71) aanloop - eerste zinsplaats – eerste pool– middenstuk – tweede pool – laatste zinsplaats – uitloop

De eerste pool bevat meestal de persoonsvorm, de tweede de andere werkwoorden. Zinnen met aan- of uitloop komen voornamelijk voor in spreektaal, zie bijvoorbeeld respectievelijk (90) en (93). Wat daar ook wel eens gebeurt, is dat na het middenstuk de persoonsvorm en het onderwerp herhaald wordt, zie (85). Als de persoonsvorm niet woordelijk herhaald wordt, spreken we van een anakoloet (zie (103)). Voorts is er een type spreektaalzin waarin een voorzetselgroep gesplitst wordt in het voorzetsel en de zelfstandignaamwoordgroep. Die zelfstandignaamwoordgroep staat dan op de eerste plaats van de zin, en het (oorspronkelijke) voorzetsel staat ergens achteraan, vlak voor de infinitieve vormen van het werkwoord. Dit type wordt hier voorzetselzin genoemd (zie (100)). Enigszins apart staat de laatste constructie, de discongruentie van onderwerp en persoonsvorm, omdat deze ook met enige frequentie in de schrijftaal voorkomt (zie (99)).

¹² De volgende deelnemende studenten schreven onder leiding van de schrijver van dit artikel hun Bacheloreindwerkstuk over het deelexperiment dat ze moesten opzetten en uitvoeren: Fleur van Bockel, Irene Franken, Frank van den Heuvel, Roos Lavrijsen, Bas Lieuwma and Charlotte Piers.

Deze soorten spreektaalzinnen zijn herhaaldelijk beschreven door dialectologen, maar komen ook frequent voor in de spraak van standaardtaalsprekers (Jansen 1981). Hoewel Dirksen (1990) en Schuurs (1990) een enkele spreektaalzin behandelen, is er voor zover ik weet, geen gepubliceerd onderzoek dat nagaat in hoeverre de genoemde spreektaalzinnen in geschreven taal voorkomen. Daarom neem ik mijn toevlucht tot twee scripties over schrijftaalafwijkingen van LBO-scholieren Casteels (1988) en Groteke (1988). Bij enkele informatie toegevoegd over de waardering van deze constructies, kleinschalige experimenten onder mijn leiding op de manier van De Schutter (1980), zie ook Jansen en Van der Geest 1990)

In dit experiment hebben we een tekst zonder en zes teksten mét telkens een de zes genoemde spreektaalzinnen laten evalueren. Hier bespreek ik elke constructie volgens hetzelfde stramien als die van het vorige experiment.

1: Herhalingszin

Het element dat herhaald wordt in de herhalingszin is de persoonsvorm, eventueel tezamen met het subject. In gesproken taal komen dergelijke constructies frequent voor als er na de eerste persoonsvorm in de zin ook nog een enigszins omvangrijk ander zinsdeel staat. (Jansen 1981) Dit type herhalingszinnen komt ook voor in geschreven taal. Van Hulle (1997) verhaalt over een sollicitant die in haar sollicitatiebrief schreef:

- (72) Door mijn passie voor communicatie en nieuwe media sprak deze jobomschrijving sprak mij onmiddellijk aan.

En Dirksen (1990) treft in zijn corpus aan:

- (73) Ik vind Dallas vind ik een stom programma

Hij verklaart de herhalingszin als een contaminatie van twee formuleringsplannen, voor (86) zijn dat (87) en (88):

- (74) Ik vind Dallas een stom programma
 (75) Dallas vind ik een stom programma

Terwijl de spreker of schrijver bezig is met het formuleren van *Dallas* staat het hem steeds niet meer helder voor de geest dat hij al *ik vind* had neergeschreven. Het element dat herhaald wordt in de herhalingszin is de persoonsvorm, in (76) *kunt* tezamen met zijn subject *u*. Dergelijke herhalingen duiken alleen er na de eerste persoonsvorm in de zin ook nog een enigszins omvangrijk ander zinsdeel voorkomt, zoals *door het kopen van biologisch vlees*:

- (76) *U kunt* door het kopen van biologisch vlees *kunt u* aan deze gruwelijkheden een einde maken

In een kleinschalig experiment werd deze afwijking in geschreven taal als “tamelijk zwaar” beoordeeld.

Het dealexperiment dat aan de herhalingszin gewijd was, bevatte 15 zinnen met een constituent in het middenstuk die zich voor een herhalingsconstructie leende. Daarvan werden er 13 als zodanig herschreven, waaronder (76).

2: Aanloopzinnen

Bij aanloopzinnen wordt een niet-pronominale zinsdeel in het tweede zinsstuk hervat door een aanwijzend voornaamwoord. Jansen (1981) trof in gesproken Nederlands dergelijke aanloopzinnen in grote frequentie aan. In geschreven taal komt de constructie ook met enige regelmaat voor. Gruteke (1988: 87) trof in een corpus van 140 opstellen en ander schriftelijk werk van LBO-leerlingen 18 gevallen aan, bijvoorbeeld:

- (77) En in de hal en de wc daar wil ik geen vloerbedekking maar tegels (Gruteke 1988: 85)

De teksten in het experiment bevatten 15 zinnen die tot een aanloop kunnen worden herschreven, wat in 9 gevallen ook werkelijk gebeurde. Een van die gevallen is (79) waarin *De omstandigheden waarin de dieren leven op de boerderij* van de eerste zinsplaats (Zie (78) naar de aanloop is verhuisd omdat deze woordgroep hervat wordt door het aanwijzend voornaamwoord *die*:

- (78) De omstandigheden waarin de dieren leven op de boerderij zijn dus ellendig te noemen
(79) De omstandigheden waarin de dieren leven op de boerderij die zijn dus ellendig te noemen

3: Uitloopzinnen

Bij uitloopzinnen treffen we een zinsdeel dat binnen de zin in het tweede of derde zinsstuk zou staan, op een plaats achter de zin aan, dus in het vijfde zinsstuk. Op de ‘normale’ plaats staat een verwijfswoord dat naar dat laatste zinsdeel vooruitwijst. In de schrijftaal van de LBO-scholieren blijken deze uitloopzinnen regelmatig voor te komen, zo geeft Gruteke:

- (80) En zorgen dat het warm is het eten (Gruteke 1988: 62)
(81) (Toen hadden we ook kerstmis met sneeuw.) Dat zal best leuk worden. De kerstboom met sneeuwballen. (Gruteke 1988: 65)

In een kleinschalig experiment werden deze fouten in geschreven taal als een tamelijk zware fout bestempeld. In de tekst kwamen acht zinnen voor die zich voor een uitloopconstructie. Daarvan

werden er zeven voor de spreektaalconditie herschreven. Een voorbeeld is (82), waarbij (83) hoort als de meest voor de handliggende schrijftaalpendant:

- (82) Ze leven in zulke kleine hokken dat hun rug vergroeit, die konijnen
 (83) Die konijnen leven in zulke kleine hokken dat hun rug vergroeit

4: Discongruenties

De afwijking van de getalscongruentie tussen syntactisch onderwerp en de persoonsvorm, een onafhankelijke variabele die ook bij het taalfoutenexperiment was betrokken (zie voor een verklaring 3.2), komen in de spreektaal regelmatig voor. Ik vond in de protocollen die voor het Amsterdamse spreektaalcorpus gebruikt werden maar liefst 55 gevallen discongruenties (Jansen, ongepubliceerd). Om die reden is het verantwoord om discongruentie ook als een soort spreektaalverschijnsel te beschouwen. In een kleinschalig experimentje werd de fout als een tamelijk zware fout gewaardeerd. Er kwamen 28 zinnen in de schrijftaalbrief voor waarin een discongruentie tussen een onderwerp in de derde persoon en een persoonsvorm in principe mogelijk was. Daarvan werden er 18 ongemoeid gelaten en 10 omgeschreven tot discongruentie. Een daarvan is (85) met (84) als correcte pendant:

- (84) Terwijl uw *verlangen* naar de lekkernijen *groeit*, wordt het beestje in een aantal weken vetgemest
 (85) Terwijl uw *verlangen* naar de lekkernijen *groeien*, wordt het beestje in een aantal weken vetgemest

5: Voorzetselzinnen

Sommige voorzetselgroepen, zoals voorzetselvoorwerpen en bepalingen van plaats, laten zich splitsen in een nominaal deel dat dan wel op de eerste plaats moet staan en het voorzetsel dat ergens achteraan in de zin te vinden is. Hoewel sommige grammatici deze gevallen als ongrammaticaal beschouwen (zie Klooster 1989) komt dit type spreektaalzin tamelijk vaak voor in de gesproken taal (Jansen 1981). In de geschreven taal van LBO-leerlingen ziet Gruteke (1988: 68) hem een enkele keer, bijvoorbeeld:

- (86) Een luxe kopje heb je niks aan in een gezin.

In een kleinschalig experimentje kwam deze fout uit de bus als “misschien fout, hooguit half fout”, met als aantekening dat de verschillende zinnen zeer divers beoordeeld werden. In de schrijftaalconditie van het experiment kwamen 8 zinnen voor met een zinsdeel dat zich op deze manier laat splisten. Daarvan werden er voor de spreektaalconditie zes daadwerkelijk gesplitst. Een daarvan is (88) waarin de oorspronkelijke voorzetselgroep *voor het kopen van dit stukje vlees* (zie (87)) opgesplitst in het voorzetsel *voor* zelf, dat op een positie dicht tegen het einde van de zin staat, en *het kopen van dit stukje vlees* dat op de eerste plaats staat:

- (87) Voor het kopen van dit biologisch stukje vlees hoeft u dus geen extra moeite te doen
- (88) Het kopen van dit biologisch stukje vlees hoeft u dus geen extra moeite *voor* te doen

6: Anakoloet

De anakoloet is verwant aan de herhalingszin. Beide komen voort uit het omschakelen naar een ander formuleringplan tijdens het uitspreken van de zin. Maar terwijl dat alternatieve plan bij de herhalingszin alleen een andere volgorde van de zinsdelen behelst, worden bij de anakoloet ook andere woorden gebruikt. Jansen (1981: 203) geeft het volgende voorbeeld uit zijn corpus gesproken taal:

- (89) Ik sla 's middags voor het eten neem ik een borreltje

Deze anakoloet berust op de zinsplannen:

- (90) Ik sla 's middags voor het eten een borreltje achterover
- (91) 's Middags voor het eten neem ik een borreltje

Anakoloeten komen ook in geschreven taal voor. Dirksen (1990: 123) treft in zijn corpus geschreven taal (92) aan, waaraan iets als (93) en (94) ten grondslag ligt:

- (92) En vroeg of zij wou zeggen tegen die man wou groeten
- (93) En vroeg of zij wou zeggen tegen die man dat hij de groeten kreeg
- (94) En vroeg of zij die man wou groeten

In de tekst kwamen 15 zinnen voor die zich leenden voor een anakoloet-variant, daarvan werden er 8 als zodanig herschreven. Een daarvan is (95), waaraan (96) en (97) ten grondslag liggen:

- (95) De dieren leiden elke dag een leven vol stress, verveling en pijn ervaren ze elke dag
- (96) De dieren leiden elke dag een leven vol stress, verveling en pijn
- (97) Een leven vol stress, verveling en pijn ervaren ze elke dag

Instrumentatie

We stelden een lijst van 29 Likertstellingen samen over allerlei aspecten van de brief, die teruggevoerd kunnen worden op de volgende zeven dimensies

Correctheid:

- (98) In deze tekst staan fouten (5)

- (99) De schrijver van deze tekst beheerst de Nederlandse taal goed (24)
- (100) Deze tekst is in correct Nederlands geschreven (27)

Schrijfproces:

- (101) Het lijkt in deze tekst alsof de schrijver persoonlijk tegen mij praat (4)
- (102) De schrijver heeft voldoende tijd aan deze tekst besteed (9)
- (103) De schrijver heeft het schrijven van deze tekst serieus genomen (16)
- (104) Deze tekst is slordig geschreven (21)
- (105) Deze tekst is na het schrijven nauwkeurig gecontroleerd (26)

Duidelijkheid:

- (106) “De boodschap van deze tekst is mij geheel duidelijk (2)
- (107) Tijdens het lezen van deze tekst begreep ik meteen wat er stond (10)
- (108) Deze tekst leest gemakkelijk weg (17)
- (109) Deze tekst is makkelijk leesbaar (20)

Aantrekkelijkheid:

- (110) Deze tekst spreekt mij aan (1)
- (111) Deze tekst is aantrekkelijk (23)
- (112) De zinnen in deze tekst sluiten goed op elkaar aan (25)
- (113) Deze tekst is in moderne taal geschreven (28)

Globale tekstkwaliteit

- (114) Deze tekst krijgt van mij het rapportcijfer:

Imago bedrijf:

- (115) Deze tekst maakt goede reclame voor deze supermarkt (3)
- (116) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt betrouwbaar (7)
- (117) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt oprecht (13)
- (118) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt deskundig (15)
- (119) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt geloofwaardig (19)

Instemming

- (120) Na het lezen van deze tekst zou ik bij deze supermarkt mijn boodschappen gaan doen (6)
- (121) Na het lezen van deze tekst ben ik van plan om (vaker) biologisch vlees te kopen (8)
- (122) Na het lezen van deze tekst ben ik bereid om meer te betalen voor biologisch vlees (14)

Verder waren er nog stellingen die betrekking hadden op kanaalkeuze en de normatieve instelling, waaraan in dit artikel geen aandacht wordt besteed. De presentatie van de stellingen was gelijk aan die van experiment 1.

Samenstelling deelnemersgroep

420 Proefpersonen deden mee aan het experiment: in alle condities, inclusief de 0-conditie 60. De sexe-verdeling was evenwichtig met 198 (= 47%) mannen en 222 (= 53%) vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 40 (SD 17). Wat de opleiding betreft, waren de hoger opgeleiden oververtegenwoordigd: 318 (= 76%) had Havo, VWO of een vervolgopleiding daarvan tegenover 102 (= 24%) met ten hoogste een opleiding op MBO-niveau.

Onderzoeksontwerp

Voor het experiment werd gekozen voor een “tussenproefpersonen design”. Elke proefpersoon kreeg dus slechts één tekst om te evalueren.

Procedure

Het experiment was opgezet om het effect van het medium (of: kanaal) waarin de tekst was aangeboden te onderzoeken. Daarom werden de brieven op papier (als direct-mailbrief) en elektronisch (als directemail) aangeboden. Bij alle condities werd de ene helft van de direct-mailbrieven op papier aangeboden, dus als direct-mailbrief en de andere helft langs elektronische weg, dus als direct-email. Voor de briefversie gingen de proefleiders langs bij hun proefpersonen, die zij meestal wierven uit hun kennis of werkring. Zij legden de tekst voor. De proefpersonen mochten zo lang als ze wilden doen over het lezen. Vervolgens werd de tekst ingenomen en werd de vragenlijst uitgedeeld. De e-mails werden per e-mail verstuurd, met de instructie de tekst eerst te lezen, dan af te sluiten en vervolgens de vragenlijst in te vullen. Het verschil in beoordeling van de kanalen blijft in dit artikel buiten beschouwing. Het experiment duurde 10 minuten. De proefpersonen werden niet betaald voor hun diensten.

Statistische verwerking

Eerst hebben we gekeken of de vragen in de beoogde clusters voldoende onderlinge samenhang vertoonden. Deze samenhang was zeer bevredigend, zo blijkt uit tabel 6.

Tabel 6. Samenhang van de vragen binnen een cluster

cluster	vragen	Cronbach's alfa
correct	24, 27	.93

schrijfproces	4,9, 16, 26	.85
aantrekkelijk	1, 23, 25, 28	.82
duidelijk	2, 10, 17, 20	.90
imago	3, 7, 13, 15, 19	.93
instemming	6, 8, 14	.84

Toen hebben we gecontroleerd of het onderwerp van de tekst op enig cluster een significante interactie met de conditie liet zien. Dat bleek niet het geval (voor alle clusters $F < 1.7$, $p > .19$). Vervolgens hebben we gekeken of de deexperimenten met de afzonderlijke spreektaakconstructies significant van elkaar afweken. Dat bleek eveneens niet het geval te zijn (alle p 's $> .12$).

4.3 Resultaten

Eerst hebben we nagegaan of de manipulatie (schrijftaalzinnen herschreven als spreektaalzinnen) de geloofwaardigheid van de tekst als commerciële boodschap ernstig afbreuk doet.

Inderdaad blijken de gemiddelde antwoorden op de stelling “deze boodschap is echt verstuurd” te dalen van 4,3 (sd 1,8) naar 2,9 (sd 2,0), een grote en statistisch significante daling ($F(1, 418) = 25$; $p < .001$). De lezers van de gemanipuleerde versies hebben het dus tamelijk onwaarschijnlijk gevonden dat hun tekst echt verstuurd was. Hoewel uit de op- en aanmerkingen bij de open vraag niet blijkt dat ze de tekst verwierpen, is het toch iets waar we bij de beoordeling rekening mee moeten houden.

In tabel 7 zijn de resultaten van de constructies bij elkaar genomen en in tabel 8 staan de gegevens over de kracht van de invloed van de spreektaalconstructies op de diverse clusters.

Tabel 7. Gemiddelden (en standaarddeviaties) van de waarderingsaspecten. Gemiddelde waardering (en standaarddeviatie) van de teksten zonder afwijkingen en die met afwijkingen. Alle schalen liepen van 1 (slecht) tot 7 (goed), behalve rapportcijfer (van 1 tot 10).¹³

	Schrijftaal	Spreektaal
Correctheid	4,93 (1,39)	3,87 (1,48)
Duidelijkheid	5,78 (1,27)	4,61 (1,64)
Schrijfproces	4,79 (1,34)	3,50 (1,85)
Rapportcijfer	6,90 (1,44)	5,74 (1,81)
Aantrekkelijk	4,71 (1,14)	4,04 (1,25)
Imago	4,53 (1,27)	3,97 (1,48)
handelingsintentie	3,72 (1,57)	3,50 (1,48)

¹³ Correctheid ($F(1, 418) = 42.71$; $p < .001$), duidelijkheid ($F(1, 418) = 27.84$; $p < .001$), schrijfproces ($F(1, 418) = 26.82$; $p < .001$), rapportcijfer ($F(1, 418) = 23.23$; $p < .001$), aantrekkelijk ($F(1, 418) = 15.36$; $p < .001$), imago ($F(1, 418) = 10.55$; $p = .001$), handelingsintentie ($F(1, 418) = 1.06$; $p > .05$).

Tabel 8. De kracht van het effect van de afwijkingen op de verschillende aspecten van de waardering, uitgedrukt in η^2 's.

	η^2
correctheid	,093
duidelijkheid	,062
schrijfproces	,060
rapportcijfer	,053
aantrekkelijk	,035
imago	,025
handelingsintentie	---

Uit tabel 7 blijkt dat spreektaalzinnen een aantoonbaar negatief effect hebben op de gemeten aspecten van waardering, op de handelingsintentie na. Uit de η^2 's in tabel 8 blijkt overigens dat die invloed niet al te groot is. Uit dezelfde tabel blijkt ook dat spreektaalzinnen vooral als incorrect, dus “tegen de regels van de schrijftaal” beschouwd worden, dus minder als “slordig” of “onduidelijk” en nog weer veel minder als “onaantrekkelijk”. Aan de gegevens voor rapportcijfer zien we dat spreektaalzinnen het oordeel over de tekst als geheel negatief beïnvloeden. Wat de verdere lezereffecten betreft, zien we nog een - zwak - effect op het imago.

4.4 Conclusies uit het tweede experiment 2

Afwijkingen van de schrijftaal die toe te schrijven zijn aan interferentie met de spreektaal, worden opgemerkt en negatief gewaardeerd. De uitstraling van de negatieve waardering is voornamelijk beperkt tot aspecten die nauw met de eigenschappen van de tekst samenhangen.

5. Conclusie en discussie

Beperkingen

Voordat ik de resultaten samenvat en daaraan conclusies verbind, is het nodig de beperkingen van dit onderzoek onder ogen te zien. De eerste is dat in totaal slechts 14 soorten afwijkingen van de regels voor de standaardtaal konden worden onderzocht. Ten tweede zijn de onderzochte variabelen in slechts enkele contexten onderzocht. Ten derde namen aan beide experimenten voornamelijk hoog opgeleide proefpersonen deel.

Maar de allerbelangrijkste beperking is wel de wijze van manipuleren. Omdat we ervoor wilden zorg dragen dat de lezer de afwijking niet als een incidentele vergissing zou zien maar zou vermoeden dat het om een systematische fout zou gaan, zorgden we ervoor dat dit vermoeden echt bij de lezer kon

postvatten, door een aanzienlijk aantal (minimaal 5) in de brief op te nemen. Dit heeft tot gevolg gehad dat de gemanipuleerde versies waarschijnlijk niet zo serieus zijn genomen als de 0-conditie.

Conclusies

Afwijkingen van de standaardtaal of de notatie daarvan hebben een aantoonbaar negatieve invloed op de waardering van functionele teksten. Die beïnvloeding van de waardering beperkt zich niet tot aspecten van de waardering die sterk gerelateerd kunnen worden aan de attitude ten aanzien van taal- en spellingnormen, zoals “onvoldoende taalkennis van de schrijver” en “onvoldoende zorgvuldigheid bij het schrijfproces”, maar strekt zich ook uit tot de aantrekkelijkheid van de tekst en de beoordeling van de globale tekstkwaliteit. Verrassender is dat tamelijk veel van de onderzochte soorten afwijkingen ook het imago van de zender, en zelfs de instemming met het aanbod beïnvloeden.

Vergelijken we de resultaten van het eerste met het tweede experiment, dan vallen de volgende verschillen op. De afwijkingen in het eerste experiment hadden niet zoveel invloed op de globale tekstkwaliteit maar relatief veel invloed op imago en handelingsintentie. Bij het tweede experiment was het juist andersom. De spreektaalzinnen zorgen voor een lage beoordeling van de tekstkwaliteit maar die negatieve opinie heeft minder gevolgen te hebben voor imago en handelingsintentie. Vergelijken we het tweede experiment met de grammaticafouten in het eerste argument dan vallen de overeenkomsten op: in beide gevallen heeft de afwijking vooral gevolgen voor de evaluatie van de correctheid (regelkennis) en van het schrijfproces (slordigheid).

Discussie

Ten eerste is door het samenvoegen van de afwijkingen van de respectieve deexperimenten in vier categorieën (spelling, interpunctie, zinsbouw en spreektaal) onderbelicht gebleven welke verschillen er bestaan tussen de individuele afwijkingen. Die vraag verdient nadere beschouwing, waarbij ook de opvallendheid van de afwijking en de beoordeling ervan wanneer daar expliciet naar gevraagd wordt, in het onderzoek moet worden meegenomen.

Ten tweede kom ik nog één keer terug op het feit dat de manipulatie in aantal van de deexperimenten aan de forse kant was. De vraag is nu of de grote frequentie van de afwijkingen in sommige condities inderdaad belangrijke gevolgen heeft gehad voor de beoordeling van de teksten. Als dat het geval zou zijn, verwacht je dat er een samenhang bestaat tussen de frequentie van een onafhankelijke variabele en de kracht van de invloed van de manipulatie op de afhankelijke controlevariabele die de mate van waarschijnlijkheid mat dat deze tekst echt verstuurd was. Om na te gaan of deze gedachte steek houdt, heb ik voor de individuele deexperimenten de rangordecorrelaties berekend van de frequentie van de afwijkingen aan de ene kant en de kracht van de invloed van deze manipulatie, uitgedrukt in de eta-kwadraten, aan de andere kant. Wat de frequentie betreft, heb ik nog onderscheid gemaakt tussen absolute frequentie (het aantal afwijkende vormen in de brief) en de relatieve frequentie (de proportie aantal afwijkende vormen ten opzichte van het potentieel, dat zijn de vormen die ook afwijkend gemaakt hadden kunnen worden). Beide berekeningen leverden geen enkele

significante correlatie op, zowel voor de afzonderlijke types afwijkingen binnen de vier onderscheiden categorieën (spelfouten, interpunctiefouten, grammaticafouten en spreektaalconstructies) als voor de hele groep afwijkingen. Natuurlijk is dit geen definitief bewijs. Daarvoor moet een experiment gedaan worden waarin een type afwijking in verschillende frequenties wordt aangeboden. Maar toch geeft dit weinig aanleiding om te denken dat lezers buitengewoon gevoelig voor frequentie zijn, zo lang die frequentie maar groter is dan vijf.

Ten slotte geeft dit onderzoek ook aanleiding tot een praktijkadvies en een maatschappelijk advies. Het praktijkadvies is: schrijver, maak je niet druk om een enkel foutje, maar pas de regels voor de Nederlandse schrijftaal zo systematisch toe dat de lezer in je tekst geen aanleiding kan vinden om te vermoeden dat je die regels niet voldoende beheerst. Anders loop je de kans dat de lezers je tekst, je bedrijf en je aanbod verwerpen.

Het maatschappelijke advies luidt dat het vooralsnog verstandig is om in het onderwijs ten minste zo veel aandacht aan normatieve schrijftaalkwesties te besteden, dat de leerlingen de fouten in ieder geval niet systematisch maken.

Danknoot: Ik dank Jan Renkema, Ted Sanders en Carel van Wijk en van Neerlandistiek Dominiek Sandra en een andere, anonieme reviewer voor hun commentaren op een eerdere versie. Hoewel ik me allerminst vlei met de gedachte dat ze het eens zullen zijn met alles in het eindresultaat, ben ik ervan overtuigd dat hun op- en aanmerkingen tot verbetering hebben geleid.

6. Bibliografie

- Areni, C. S. & Sparks, John R. (2005), Language Power and Persuasion. *Psychology and Marketing* 22 (6), 507-525.
- Assink, E.M.H. (1988), Orthografische principes op de helling? Een onderzoek naar de (on)schendbaarheid van regels. *Tijdschrift voor taalbeheersing* 10, 1, 47-58.
- Braet, A. (2008), Hebben de taalbeheersers hun zaak verraden? Een overzicht van het Taalbeheersingsonderzoek van 1980 – 2005. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 27, 4, 333-354.
- Casteels, C.M. (1988), *Een gebrekkig overzicht als oorzaak van taalfouten in geschreven taal*. Doctoraalscriptie Nederlands, Universiteit Leiden.
- Dirksen, A. (1990), *Monitoring processes in language production*. Utrecht: UiL-OTS.
- Frisson, S. & Sandra, D. (2002), Homophonic forms of regularly inflected verbs have their own orthographic representations: A development perspective on spelling errors, *Brain and Language*, 81, 1, 2&3, 545-554.
- Groteke, A. (1988), *Spreektaalfouten in geschreven taal*. Doctoraalscriptie Nederlands, Universiteit Leiden.
- Haeseryn, W. e.a. (1997), *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. Groningen: Martinus Nijhoff.
- Hoeken, H., Hornikx, J & Hustinx, L. (2009), *Overtuigende teksten*. Bussum: Coutinho
- Horst, P.J. van der (1990), *Leestekenwijzer*. Den Haag: SDU uitgeverij.
- Hulle, J. van (2007), Bedrijf zoekt foutloze sollicitatiebrief m/v. *Taalschrift* (<http://taalschrift.org/reportage/001517.htm>)

- Jansen, F. (1981), *Syntaktische konstrukties in gesproken taal*. Amsterdam: Huis op de drie grachten.
- Jansen, F. (ongepubliceerd), *Fouten in de Persoonsvorm in het amsterdamse spreektaalcorpus 1. Intern Rapport Meertens Instituut*.
- Jansen, F. & Geest, I. van der (1990), Attitudes towards deviations in written Dutch: some cognitive dissonance effects. *Sociolinguistics* 19, 69-87.
- Kloet, L., Renkema, J. & Wijk, C. van (2003), Waarom foutloos schrijven? Het effect van taalfouten op tekstwaardering, imago en overtuigingskracht. In L. van Waes, P. Cuvelier, G. Jacobs, & I. de Ridder (Eds.) *Studies in Taalbeheersing* (pp. 270-279), Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Klooster, W.G. (1989), Bananenzinnen. In: K. Porteman & K. Schöndorf (red.), *Liber Amicorum K. Langvik-Johannesson*, Leuven, 35-43.
- Kreiner, D. S. e.a. (2002), Effects of Spelling Errors on the Perception of Writers. *The Journal of General Psychology* 129 (1), 5-17.
- Land, J. (2009), *Zwakke lezers, sterke teksten?* Delft: Eburon Academic Publishers
- Nederlandse Taalunie (2005), *Taalpeil. De Nederlandse taal: feiten, cijfers, meningen*. Den Haag: Nederlandse Taalunie
- Nederlandse Taalunie (2007), *Taalpeil-onderzoek 2007. Onderwijs Nederlands in Nederland, Vlaanderen en Suriname*. Den Haag: Nederlandse Taalunie
- Petty, R.E. & Wegener, D.T. (1999), The Elaboration Likelihood Model: current status and controversies. In: S. Chaiken & Y. Trope (eds.), *Dual process theories in social psychology*. (pp. 41-72) New York: The Guilford Press,
- Schutter, G. de (1980), Norm en normgevoelens bij Nederlandstaligen in België. *Nieuwe Taalgids* 73, 2, 93-109.
- Schuurs, U. (1990), *Leren schrijven voor lezers*. Het effect van drie vormen van probleemgericht schrijfonderwijs op de zinsbouwvaardigheid. Dissertatie Universiteit Twente.
- SOS, Signalering Onjuist Spatiegebruik. <http://www.spatiegebruik.nl/> (geraadpleegd op 10/6/2008).
- Sparks, J. R., Areni, C.S. & Cox, K.C. (1998), An investigation of the effects of language style and communication modality on persuasion. *Communication Monographs* 65, 108-125.
- Velde, I. van der (1956), *Het drama van de werkwoordvormen*. Groningen/Djakarta: Wolters.
- Verhoeven, G.(1981), Is dit een spelfout of een versgissing? Een studie over primitieve schrijffouten, slips of the pen en slips of the tongue. In: Steehouder, M.F. & Jansen, C.J.M. (redactie) *Taalbeheersing 1981*. (pp 41-49) Enschede: VIOT.
- Woordenlijst Nederlandse Taal*. Den Haag: SdU/Tielt: Lanno 2005.

Bijlage 1

Alleen deze maand: Wijnwereld biedt u grandioze proeverij van wijnen en port uit de oude wereld aan!

Wijnwereld
Nieuwe Kerkweg 12, Utrecht

Geachte heer of mevrouw,

De Middellandse zee staat niet alleen garant voor de mooiste vakanties, maar is ook hét gebied waar de geschiedenis steeds weer herleeft, dankzij de overvloed aan heerlijke wijnen. Men bereidt er traditionele wijnen, maar ook moderne varianten met een eigen karakter. Vooral die laatste vindt de Nederlandse wijndrinker razend interessant. Op onze speurtocht door Spanje en Italië hebben we ons juist over deze wijnen voortdurend verbaasd!

Wat beleeft de klassieke wereld anno 2006 een geweldige dynamiek. En wat hebben de producenten zich steeds aangepast. Nog steeds wordt er in de mediterrane wijnbouw enorm veel aandacht aan kwaliteit besteed. Intelligente wijnbouwers hebben gezorgd voor een verrassende volle smaak. Daarnaast verbetert men voortdurend de productietechnieken om deze authentieke smaak verder te verfijnen.

Tijdens onze tocht door de Middellandse-Zeelanden hebben wij gepassioneerde wijnbouwers ontmoet, grandioze wijnen geproefd en ontdekt dat er de afgelopen tijd in deze streken heel veel moois is gebeurd op het gebied van de wijnproductie!

Ook uit Portugal kregen we geweldig nieuws: de vintage port 2005 schijnt alle verwachtingen te overtreffen. De opbrengst heeft zich ten opzichte van vorige jaren goed hersteld, zonder dat de tekorten door de mislukte oogst van vorig jaar daarmee direct opgelost zijn. Nu al wordt deze port met de legendarische oogstjaren 1995 en 1977 vergeleken. Als u dat niet onmiddellijk gelooft, komt u dan vooral naar onze proeverij! Op vrijdag 31 maart staan onze specialisten klaar en hebben speciaal voor u een verrassing onder de kurk.

Houdt u van Spaanse en Italiaanse wijnen? Houdt u van Portugese port? En wilt u beslist niet te veel betalen? Als u op twee van deze vragen ja kunt zeggen, mag u de proeverij beslist niet missen!

Met vriendelijke groet,

P.A. Gerards
(bedrijfsleider Wijnwereld)

Aanbieding: Let op de Braña Vieja en Villa Marianna: u koopt drie flessen en betaalt er slechts twee.

Met wijn van wijnwereld zet u de vakantiezon op tafel

Bijlage 2

Vragenlijst experiment 1

- (1) Voor een dineetje denk ik na over de keuze van de beste wijn
- (2) Het bedrijf Wijnwereld maakt een betrouwbare indruk'
- (3) De schrijver van de brief komt geïnteresseerd over
- (4) Ik lees korte teksten het liefst van een computerscherm
- (5) Mijn vrienden zien mij als een kenner van wijn
- (6) Een dineetje wordt ook gewaardeerd met de goedkoopste wijn'
- (7) Ik vind de tekst klantgericht
- (8) Ik verdiep me graag in de juiste keuze van wijn
- (9) Het bedrijf Wijnwereld maakt een sympathieke indruk
- (10) Ik wil graag weten waar ik de lekkerste wijn kan krijgen
- (11) Het belang van een goede wijn wordt sterk overdreven
- (12) Ik las de tekst in één keer uit
- (13) De opsteller van de brief maakt een vriendelijke indruk op mij
- (14) Ik zou graag naar de proeverij gaan
- (15) De schrijver heeft veel zorg besteed aan de tekst
- (16) De schrijver is slordig
- (17) De tekst is overzichtelijk
- (18) De tekst is door een professional geschreven
- (19) De tekst is volgens de regels van het Nederlands geschreven
- (20) Ik erger me aan de taal in deze brief
- (21) De keuze van wijn houdt me bezig
- (22) Deze brief gaat uit van een degelijke organisatie
- (23) De brief is nauwkeurig nagekeken
- (24) De schrijver weet meer van wijn dan van brieven schrijven
- (25) De schrijver doet alles om mij tot zijn klant te maken
- (26) De brief is mooi geschreven
- (27) Deze brief is voor de schrijver duidelijk een haastklus geweest
- (28) De tekst is aantrekkelijk
- (29) De tekst maakt een amateuristische indruk
- (30) Deze direct-mailbrief is onlangs echt verstuurd
- (31) Ik lees korte teksten het liefst van papier
- (32) Deze tekst is vooral geschikt om als e-mail verstuurd te worden
- (33) Het bedrijf neemt zijn klanten serieus
- (34) De schrijver heeft efficiënt gewerkt
- (35) Deze brief staat vol taalfouten
- (36) Deze tekst is vooral geschikt om als brief verstuurd te worden
- (37) Deze brief geef ik het rapportcijfer: 1 tot en met 10
- (38) Ik ben man / vrouw
- (39) Ik ben geboren in het jaar 19..
- (40) Voor studerenden: ik ben bezig met de volgende opleiding/
Voor anderen: mijn hoogst afgeronde opleiding is: Basisonderwijs / Middelbaar
onderwijs /
HBO / WO
- (41) Voor mijn werk heb ik kennis van het Nederlands nodig
0 Oneens 0 Eens

Bijlage 3. Voorbeeld van een tekst in experiment 2

Biologisch eten met een schoon geweten

Beste klant van bio-supermarkt de Ster,

Wist u dat ruim 95% van de dieren die u eet, afkomstig is uit de bio-industrie? Een groot deel van het vlees dat bij u op tafel komt, heeft als dier een ellendig leven gehad. Dat is uit verschillende onderzoeken gebleken. De dieren leiden elke dag een leven vol stress, verveling en pijn en zien de buitenlucht nooit. Konijnen leven in zulke kleine hokken dat hun rug vergroeit. De castratie van biggen en kalfjes gebeurt zonder verdoving. Bij kippen wordt een groot deel van hun snavels afgeknipt. Veertig procent van de kalkoenen sterft voortijdig als gevolg van kannibalisme. De omstandigheden waarin de dieren leven op de boerderij zijn dus ellendig te noemen.

Met de kerstdagen voor de deur is het een goed moment om na te denken over wat er allemaal op tafel komt. Veel mensen komen tijdens de feestdagen samen om lekker en uitgebreid te eten. Over wat er dit jaar weer voor lekkers op tafel zal komen, heeft u waarschijnlijk al nagedacht. Terwijl uw verlangen naar de lekkernijen groeit, wordt het beestje in een aantal weken vetgemest.

Gelukkig kunt u er iets aan doen! Als men biologisch vlees van bijvoorbeeld varkens koopt, zal dit op lange termijn ervoor zorgen dat er minder varkens in de bio-industrie opgroeien. Door het kopen van biologisch vlees kunt u aan deze gruwelijkheden een einde maken. Aan deze producten hangt een iets hoger prijskaartje, maar er staat tegenover dat ze een stuk beter zijn, zowel van smaak als voor uw geweten. Deze biologische producten liggen in onze schappen en zijn te herkennen aan de sticker 'biologisch is logisch'. Voor het kopen van dit biologisch stukje vlees hoeft u dus geen extra moeite te doen.

Bio-supermarkt de Ster zal er alles aan doen om in de toekomst op steeds grotere schaal biologisch vlees te gaan verkopen. Maar wij kunnen dit niet alleen. Help ons hierbij door voortaan biologisch vlees te kopen. Want zeg nou zelf, iedereen heeft toch recht op een fijn leven?

Bio-supermarkt de Ster heet u van harte welkom voor uw biologische boodschappen!

Met vriendelijke groeten,

Veronique de Boer, pr-medewerkster

Bijlage 4. Vragenlijst experiment 2

Geslacht: man / vrouw

Geboortejaar:

Hoogst genoten opleiding

Deze tekst krijgt van mij het rapportcijfer:

- (1) Deze tekst spreekt mij aan
- (2) De boodschap van deze tekst is mij geheel duidelijk
- (3) Deze tekst maakt goede reclame voor deze supermarkt
- (4) Het lijkt in deze tekst alsof de schrijver persoonlijk tegen mij praat
- (5) In deze tekst staan fouten
- (6) Na het lezen van deze tekst zou ik bij deze supermarkt mijn boodschappen gaan doen
- (7) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt betrouwbaar
- (8) Na het lezen van deze tekst ben ik van plan om (vaker) biologisch vlees te kopen
- (9) De schrijver heeft voldoende tijd aan deze tekst besteed
- (10) Tijdens het lezen van deze tekst begreep ik meteen wat er stond
- (11) Deze tekst is duidelijk bedoeld om per post verstuurd te worden
- (12) Ik vind een verzorgde stijl altijd van groot belang in een tekst
- (13) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt oprecht
- (14) Na het lezen van deze tekst ben ik bereid om meer te betalen voor biologisch vlees
- (15) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt deskundig
- (16) De schrijver heeft het schrijven van deze tekst serieus genomen
- (17) Deze tekst leest gemakkelijk weg
- (18) Correct Nederlands is in het algemeen van groot belang in een tekst
- (19) Na het lezen van deze tekst lijkt mij deze supermarkt geloofwaardig
- (20) Deze tekst is makkelijk leesbaar
- (21) Deze tekst is slordig geschreven
- (22) Deze tekst is duidelijk bedoeld om als e-mail te worden verstuurd
- (23) Deze tekst is aantrekkelijk
- (24) De schrijver van deze tekst beheerst de Nederlandse taal goed
- (25) De zinnen in deze tekst sluiten goed op elkaar aan
- (26) Deze tekst is na het schrijven nauwkeurig gecontroleerd
- (27) Deze tekst is in correct Nederlands geschreven
- (28) Deze tekst is in moderne taal geschreven
- (29) Deze tekst kan, zoals hij nu is, meteen verstuurd worden