
IN WELKE VORM IS EEN STERK ARGUMENT OP ZIJN BEST?

EEN ONDERZOEK NAAR DE INVLOED VAN ARGUMENTKWALITEIT OP
OVERTUIGINGSKRACHT EN TEKSTWAARDERING VAN EEN SLECHTNIUEWSBRIEF

Abstract

Dit onderzoek bouwt voort op dat van Jansen en Janssen (aangeboden) waarin de kwantiteit en kwaliteit van argumentatie in slechtnieuwsberichten centraal stond. In dit onderzoek is de kwaliteit van één van de sterke argumenten van Jansen en Janssen verder onderzocht. De onderzoeksvraag was: "Wat is de invloed van presentatievormen van een sterk argument op de overtuigingskracht en tekstwaardering van claimafwijzingsbrieven?". Er zijn vier verschillende condities van het argument gevormd aan de hand van argumentatietheorieën. Iedere conditie is door 35 mensen beoordeeld. Uit de belangrijkste resultaten kan geconcludeerd worden dat een warrant (expliciete rechtvaardiging) noodzakelijk is om een sterk argument overtuigend te maken. En dat de toevoeging van een negatieve beleefdheidsstrategie (hedge) niet bijdraagt aan de waardering van de tekst. Aan de hand van *thoughtlisting* kon geconcludeerd worden dat de brieven centraal verwerkt zijn, en dat de versies zonder warrant meer negatieve gedachten oproepen dan de versies met warrant.

Bachelor Eindwerkstuk

Communicatie- en Informatiewetenschappen

Door: C.A.L.A. van Winckel

Studentnummer: 3537161

Begeleider: Dr. F. Jansen

Tweede beoordelaar: Dr. H.L.W. Pander Maat

November 2012

1. INLEIDING

Communicatie in het algemeen, het brengen van goed nieuws of slecht, verzoeken aannemen of afwijzen: voor alles geldt dat er door de zender over na wordt gedacht. Wanneer het gaat om een brief met goed nieuws, moet de berichtgeving geen probleem zijn. De inhoud is in dat geval positief voor de ontvanger, die daar dan ook tevreden mee zal zijn. Maar wanneer het gaat om het schrijven van een brief met slecht nieuws, is de inhoud negatief voor de ontvanger en zal zich daarom kritisch opstellen. De schrijver wil natuurlijk dat de reactie van de ontvanger op het slechte nieuws zo gunstig mogelijk is. De kwaliteit van argumenten kan doorslaggevend zijn voor de acceptatie van een standpunt.

Bij het schrijven van allerlei soorten teksten is de argumentatie van wezenlijk belang. Voor verzekeraars vraagt de communicatie naar hun klanten misschien om extra aandacht, aangezien het imago van de verzekeringsbranche de afgelopen jaren is gedaald (CVS Consumentenmonitor, 2011). In 2011 stond 48% van de consumenten negatief tegenover verzekeraars. Omdat veel mensen dus een negatief beeld hebben van de verzekeringsbranche, is het van belang dat hun communicatie naar de consument zo optimaal mogelijk wordt. De inhoud van de boodschap moet gecommuniceerd worden, dit moet op een zo efficiënt mogelijke manier gebeuren en daarbij wil niemand onnodig gekwetst worden. De afwijzing van een claim is voor verzekeraars een boodschap die vaak voorkomt. Op welke manier wordt dit voor zender en ontvanger zo gunstig mogelijk overgebracht? Argumentatie speelt hierin een belangrijke rol.

Dit onderzoek bouwt voort op dat van Jansen en Janssen (aangeboden) waarin zij de invloed van argumentkwaliteit en de hoeveelheid argumenten testten op de waardering van slechtnieuwsberichten. Het slechte nieuws werd gebracht door middel van een brief van een reisverzekering waarin een ingediende schadeclaim werd afgewezen. Uit hun onderzoek bleek dat het gebruik van argumentatie een positieve invloed had op de overtuigingskracht en beleefdheidswaardering van de brieven. Meer dan twee argumenten toevoegen zorgde echter niet voor een verdere verhoging van de waardering. Ook concludeerden zij dat sterke argumenten meer invloed hebben dan zwakke argumenten.

Een van de sterke argumenten die Jansen en Janssen in hun onderzoek hebben gebruikt, zal in dit onderzoek nauwkeurig getest worden door elementen ervan weg te laten en toe te voegen. Een argument kan namelijk verschillende eigenschappen bevatten die het tot een sterker of zwakker argument kunnen maken.

2. THEORETISCH KADER

2.1 KWALITEIT VAN ARGUMENTEN

Er zijn verschillende manieren om de kwaliteit van een argument te bepalen. In het onderzoek van Petty en Cacioppo (1984) werd bijvoorbeeld een empirische methode gebruikt om sterk en zwak te onderscheiden. Dit werd gedaan door een lijst met argumenten aan de proefpersonen voor te leggen waarbij zij de argumenten categoriseerden en er gedachten over noteerden. De argumenten die veel positieve gedachten opriepen, werden vervolgens als sterk benoemd en de argumenten die negatieve gedachten opriepen waren zwak. O'Keefe (1995, 2002 in: Timmers, Šorm, Schellens en Hoeken, 2008) bekritiseerde deze manier van argumentkwaliteit onderscheiden en pleitte voor een onafhankelijke maat. De empirische methode die Petty en Cacioppo gebruikten, maakte het volgens hem onmogelijk om de relatie tussen argumentkwaliteit en overtuigingskracht te testen. De sterke argumenten zijn namelijk per definitie overtuigender dan de zwakke. Argumentkwaliteit zou op een normatieve manier geanalyseerd moeten worden.

Jansen en Janssen (aangeboden) maakten in hun onderzoek gebruik van argumenten die de claim van een gestolen laptop afwezen. Dit soort argumenten behoort volgens Schellen's argumentatieschema (1987) tot de gebonden variant. Gebonden argumentatieschema's kunnen gebruikt worden ter verdediging van één soort conclusie: een descriptieve of normatieve. Ongebonden argumentatieschema's kunnen daarentegen voor beide conclusietypes ondersteuning bieden. Binnen de groep van gebonden argumentatieschema's maakt Schellens een onderscheid tussen *regularity-based*, *rule-based* en *pragmatic* argumentatie. De argumenten die door Jansen en Janssen zijn onderzocht, is rule-based. Rule-based argumenten worden namelijk gebruikt "in support of a normative statement about the value of a situation or process" (Schellens en de Jong, 2004). Het afwijzen van een claim gebeurt vaak op grond van de polisvoorwaarden van de verzekering, wat dus een normatief standpunt is.

Jansen en Janssen (aangeboden) stelden eigenschappen op waar sterke argumenten aan moesten voldoen, zij pasten in hun onderzoek een normatief-analytische methode toe om de kwaliteit van een argument te bepalen. Met behulp van Schellens' normen voor rule-based argumentation (1987) werd de eerste selectie gemaakt van sterke en zwakke argumenten. Vervolgens onderscheidde zij drie criteria waaraan sterke argumenten moesten voldoen:

- 1) De warrant (rechtvaardiging) wordt expliciet vermeld
- 2) De expliciete warrant verwijst direct naar de polisvoorwaarden van de verzekering
- 3) De ontvanger kan de regel strikt en zonder dubbelzinnigheid toepassen. Dat wil zeggen: het argument voor de afwijzing van de claim is direct gerelateerd aan de polisvoorwaarden en er is geen ruimte voor discussie

Wanneer een argument niet voldeed aan één van deze drie kenmerken, noemden Jansen en Janssen het een zwak argument. Het beduidende verschil tussen de zwakke argumenten van Jansen

en Janssen en Petty en Cacioppo is dat in het onderzoek van Jansen en Janssen de zwakke argumenten wel redelijk zijn, terwijl in het onderzoek van Petty en Cacioppo de zwakke argumenten niet relevant te noemen zijn, wat ze een stuk zwakker maakt. De argumenten die gebruikt zijn in het onderzoek van Jansen en Janssen zijn ook niet door hen zelf verzonnen, maar verkregen van verzekeraars die de argumenten daadwerkelijk gebruiken.

Een belangrijke theorie die uiteenzet wat onderdelen van argumentatie kunnen zijn, is die van Toulmin. Volgens Toulmin's rechtvaardigingsmodel (1958) bestaat (verbale) argumentatie uit:

- a) Claim: de fundamentele bewering in een argument
- b) Data: informatie die de bewering ondersteunt
- c) Warrants: verklaringen die de relatie tussen de claim en de data duiden
- d) 'Backing': verklaringen die de relatie tussen claim en data verder ondersteunen
- e) 'Qualifiers': zinnen die aangeven dat de claim niet altijd waar hoeft te zijn
- f) 'Rebuttals': verklaringen die aangeven onder welke omstandigheden de claim niet waar is

Uit het onderzoek van Areni (2003) kwam naar voren dat een warrant (rechtvaardiging) in een argumentatie voor beter begrip zorgt bij de ontvanger. En wanneer de ontvanger begrip heeft voor het argument, zal de conclusie ook sneller aangenomen worden. Een warrant is dus een onderdeel van een argument dat invloed heeft op overtuigingskracht. Het verschil in overtuigingskracht tussen zwakke en sterke argumenten zal ook groter worden wanneer het argument een expliciete warrant bevat die zorgt voor vergroting van het algemene begrip.

2.2 HET ELABORATION LIKELIHOOD MODEL

Het veelbesproken model van tekstverwerking van Petty en Cacioppo (1984) is een belangrijke theorie die in dit onderzoek gebruikt zal worden om erachter te komen hoe een boodschap verwerkt wordt. Het zogenaamde *Elaboration Likelihood Model* (ELM) houdt in dat de lezer van een tekst twee routes kan nemen om de inhoud ervan te verwerken: de centrale of perifere route. Via de centrale verwerking wordt de tekst zorgvuldig gelezen, de relevante argumenten afgewogen en voorkennis gebruikt. Er is dan sprake van hoge elaboratie. Wanneer de lezer de perifere route volgt, wordt de tekst meer oppervlakkig bestudeerd. De argumenten zullen niet grondig worden afgewogen, maar de lezer vormt zijn mening op basis van vuistregels en ques. Dit kunnen bijvoorbeeld afbeeldingen zijn of een bekende auteur, maar ook de vuistregel 'hoe meer argumenten, hoe beter' kan toegepast worden, waarbij de lezer de argumenten enkel telt. In dit geval is er sprake van lage elaboratie.

Het onderscheid tussen de centrale en perifere route is echter niet zwart-wit. Dit model van tekstverwerking moet gezien worden als een continuüm met aan de ene kant de centrale verwerking, en aan de andere kant de perifere. Iedere lezer bevindt zich ergens op deze lijn tussen de twee uitersten in. De twee sluiten elkaar ook niet uit, sommige delen van de tekst kunnen meer

perifeer verwerkt worden en andere meer centraal.

Volgens de theorie van het ELM zijn motivatie, bekwaamheid en gelegenheid belangrijke factoren om centraal te verwerken. Om erachter te komen of een lezer meer centraal of perifeer verwerkt, zijn er verschillende criteria die gebruikt kunnen worden. Voorafgaand aan het lezen van de tekst kan de betrokkenheid van de lezer gemanipuleerd worden. De motivatie om grondig te lezen kan namelijk beïnvloed worden door de mate van relevantie voor de lezer. Wanneer de betrokkenheid van de lezer bij de tekst hoog is, zal er centraler verwerkt worden. En wanneer deze betrokkenheid en motivatie er niet zijn, zal de tekst meer oppervlakkig verwerkt worden. Ook na het lezen van de tekst kan er uit bepaalde factoren opgemaakt worden op welke manier de tekst werd verwerkt. *Cognitive responses*, ofwel *'thoughtlisting'* is hier een voorbeeld van. Bij deze methode wordt er direct na het lezen van de tekst aan de lezer gevraagd om zijn gedachten over de tekst te noteren. De gedachten kunnen vervolgens onderverdeeld worden naar onderwerp en valentie. Uit de resultaten van het onderzoek van Petty en Cacioppo (1984) kwam naar voren dat de proefpersonen die hoog betrokken waren meer positieve gedachten hadden over de sterke argumenten dan over de zwakke. Ook genereerden de hoog betrokkenen meer negatieve gedachten over de zwakke argumenten dan over de sterke. De richting van de gedachten (positief of negatief) verschilde hier dus bij argumentkwaliteit. Ook de tijd die iemand erover doet om de tekst te lezen, kan een criterium zijn van de mate van elaboratie. Het oppervlakkig doornemen van een tekst zou namelijk minder tijd moeten kosten dan het zorgvuldig afwegen van de argumenten. De laatste maatstaf die hier besproken zal worden, is het stellen van inhoudelijke begripsvragen (*recall*). Wanneer er begripsvragen over de tekst worden gesteld en de lezer kan veel informatie juist reproduceren, is dit een kenmerk voor een centrale lezer. Als iemand perifeer heeft verwerkt, zal hij niet veel informatie meer terug kunnen halen om de vragen juist te beantwoorden.

In dit onderzoek zal de motivatie van de lezers om centraal te verwerken gemanipuleerd worden door de betrokkenheid te verhogen. In de uitleg en het scenario voorafgaand aan het lezen van de tekst zal er om inlevingsvermogen in de situatie worden gevraagd. De lezer moet zich voorstellen dat de brief aan hem of haar gericht is. Hierdoor wordt er gestreefd naar een hoge mate van elaboratie bij alle participanten. Ook zal de leestijd worden opgenomen, thoughts genoteerd en begripsvragen gesteld om achteraf te bepalen op welke manier de teksten zijn verwerkt.

2.3 DE BELEEFDHEIDSTHEORIE

Brown en Levinson (1987) ontwikkelden een beleefdheidstheorie waarbij ons sociale 'gezicht' twee aspecten heeft, namelijk de wil om van jezelf een positief imago te projecteren, om ergens bij te horen (*positive face*) en het streven naar vrijheid van handelen en die claimen (*negative face*). In de communicatie tussen zender en ontvanger proberen beiden hun 'gezichten' te behouden en eventueel te herstellen. Taalhandelingen kunnen echter een bedreiging vormen voor het 'gezicht' en dit gebeurt dagelijks. Wanneer je iemand bijvoorbeeld iets vraagt, tast je al het negatieve gezicht van diegene aan (je vraagt om een antwoord, maar misschien wil hij helemaal niet antwoorden). Deze aantastingen van het gezicht bij zender of ontvanger noemen Brown en Levinson *face-threatening*

acts (FTA's). Iedereen voert dus wel eens een FTA uit, maar om eventuele negatieve gevolgen of problemen te voorkomen, kunnen deze verzacht worden door middel van beleefdheid. Handelingen die deze aantastingen proberen te voorkomen, worden benoemd in verschillende beleefdheidsstrategieën.

Brown en Levinson onderscheiden verschillende strategieën die in vier categorieën in te delen zijn: direct, positieve of negatieve beleefdheidsstrategieën en indirect. Een voorbeeld van een *negatieve beleefdheidsstrategie* is dat de spreker zo min mogelijk uit moet gaan van de hoorder zijn wensen. Er wordt bewust afstand gehouden van de zender tegenover de ontvanger, zodat er zo min mogelijk inbreuk wordt gemaakt op de autonomie en vrijheid van de ontvanger. Eventuele vooronderstellingen kunnen geminimaliseerd worden door het gebruik van een vraagvorm en 'hedges'. Hedges zijn aangepaste zinnen of delen van een zin die voorzichtigheid of onzekerheid uitdrukken. Bijvoorbeeld: 'Ik ga ervan uit dat...'/ 'Ik neem aan dat...'/ 'Ik denk dat...'. Het gaat er hier om dat er door de schrijver een interpretatieslag wordt gemaakt. Door deze vorm van indirectheid kan de zender de boodschap minder zwaar laten lijken dan het daadwerkelijk is.

De verschillende beleefdheidsstrategieën kennen vele vormen die te herleiden zijn naar een strategische overtreding van één of meerdere maxims van Grice (1975): relevantie, kwaliteit, kwantiteit en wijze van formuleren. In het geval van het gebruik van een hedge wordt het beginsel 'kwaliteit' geschonden. Dit beginsel stelt namelijk dat: 1) Je niet iets moet verkondigen wat onwaarheden bevat, en 2) Zeg ook niet iets waar je onvoldoende bewijs voor hebt. Wanneer men een hedge gebruikt in de argumentatie, drukt dit een onzekerheid uit. Dit is een schending van de regel dat je niet iets moet verkondigen waar je onvoldoende bewijs voor hebt, waardoor de kwaliteit van het argument afneemt. De aanwezigheid van een hedge kan dus gezien worden als een kenmerk van een zwak(ke) argument.

Er wordt in de beleefdheidstheorie dus onderscheid gemaakt tussen positieve en negatieve strategieën. Bij een *positieve strategie* probeert de zender toenadering te zoeken. Een voorbeeld van een positieve beleefdheidsstrategie is 'redenen geven' (of argumentatie/uitleg). Door redenen te geven probeert de schrijver de ontvanger ervan te overtuigen dat zij samenwerken. Jansen en Janssen (aangeboden) concludeerden uit hun onderzoek dat deze strategie tot hogere beoordelingen en waarderingen leidt als het gaat om redenen geven in een slechtnieuwsbericht (de afwijzing van een claim). Ook in dit onderzoek zal er gebruik worden gemaakt van een claimafwijzing als face-threatening act. Een consument heeft een claim van een gesloten laptop ingediend en de verzekeringsmaatschappij wijst deze claim in een brief af. De schade wordt niet vergoed, wat een bedreiging is voor het gezicht van de indiener. Want wanneer iemand een claim indient, doet hij dit namelijk in goed vertrouwen of met enige hoop dat de verzekeraar ermee zal instemmen door het uitkeren van een vergoeding.

Uit een ander onderzoek van Jansen en Janssen (2004) bleek dat de strategie 'geef redenen' essentieel is in afwijzingsbrieven. Het gebruik van andere positieve beleefdheidsstrategieën leidde niet tot een hogere waardering van de tekst en ook niet tot een betere acceptatie van de boodschap. Hieruit blijkt dus dat 'geef redenen' een bijzondere strategie is, die afwijkt van de andere. De

redenen die gegeven worden hebben een belangrijke inhoudelijke relatie met de inhoud van de FTA. Redenen vormen een onderdeel van de argumentatie, en argumentatie speelt volgens het ELM van Petty en Cacioppo een belangrijke rol bij het begrijpen en aanvaarden van persuasieve teksten. 'Geef redenen' concludeerden Jansen en Janssen, hoort niet thuis tussen de andere positieve strategieën want redenen worden via de centrale route verwerkt, terwijl de andere strategieën als onderdeel van de perifere verwerking worden beschouwd.

Uit het onderzoek van Van Waes en Van Wijk (2000) kwam naar voren dat het gebruik van negatieve beleefdheidsstrategieën een positieve invloed heeft op de waardering en acceptatie van 'product recall' berichten. Ook heeft de aanwezigheid van een negatieve beleefdheidsstrategie een positief effect op de perceptie van het bedrijfsimago. Het ging hier om strategieën waarbij het respect voor de consument centraal stond en indirecte formuleringen werden gebruikt. De berichten die deze elementen bevatten, werden beter geëvalueerd dan de berichten met positieve beleefdheidsstrategieën. In hun tweede experiment maakten ze een onderscheid tussen product recall berichten waarbij de consument een hoog of laag risico liep door het product. Uit dit experiment bleek dat wanneer er een hogere risicofactor was, de versies met beleefdheidsstrategieën juist negatiever beoordeeld en geaccepteerd werden dan de neutrale versie. De negatieve strategieën werden hier het minst gewaardeerd.

In dit onderzoek ben ik geïnteresseerd in het effect van het toevoegen van de negatieve beleefdheidsstrategie 'hedge' aan de al eerder onderzochte argumenten van Jansen en Janssen (aangeboden). De positieve beleefdheidsstrategie 'geef redenen' is uitvoerig getest en daarover kan geconcludeerd worden dat deze onmisbaar is in een claimafwijzingsbrief. Of een toevoeging van een negatieve beleefdheidsstrategie een positief effect heeft op de waardering van de brief, is een interessant gegeven om te onderzoeken omdat Van Waes en Van Wijk (2000) al concludeerden dat dit het geval was in product recall boodschappen waarbij de consument geen hoog risico opliep.

2.4 IMAGO VAN VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJEN

CVS Consumentenmonitor doet al vanaf 2004 onderzoek naar het imago van de verzekeringsbranche. Uit de resultaten van hun onderzoeken bleek dat het imago vanaf 2004 flink achteruit is gegaan, maar de laatste drie jaar was de ontwikkeling stabiel. In 2011 was 52% van de consumenten positief over verzekeraars. Om het imago te verbeteren zijn verzekeraars steeds meer bezig klantgericht te werken.

De helft van de consumenten staat dus negatief tegenover de verzekeringsbranche. Dit kan verschillende oorzaken hebben, maar waar in dit onderzoek rekening mee gehouden moet worden is het feit dat de respondenten kritisch zullen staan tegenover de tekst, ongeacht een goede argumentatie of niet. De inhoud van de brief (de afwijzing van een claim) zal waarschijnlijk niet snel als positief worden ervaren, omdat de lezers worden gevraagd zich in te leven in de situatie.

2.5 KARAKTERISERING VAN HET ARGUMENT

In het onderzoek van Jansen en Janssen (aangeboden) werd het argument die in dit onderzoek verder getest zal worden als sterk beoordeeld. Het argument, zoals gebruikt in Jansen en Janssen, luidde:

‘De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt.’

Dit argument is sterk omdat het onder andere een expliciete warrant bevat, namelijk ‘volgens de polisvoorwaarden dekt deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa’. Omdat het interessant is om iets over de inherente kwaliteit van het argument te zeggen, moet de warrant buiten beschouwing worden gelaten. De ‘kale’ vorm van het argument luidt dan als volgt:

‘De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden.’

Het argument kan op deze manier ook gezien worden als kwalitatief goed. Hieronder zal ik uitleggen waarom:

Ten eerste bevat het argument een *feitelijk gegeven*. Europa is een duidelijk afgebakend gebied waar een bepaald aantal landen toebehoren. De landen die niet in Europa liggen, vallen er logischerwijs buiten. Tegen dit gegeven valt niets in te brengen, er is geen ruimte voor discussie als het gaat om het continent waartoe een land behoort. De claimafwijzingsbrief die in het onderzoek van Jansen en Janssen werd gebruikt, is dezelfde als de brief die in dit onderzoek aan de proefpersonen zal worden voorgelegd. In de context van deze brief is Sri Lanka het land waar de diefstal heeft plaatsgevonden. Het vergt enige voorkennis van de lezer om te weten dat Sri Lanka niet in Europa ligt, maar in Azië onder India. Het vooronderstellen van deze voorkennis van de lezer is een klein punt van kritiek. Maar omdat de doelgroep van dit experiment volwassenen zal zijn, mag er toch wel uitgegaan worden van enige algemene topografische kennis.

Ten tweede is het een *aannemelijk* argument, omdat er verschillende soorten verzekeringen bestaan en deze regel dus in de voorwaarden kan optreden. Om dit te onderbouwen kan ik het beste een voorbeeld van een ander argument gebruiken. Het argument dat er geen vergoeding wordt uitgekeerd omdat de eigenaar de laptop onbeheerd bij het zwembad heeft achtergelaten is veel minder aannemelijk. Zulke specifieke regels als ‘niet onbeheerd achterlaten bij een zwembad’ zullen niet in de polisvoorwaarden van een verzekering voorkomen. Dit geldt niet voor het argument ‘buiten Europa’.

Een derde reden voor de stelling dat dit argument sterk is, is dat er in verschillende landen *verschillende normen en waarden* gelden. In dit geval Sri Lanka, maar ook in veel andere landen buiten Europa is de kwaliteit van leven niet hetzelfde als in Europese landen. De maatschappij en cultuur zijn anders, wat positieve, maar ook negatieve gevolgen met zich meebrengt. De criminaliteit of veiligheid van een land kan enorm verschillen. Hierdoor is het dus voorstelbaar dat een reisverzekeraar verschillende verzekeringen en voorwaarden opstelt die zijn afgestemd op de bestemming. Voor een verre reis naar Sri Lanka moet dus hoogst waarschijnlijk een andere

verzekering worden afgesloten dan voor een reis naar een net zo West-Europees land als Nederland. Het onderscheid binnen of buiten Europa heeft de verzekeraar hier als grens genomen. Dit is een onderliggend inhoudelijk gegeven dat misschien niet opgemerkt zal worden door iedere lezer, maar draagt wel bij aan het sterke karakter van het argument.

Dit sterke argument heeft als gevolg dat het een *logische* redenering accepteerbaar maakt. Want als men een claim indient voor een diefstal buiten Europa, is het logisch dat de verzekering deze niet vergoed omdat het alleen diefstal binnen Europa dekt. Er is in dit geval door de eigenaar niet goed genoeg naar de polisvoorwaarden gekeken voordat de verzekering werd afgesloten, of de eigenaar probeerde tegen beter weten in een geldbedrag bij de verzekering te verhalen. Het ruimte laten voor discussie is een basiskenmerk van een zwakkere argumentatie (Schellens, 1987 en Garsen, 2001 in Jansen en Janssen, aangeboden). De proportionaliteit van uitsluiten is bij dit argument redelijk en aanvaardbaar. Het argument sluit af, er is geen (of in ieder geval niet veel) ruimte voor discussie.

2.6 KARAKTERISERING VAN DE PRESENTATIEVORMEN

Het sterke argument 'geen dekking buiten Europa' bevatte al een expliciete rechtvaardiging (warrant). Wat ik me in dit onderzoek afvraag, is in hoeverre de presentatievorm van het argument invloed heeft op de tekstwaardering en overtuigingskracht. Om hier achter te komen, moet het gegeven sterke argument omgebouwd worden naar verschillende varianten van zichzelf. Hieronder zullen de versies van het argument besproken worden:

- Met warrant
'De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt.' Op deze manier werd het argument origineel (in het onderzoek van Jansen en Janssen, aangeboden) gepresenteerd. Deze conditie bevat een warrant, wat volgens de theorie een onderdeel is van een sterk argument. In deze expliciete vorm zou het argument kwalitatief goed en overtuigend moeten zijn.
- Zonder warrant (kaal)
'De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden.' In dit geval is de warrant uit het argument gehaald, de 'kale' variant is dan wat er overblijft. Deze inherente versie bevat geen extra onderbouwingen of eigenschappen die het argument sterker of zwakker kunnen maken. Zoals hiervoor in paragraaf 2.5 is uitgelegd, is deze vorm van het argument nog steeds sterk. Maar de lezer zal in dit geval zelf een interpretatie aan moeten geven en beslissen of hij deze kale variant waardeert of niet.

- Zonder warrant, met hedge
'De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden. Naar onze mening voldoet uw claim daardoor niet aan de contractvoorwaarden.' Hier is de warrant uit het argument gehaald en vervangen door de 'kale' variant. Tevens is er een hedge toegevoegd ('Naar onze mening...'). Door deze interpretatieslag van de verzekeraar wordt het argument meer impliciet gemaakt, wat de lezer volgens de theorie als minder overtuigend zou moeten ervaren. Een hedge drukt namelijk onzekerheid uit en doet afbreuk aan de kwaliteit ervan. De toon van de brief kan door een hedge echter wel meer gewaardeerd worden, omdat het vriendelijker overkomt (negatieve beleefdheidsstrategie).
- Combinatie van warrant en hedge
'De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt. Naar onze mening voldoet uw claim daardoor niet aan de contractvoorwaarden.' Wanneer er een combinatie wordt gemaakt van warrant en hedge zoals in bovenstaande conditie, zou het argument sterk overtuigend moeten zijn (dankzij de warrant), maar de aanwezigheid van de hedge zal het geheel minder overtuigend maken. De hedge komt vriendelijkheid van de boodschap echter wel ten goede. Deze combinatie zou dus gemaakt kunnen worden om duidelijke, niet ambigue communicatie na te streven en tevens 'goodwill' te kweken bij de ontvanger van het bericht.

3. ONDERZOEKSVRAAG EN HYPOTHESES

Dit onderzoek is een vervolg op dat van Jansen en Janssen (aangeboden). Zij gingen er in hun onderzoek vanuit dat een sterk argument een warrant moest bevatten, en een hedge een onderdeel kon zijn van een zwak argument. Maar wat gebeurt er met de overtuigingskracht van het argument als er een combinatie van die twee wordt gemaakt? Of de elementen weg worden gelaten?

Naar aanleiding van de theorie luidt de hoofdvraag van dit onderzoek:

Wat is de invloed van presentatievormen van een sterk argument op de overtuigingskracht en tekstwaardering van claimafwijzingsbrieven?

Naast de hoofdvraag stel ik de volgende deelvragen en hypotheses:

- 1) Wat is het effect van *het weglaten van de warrant* uit het sterke argument op de overtuigingskracht en waardering van de tekst?

→ 1a: Wanneer de warrant uit het argument weggelaten wordt, ontstaat de 'kale' variant. Ik verwacht dat deze conditie minder overtuigend is dan de originele conditie met warrant, omdat een expliciete rechtvaardiging een belangrijk onderdeel is van een sterk persuasief

argument. Op het gebied van tekstwaardering verwacht ik ook dat deze kale conditie minder hoog scoort dan de originele conditie met warrant. Als er sprake is van een zwakkere argumentatie bij een claimafwijzing, zal de lezer zich minder snel neerleggen bij de beslissing en het slechte nieuws ook minder snel accepteren.

- 2) Wat is het effect van *het toevoegen van een hedge* (aan de kale variant van het argument) op de overtuigingskracht en waardering van de tekst?

→ 2a: In het geval van de kale variant met een hedge, verwacht ik dat de overtuigingskracht van het argument het zwakste van de condities zal zijn. Dit omdat de kale variant zoals hierboven is beschreven al minder overtuigend zal zijn dan wanneer er een warrant aanwezig is, en de hedge dit kale argument ook nog eens zal afzwakken. Maar wanneer het gaat om tekstwaardering, verwacht ik dat de conditie met alleen een hedge meer gewaardeerd zal worden dan de kale conditie. Want een hedge maakt het argument minder direct en daardoor vriendelijker (negatieve beleefdheidsstrategie).

- 3) Wat is het effect van *de combinatie warrant en hedge* op de overtuigingskracht en waardering van de tekst?

→ 3a: Wanneer het gaat om overtuigingskracht verwacht ik dat de conditie met de combinatie van warrant en hedge minder overtuigend zal zijn dan de variant met alleen een warrant. Maar de combinatie zal overtuigender zijn dan de kale variant, want de hedge mag het geheel dan wel afzwakken, de combinatie bevat nog steeds een warrant. Deze rechtvaardiging zal voor de overtuigingskracht zorgen. Op het gebied van tekstwaardering verwacht ik dat de combinatie van warrant en hedge het hoogste zal scoren. Het is een sterk argument door de warrant, en de hedge zorgt ervoor dat de boodschap vriendelijker overkomt. Ik verwacht dat dit voor een positieve tekstwaardering zal zorgen.

Om een overzicht te geven van de hypothesen die hierboven beschreven zijn, zijn deze in een tabel samengevat:

<i>Overtuigingskracht</i> van hoog naar laag	<i>Tekstwaardering</i> van hoog naar laag
Alleen een warrant	Een warrant en een hedge
Een warrant en een hede	Alleen een warrant
Noch een warrant, noch een hedge (kaal)	Alleen een hedge
Alleen een hedge	Noch een warrant, noch een hedge (kaal)

Tabel 1: Hypothesen m.b.t. overtuigingskracht en tekstwaardering van de condities

- 4) Wat is het effect van de verschillende presentatievormen van het sterke argument op het *totaal aantal thoughts*, de *valentie* ervan (positief of negatief) en de *verschillende onderwerpscategorieën*?

→ 4a: Naar aanleiding van de resultaten van de onderzoeken van Petty & Cacioppo (1984, 1986) luidt de hypothese dat bij de presentatievormen zonder warrant de lezers meer negatieve gedachten zullen noteren dan bij de presentatievormen met warrant. Daarnaast zullen de lezers meer positieve gedachten noteren bij de condities met warrant, dan bij de condities zonder warrant. Ook verwacht ik dat het totaal aantal thoughts zal verschillen per conditie, bij de condities zonder warrant verwacht ik dat de lezers in totaal meer gedachten genereren dan bij de condities met warrant. Van de condities zonder warrant wordt namelijk verwacht dat deze minder overtuigend zullen zijn en minder gewaardeerd zullen worden. Hierdoor zullen de lezers het minder snel eens zijn met de beslissing, meer twijfels hebben en dus meer gedachten noteren.

Wanneer er per onderwerpscategorie wordt gekeken naar de genoteerde gedachten, kan achterhaald worden wat de proefpersonen is opgevallen aan de condities. Er zijn geen eenzijdige verwachtingen voor alle categorieën, maar wel voor de thoughts over het argument. Want specifiek de gedachten over het argument kunnen meer inzicht geven in de mate van overtuigingskracht en acceptatie van het bericht. De verwachting hierbij is dat de versies zonder warrant meer negatieve gedachten over het argument zullen oproepen dan de versies met warrant. Negatieve gedachten over het argument zijn namelijk die thoughts die de beslissing in twijfel trekken, waardoor duidelijk wordt dat de lezer niet direct overtuigd was van het argument. Dit zal dus het geval moeten zijn bij de argumentatie zonder warrant.

4. METHODE

4.1 ONAFHANKELIJKE VARIABELEN

In dit onderzoek ben ik geïnteresseerd in de verbanden tussen presentatievormen van een sterk argument en de invloed daarvan op overtuigingskracht en tekstwaardering. De onafhankelijke variabelen in dit onderzoek zijn de verschillende vormen van het sterke argument 'geen dekking buiten Europa'. Aan dit argument zijn eigenschappen toegevoegd of weggelaten, wat neerkomt op de volgende onafhankelijke variabelen:

- De aanwezigheid van een warrant (origineel argument)
- De afwezigheid van een warrant (kaal)
- De aanwezigheid van een hedge (kaal + hedge)
- De aanwezigheid van een warrant en hedge (origineel + hedge)

Het argument met alleen een warrant is al eerder getest door Jansen en Janssen (aangeboden), de rest van de argumenten zijn in samenspraak met mijn medestudenten van de onderzoeksgroep en onze begeleider Frank Jansen tot stand gebracht. De gemanipuleerde alinea's zagen er in de brieven als volgt uit:

Conditie 1, alleen warrant (data van onderzoek aangeboden)

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Conditie 2, kaal

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Conditie 3, warrant + hedge

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt. Naar onze mening voldoet uw claim daardoor niet aan de contractvoorwaarden. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Conditie 4, alleen hedge

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u mededelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden. Naar onze mening voldoet uw claim daardoor niet aan de contractvoorwaarden. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

4.2 AFHANKELIJKE VARIABELEN

De vragenlijst die in dit onderzoek aan de proefpersonen is voorgelegd, is dezelfde als Jansen en Janssen (aangeboden) gebruikten. De afhankelijke variabelen van dit experiment zijn:

- *Overtuigingskracht* van de brief, gemeten met een zeven-punts Likert schaal door het construct 'argumentatie'.
- *Tekstwaardering*, gemeten met een zeven-punts Likert schaal door de constructen 'eigenschappen schrijver', 'relationeel' en 'functionele stijl' en de meer algemene kwaliteit van de brief, gemeten met het gegeven rapportcijfer.
- *Totaal aantal thoughts*, alle genoteerde gedachten per proefpersoon bij elkaar opgeteld.

- *Verhouding positieve en negatieve thoughts*, de gedachten werden gecategoriseerd naar onderwerp en valentie. Aan de hand hiervan konden alle positieve en negatieve gedachten van elkaar gescheiden worden.
- *Thoughts over het argument*, de negatieve en positieve gedachten over het argument bij elkaar opgeteld.

Door een factoranalyse met varimaxrotatie zijn de antwoorden op de Likert schaalvragen met elkaar vergeleken om erachter te komen welke vragen onderscheidende componenten hebben gemeten. Hier zijn vijf clusters uitgekomen die dezelfde waardes hebben gemeten, hierbij was de factorscore $> .5$. Ik heb de vragen op een rijtje gezet en vervolgens de overkoepelende thema's van de vragen benoemd. Dit heeft geleid tot de volgende vragenclusters: 'Eigenschappen schrijver', 'Relationeel', 'Argumentatie', 'Functionele stijl' en 'Omvang'. In tabel 2 wordt de betrouwbaarheid van de clusters weergegeven. Omdat bij het laatste cluster ('omvang') de Cronbach's alpha maar .58 is, zal deze niet meegenomen worden in volgende analyses. De betrouwbaarheid van dit cluster voldoet niet aan de voorwaarde $\alpha > .60$. Voor een overzicht van de constructen en de vragen die daaronder vallen, zie bijlage 3.

<i>Cluster (aantal vragen)</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
Eigenschappen schrijver (11)	$\alpha = .93$
Relationeel (7)	$\alpha = .91$
Argumentatie (6)	$\alpha = .85$
Functionele stijl (3)	$\alpha = .66$
Omvang (3)	$\alpha = .58$

Tabel 2: Betrouwbaarheid van de vragenclusters, weergegeven met cronbach's alpha

4.3 DESIGN

Om te kunnen toetsen of de presentatievorm van het argument effect heeft op de afhankelijke variabelen, zijn de er dus vier brieven opgesteld. Er is gebruik gemaakt van een tussenproefpersonen ontwerp. Eén conditie ('alleen warrant', 1) was al eerder getest (zie paragraaf 4.1). De andere condities waren 'kaal' (2), 'warrant + hedge' (3) en 'alleen hedge' (4). Elke proefpersoon evalueerde één brief met één conditie. De condities 2, 3 en 4 zijn door 35 proefpersonen beoordeeld en conditie 1 was al door 40 proefpersonen geëvalueerd.

4.4 PRE-TEST

De drie opgestelde condities zijn ieder, voordat ze aan de proefpersonen waren voorgelegd, door één persoon gepre-test. Dit is gedaan om erachter te komen of er geen fouten in het materiaal zaten en om een indicatie te krijgen van de leestijd van de brief. Na het afnemen van de pre-test is er een zin uit de instructie van de thoughtlisting verwijderd. De zin luidde: “We letten niet op eventuele taal- en spelfouten.”, welke de proefpersonen op een verkeerde gedachte kon brengen (dat het juist wel zou gaan om de spelling). Om deze eventuele afleiding te voorkomen, is de zin dus uit de instructie verwijderd. Verder zijn er geen aanpassingen gedaan aan het materiaal. Uit de pre-test is geconcludeerd dat het lezen van de tekst ongeveer 80 seconden duurde en het invullen van de vragenlijst ongeveer 12 minuten.

4.5 ONDERZOEKSMATERIAAL EN PROCEDURE

Het gebruikte onderzoeksmateriaal bestond uit een instructie, het scenario, de brief (conditie 2, 3 of 4), een thoughtlistingformulier en de vragenlijst. De tekst die de proefpersonen lazen was een fictieve brief van reisverzekering Solar N.V. waarin de ingediende schadeclaim van een gestolen laptop werd afgewezen (FTA).

In de instructie werd uitgelegd wat de bedoeling was, door het scenario kon men zich inleven in de situatie en voorstellen dat de brief aan hem of haar gericht was. Na het lezen van de tekst mocht er niet meer terug- of vooruitgekeken worden. Bij het beantwoorden van de vragen was het niet de bedoeling dat er lang over nagedacht werd en als er nog vragen waren, mochten deze altijd gesteld worden.

Vervolgens las de proefpersoon het scenario, deze was bij alle brieven hetzelfde, namelijk:

Scenario

In mei 2011 bent u op vakantie geweest naar Sri Lanka. Voordat u op vakantie ging, heeft u een reisverzekering afgesloten bij Solar Reisverzekeringen NV.

Tijdens de twee weken durende vakantie is uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop op 14 mei 2011, bij het zwembad, gestolen.

Hierna lazen de proefpersonen de brief. De tijd die ze hierover deden werd opgenomen en achteraf op het voorblad genoteerd. In alle versies was de tekst en lay-out van de brief hetzelfde, met als uitzondering de derde alinea waarin het argument op verschillende manieren werd gepresenteerd (zie 4.1 voor de condities).

Na het lezen van de brief werden de proefpersonen gevraagd om hun gedachten over de brief te noteren. De gedachten mochten met alle aspecten van de tekst te maken hebben. Deze gedachten zijn achteraf beoordeeld op de inhoud ervan en of het een positieve of negatieve gedachte was. De onderverdeling van positieve en negatieve thoughts over de argumentatie, tekst, schrijver en inhoud werd door onze begeleider Jansen voorgesteld. Ik heb daar de categorieën 'ander argument' en 'inhoud neutraal' aan toegevoegd. De gedachten over andere argumenten (die niet in mijn brief voorkwamen, maar bij mijn medestudenten) horen niet bij de gedachten over het gegeven argument 'geen dekking buiten Europa'. Daarom heb ik deze apart gecategoriseerd. Uit veel korte thoughts was geen positieve of negatieve richting op te maken, daarom heb ik deze onder de categorie 'inhoud neutraal' geschaard. De genoteerde gedachten werden als volgt ingedeeld:

- Europa argument, positief: positieve gedachten over het argument 'buiten Europa', of instemming met het niet vergoeden van de claim. Zoals: "Niet vóór de vakantie geraadpleegd of de dekking ook buiten Europa gold" en "Ok is buiten Europa, kennelijk geen werelddekking afgesloten".
- Europa argument, negatief: een negatieve gedachten over het gebruikte argument, of het in twijfel trekken van de grond waarop de beslissing om niet uit te keren gebaseerd was. Zoals: "Alleen binnen Europa? Staat dit in de polisvoorwaarde en waar" en "Wat zijn de polisvoorwaarden?".
- Ander argument, positief: uit sommige informatie in het scenario en de brief haalden proefpersonen 'andere' argumenten aan. Andere argumenten die door mijn medestudenten zijn getest, waren bijvoorbeeld 'diefstal heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden, dus claim is te laat ingediend' en 'de opgegeven nieuwwaarde van de laptop is niet juist'. Positieve opmerkingen hierover werden onder dit kopje geschaard, zoals: "Wie laat z'n laptop onbewaakt bij een zwembad, dat is vragen om problemen".
- Ander argument, negatief: negatieve gedachten of twijfels over de inhoud ervan, bijvoorbeeld: "Hè, 14 mei 2011 verloren en dan pas 15 augustus 2012 een claim indienen? Wat raar".
- Tekst, positief: opmerkingen over de lay-out en opbouw van de tekst of over bepaalde woordkeuzes met een positief karakter, zoals: "Netjes dat de brief persoonlijk ondertekend is met een handtekening en een naam".
- Tekst, negatief: negatieve gedachten over de lay-out en opbouw van de tekst of kritiek op bepaalde woordkeuzes. Zoals: "Overdreven veel tekst en info" en "Te zakelijk voor een klachtbrief".
- Schrijver, positief: positieve gedachten over de schrijver (Solar/van Kolk), bijvoorbeeld: "Empathie, men voelt aan dat dit 'slecht' nieuws is" en "Op zich vriendelijke toon".
- Schrijver, negatief: negatieve gedachten over de schrijver (Solar/van Kolk), bijvoorbeeld: "Verzekeraars proberen zo min mogelijk geld uit te keren, ik ben hiervan het slachtoffer" en "Typisch weer zo'n reactie van een verzekeringsmaatschappij".
- Inhoud, positief: gedachten waaruit begrip bleek voor de inhoud van de tekst, dit konden ook best algemene opmerkingen over het onderwerp zijn, maar deze hadden wel een duidelijk positief karakter. Voorbeelden zijn: "Duidelijk hoe bezwaar te maken" en

“Relevante informatie”.

- Inhoud, negatief: negatieve gedachten over de inhoud van de tekst, of negatieve uitlatingen over het gevolg van de inhoud. Veel voorkomend: “Wat jammer dat de laptop niet wordt vergoed”, “Balen!” en “Wat belachelijk, hoezo heb ik dan een verzekering”.
- Inhoud, neutraal: opmerkingen over de inhoud van de tekst of meer algemene gedachten over de onderwerpen verzekeringen, diefstal of geld. Deze hadden geen positieve of negatieve lading, dus werden onder dit kopje ingedeeld als neutraal zijnde. Deze gedachten waren kort omschreven, vaak in enkele woorden. Zoals: “Dure laptop”, “Dat gaat geld kosten” en “Procedure”.

Vervolgens vulden de proefpersonen de vragenlijst in die uit 43 vragen bestond. De eerste drie vragen waren het geven van een rapportcijfer (van het cijfer 1 tot en met 10), het noteren van het eerste woord wat in hen op kwam na het lezen van de brief en kort weergeven wat zij eventueel anders zouden doen. De vragen 4 tot en met 38 waren stellingen waar de proefpersoon het op een zeven-punts Likert schaal mee eens kon zijn of niet, waarbij 1 stond voor ‘helemaal mee oneens’ en 7 voor ‘helemaal mee eens’. Bij de laatste vragen (29 tot en met 43) werd de sekse, leeftijd, hoogst afgeronde opleiding, ervaring met het indienen van een claim en of de brief in de zojuist gelezen staat verzonden kon worden bevraagd.

Het laatste gedeelte van het onderzoekspakket waren de tekstbegripvragen. Dit waren in totaal 9 vragen waarmee het begrip en onthouden van de inhoud van de tekst werd getest. Hierna werd de proefpersoon nogmaals vriendelijk bedankt voor het invullen van het onderzoek. (Voor de vragenlijst zie bijlage 2)

4.6 PROEFPERSONEN

In totaal hebben er 145 proefpersonen aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 76 mannen (52%) en 69 vrouwen (48%). De leeftijd varieerde van 18 tot 86 jaar, met een gemiddelde van 38 jaar ($sd = 17.03$). Randomisatiechecks (MANOVA met leeftijd, sekse en opleidingsniveau als afhankelijke variabelen en briefversie als onafhankelijke variabele) lieten zien dat de proefpersonen qua sekse en leeftijd en opleidingsniveau gelijk verdeeld waren over de condities, alle $ps > .21$. De meerderheid van de ondervraagden had ervaring met het indienen van claims, want op de vraag of ze wel eens een claim bij een verzekering hadden ingediend, antwoordden 46 participanten van niet (32%) en 99 participanten van wel (68%). Van hen had 23,6% een middelbaar schooldiploma (VMBO, HAVO of VWO); 16,7% een MBO opleiding afgerond; 29,9% een HBO opleiding; 27,8% een WO opleiding en 2,1% een andere opleiding.

Alle proefpersonen waren goede sprekers van de Nederlandse taal en zij kregen geen bijdrage voor hun deelname aan het onderzoek. De meeste proefpersonen zijn in mijn vrienden- en kennissenkring geworven, anderen zijn in een rustige ruimte (bibliotheek of trein) benaderd.

5. RESULTATEN

5.1 ALGEMENE KWALITEIT VAN DE TEKST

De beoordeling over de algemene kwaliteit van de tekst werd gemeten aan de hand van de rapportcijfers. Uit een ANOVA bleek dat de aan- of afwezigheid van een warrant of hedge geen significant verschillende rapportcijfers opleverden. De aan- of afwezigheid van een warrant: ($F(1, 137) = .48$), $p = .49$ en de aan- of afwezigheid van een hedge: ($F(1, 137) = .24$), $p = .63$.

<i>Briefversie</i>	<i>Gemiddeld rapportcijfer</i>
Alleen warrant	6.78 (1.33)
Warrant + hedge	6.64 (1.52)
Alleen hedge	6.50 (1.19)
Kaal	6.59 (1.46)

Tabel 3: Gemiddeldes en standaarddeviaties van het rapportcijfer per briefversie

5.2 EFFECT VAN AAN- OF AFWEZIGHEID VAN WARRANT/HEDGE OP DE VRAGENCLUSTERS

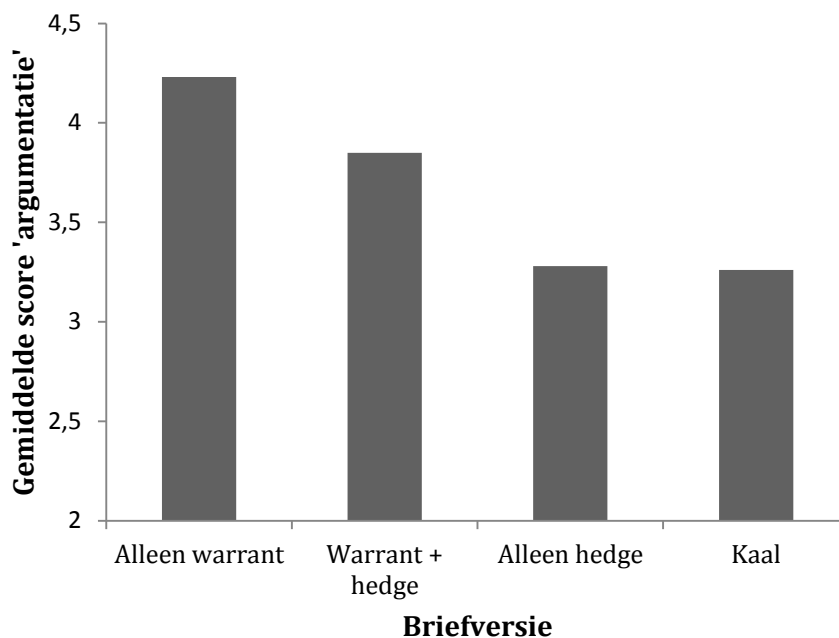
Er is een MANOVA uitgevoerd met als afhankelijke variabelen de gemiddelde scores op de vier vragenclusters (eigenschappen schrijver, relationeel, argumentatie en functionele stijl) en als onafhankelijke variabelen de aan- of afwezigheid van een warrant en hedge. Argumentatie zal overtuigingskracht meten en de combinatie van de andere drie clusters meet tekstwaardering. In de tabel hieronder zijn de resultaten weergegeven:

	<i>Eigens. schrijver</i>	<i>Relationeel</i>	<i>Argumentatie</i>	<i>Functionele stijl</i>
Alleen warrant	4.14 (1.37)	3.48 (1.42)	4.23 (1.64)	5.13 (1.00)
Warrant + hedge	4.29 (1.25)	3.53 (1.28)	3.85 (1.19)	5.23 (1.03)
Alleen hedge	4.00 (1.39)	3.12 (1.33)	3.28 (1.49)	4.89 (1.13)
Kaal	4.41 (1.32)	3.16 (1.18)	3.26 (1.52)	5.05 (1.24)

Tabel 4: Gemiddeldes en standaarddeviaties van de vragenclusters op de condities (significante effecten zijn vetgedrukt, $p < .05$)

Uit de resultaten bleek een significant hoofdeffect van warrant ($F(1, 141) = 9.96$), $p = .002$ bij het cluster 'argumentatie' wat de overtuigingskracht heeft gemeten. Wanneer er *geen* warrant in de tekst aanwezig was, bleek de gemiddelde score op het vragencluster 3.27 ($sd = 1.49$). Wanneer er *wel* een warrant in de tekst aanwezig was, bleek de gemiddelde score op argumentatie significant hoger, namelijk 4.06 ($sd = 1.45$). Er waren verder geen significante interactie- en hoofdeffecten, dus er was geen effect van de aan- of afwezigheid van een warrant/hedge op de tekstwaardering.

Om erachter te komen of er ook een effect was tussen de briefversies (en dan voornamelijk tussen de versies alleen warrant en warrant + hedge), is er een ANOVA uitgevoerd met als onafhankelijke variabelen de briefversies en als afhankelijke variabele de gemiddelde score op het cluster 'argumentatie'. Uit dit resultaat bleek dat er geen significant verschil is tussen de versies met alleen een warrant en warrant + hedge, $p = 1.00$. Er waren wel significante effecten te vinden tussen de brieven met alleen een warrant ($M = 4.23$, $sd = 1.64$) en de kale variant ($M = 3.26$, $sd = 1.52$), $p = .03$. En tussen alleen een warrant en alleen een hedge ($M = 3.28$, $sd = 1.49$), $p = .04$. Voor een grafische weergave van de gemiddelde scores van het cluster 'argumentatie' op de verschillende briefversies, zie grafiek 1 hieronder.



Grafiek 1: Gemiddelde scores op 'argumentatie' van de briefversies

5.3 EFFECT VAN AAN- OF AFWEZIGHEID VAN WARRANT/HEDGE OP THOUGHTS

5.3.1 Positieve/negatieve thoughts

Om te toetsen of de aan- of afwezigheid van een warrant of hedge invloed heeft op het aantal positieve of negatieve thoughts van de proefpersonen, is er een totaalscore berekend van alle positieve gedachten en een totaalscore van alle negatieve gedachten. Uit de MANOVA bleek dat er een significant hoofdeffect was bij warrant ($F(2, 140) = 3.73$), $p = .03$. Er was dus een significant verschil tussen het aantal positieve en negatieve gedachten bij de condities met of zonder warrant. Specifieker gekeken, gold dit effect voor het noteren van negatieve gedachten ($F(1, 141) = 4.73$), $p = .03$. Na het lezen van een conditie *zonder* warrant noteerden de proefpersonen significant meer negatieve gedachten ($M = 2.29$, $sd = 1.58$), dan na het lezen van een conditie *met* warrant ($M = 1.77$, $sd = 1.25$). Er waren geen significante interactie- en hoofdeffecten van de condities voor de positieve gedachten. In tabel 4 hieronder zijn de gemiddeldes en standaarddeviaties van het aantal positieve en negatieve gedachten weergegeven.

Uit een post hoc test bleek dat er alleen een significant verschil was tussen de briefversie met alleen een warrant en alleen een hedge, $p = .04$. Er waren meer negatieve thoughts genoteerd na het lezen van de versie met alleen een hedge dan bij de versie met alleen een warrant. Deze gemiddelden en standaard deviaties zijn in de tabel vetgedrukt.

<i>Conditie</i>	<i>Positieve thoughts</i>	<i>Negatieve thoughts</i>
Alleen warrant	.95 (1.12)	1.73 (1.28)
Warrant + hedge	.83 (.95)	1.83 (1.22)
Alleen hedge	.71 (1.15)	2.63 (1.59)
Kaal	1.17 (1.42)	1.94 (1.51)
Totaal	.92 (1.17)	2.02 (1.44)

Tabel 5: Gemiddeldes en standaarddeviaties van positieve en negatieve thoughts op de condities (significante verschillen zijn vetgedrukt, $p < .05$)

5.3.2 Thoughts per onderwerpscategorie

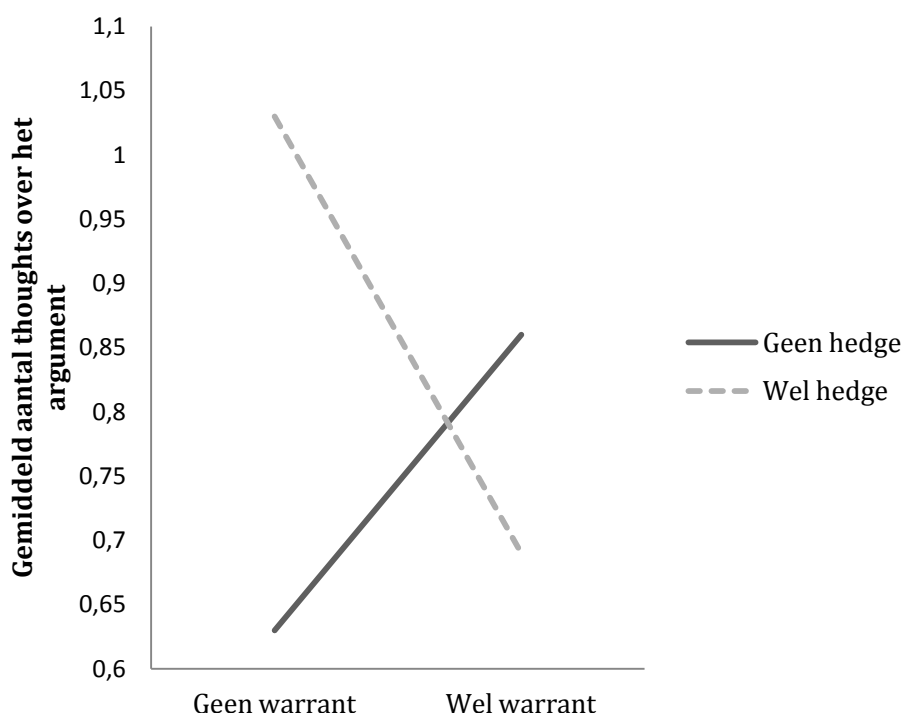
Vervolgens zijn de gedachten per categorie bij elkaar opgeteld (negatief en positief) en gekeken naar de verhoudingen over de condities. Tabel 6 laat hier het overzicht van zien. Door een MANOVA is getoetst of de aan- of afwezigheid van een warrant/hedge invloed had op het totaal aantal thoughts en de thoughts over het argument. Uit de resultaten bleek een hoofdeffect bij de aan- of

afwezigheid van een warrant en het totaal aantal thoughts ($F(1, 141) = 11.98$), $p = .001$. Een post hoc test liet zien dat dit verschil gold voor de versie ‘alleen warrant’ tegenover ‘kaal’, $p = .001$ en voor ‘alleen warrant’ tegenover ‘alleen hedge’, $p = .003$. Na het lezen van de versie met alleen een warrant noteerden de proefpersonen dus significant minder gedachten dan na het lezen van de kale versie en de versie met alleen een hedge. Er was ook een hoofdeffect bij de aan- of afwezigheid van een warrant en het aantal thoughts over ‘andere’ argumenten ($F(1, 141) = 21.92$), $p < .001$. Uit een post hoc test kwam naar voren dat dit effect gold tussen de versie met alleen een warrant en de kale variant, $p < .001$. Na het lezen van de kale versie noteerden de proefpersonen significant meer thoughts over andere argumenten dan na het lezen van de versie met alleen een warrant. Ook bleek uit de resultaten een hoofdeffect bij de aan- of afwezigheid van een hedge en het aantal thoughts over de inhoud ($F(1, 141) = 7.03$), $p = .01$. Uit de post hoc tests bleek dat dit verschil gold voor de versie alleen warrant tegenover warrant + hedge, $p = .04$. Wanneer er een hedge aan de versie met alleen een warrant werd toegevoegd, noteerden de proefpersonen significant meer gedachten over de inhoud van de tekst. Grafiek 2 laat dit schematisch zien. Er waren geen significante effecten bij de aan- of afwezigheid van een warrant/hedge en de gedachten over het argument, de tekst en de schrijver.

	<i>Totaal</i>	<i>Argument</i>	<i>Tekst</i>	<i>Schrijver</i>	<i>Inhoud</i>	<i>Ander arg.</i>
<u>Alleen warrant</u>	107	35	13	14	45	0
Gemiddeld + sd	2.68 (1.25)	.88 (.80)	.33 (.66)	.35 (.58)	1.13 (1.14)	.00 (.00)
<u>Warrant +hedge</u>	118	24	19	6	67	2
Gemiddeld + sd	3.37 (1.19)	.69 (.68)	.54 (.85)	.17 (.45)	1.91 (1.31)	.06 (.24)
<u>Alleen hedge</u>	132	36	16	11	60	9
Gemiddeld +sd	3.77 (1.26)	1.03 (.86)	.46 (.78)	.31 (.63)	1.71 (1.25)	.26 (.44)
<u>Kaal</u>	130	22	22	20	49	17
Gemiddeld + sd	3.71 (1.30)	.63 (.81)	.63 (.97)	.57 (1.04)	1.40 (1.31)	.49 (.74)
<u>Totaal</u>	487	117	70	51	221	28

Tabel 6: Totaal + gemiddeldes en standaarddeviaties van het aantal thoughts per categorie en conditie (significante verschillen zijn vetgedrukt, $p < .05$)

Uit de resultaten van de MANOVA bleek ook een interactie-effect tussen de condities en de thoughts over het argument ($F(1, 141) = 5.08$), $p = .03$. Voor dit interactie-effect gold: de invloed van de aan- of afwezigheid van een warrant op het aantal gedachten over het argument, hangt af van de aan- of afwezigheid van een hedge. Het significante interactie-effect is ontleed om de precieze effecten te onderzoeken. Hieruit bleek dat alleen het verschil tussen de aan- of afwezigheid van een hedge in de conditie zonder warrant significant was, $p = .04$. Het verschil tussen de condities met en zonder warrant en de aanwezigheid van een hedge was marginaal, $p = .07$. Dus: wanneer er *geen* warrant en *geen* hedge was, noteerden de proefpersonen minder gedachten over het argument dan wanneer er *geen* warrant en *wel* een hedge was. Een grafische weergave is te zien in grafiek 3.



Grafiek 3: Interactie-effect van de aan- of afwezigheid van een warrant/hedge bij het gemiddeld aantal gedachten over het argument

Omdat er interactie-effect was bij de categorie 'argument' werd het interessant om te gaan kijken naar de valentie van de gedachten over het argument. Ik heb vervolgens een MANOVA uitgevoerd om te kijken of er verschillen waren tussen de condities bij positieve en negatieve gedachten over het argument. Hieruit bleek een significant hoofdeffect bij de aan- of afwezigheid van een hedge en het verschil tussen positieve en negatieve thoughts over het argument ($F(2, 140) = 3.19$), $p = .04$. Wanneer er wel een hedge in de tekst aanwezig was, noteerden de proefpersonen meer negatieve dan positieve gedachten over het argument. Meer specifiek gekeken, was er een significant verschil

bij negatieve gedachten over het argument ($F(1, 141) = 4.69$), $p = .03$. Wanneer er *wel* een hedge in de tekst aanwezig was, noteerden de proefpersonen significant *meer negatieve* gedachten over het argument ($M = .63$, $sd = .73$) dan wanneer er *geen* hedge aanwezig was ($M = .39$, $sd = .63$). Door post hoc tests kwam naar voren dat de versie met alleen een hedge significant meer negatieve gedachten heeft gegenereerd over de argumentatie dan de kale variant, $p = .05$. In tabel 6 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties van het aantal positieve en negatieve gedachten over het argument weergegeven.

<i>Conditie</i>	<i>Gemiddeld aantal <u>negatieve</u> thoughts (argument)</i>	<i>Gemiddeld aantal <u>positieve</u> thoughts (argument)</i>
Alleen warrant	.40 (.63)	.48 (.64)
Warrant + hedge	.46 (.56)	.23 (.43)
Alleen hedge	.80 (.83)	.23 (.43)
Kaal	.37 (.65)	.26 (.51)

Tabel 7: Gemiddeldes en standaarddeviaties van het aantal negatieve en positieve gedachten over het argument per conditie (significante verschil is dikgedrukt, $p < .05$)

5.4 HET EFFECT VAN GESLACHT, LEEFTIJD, OPLEIDINGSNIVEAU EN ERVARING MET CLAIMS OP DE OVERTUIGINGSKRACHT EN WAARDERING

Om te onderzoeken of demografische factoren invloed hebben op de manier waarop de brieven zijn beoordeeld op de vragenclusters en het rapportcijfers, zijn de gegevens (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en ervaring met claims) van de proefpersonen gedichotomiseerd. Het onderscheid tussen man en vrouw spreekt voor zich, in totaal waren er 76 mannen en 69 vrouwen. De categorieën oud en jong zijn verdeeld aan de hand van de gemiddelde leeftijd van 38 jaar. De proefpersonen van 18 tot en met 38 jaar behoorden vervolgens tot de categorie 'jong' (totaal 78) en de personen van 39 tot en met 86 jaar tot de categorie 'oud' (totaal 67). In de categorie 'laagopgeleid' vielen de 39 proefpersonen, hun hoogst afgeronde opleiding was een MBO-opleiding, een middelbaar schooldiploma van havo of mavo, lagere school of een andere opleiding. In de categorie 'hoogopgeleid' vielen 105 proefpersonen, hun hoogst afgeronde opleiding was een WO-opleiding, HBO-opleiding of middelbaar schooldiploma van vwo.

Uit een MANOVA bleek dat mannen en vrouwen, jong en oud, hoog- en laagopgeleid en degenen met wel en geen ervaring met het indienen van een claim geen significant verschillende rapportcijfers hebben gegeven en ook op de vragenclusters niet significant anders hebben gescoord, alle $ps > .23$.

6. CONCLUSIE

Aan de hand van de onderzoeksvragen die gesteld waren, zal ik hier de resultaten van het experiment bespreken. Hieronder zijn in de tabel nog eens de hypothesen over de overtuigingskracht en tekstwaardering overzichtelijk weergegeven:

<i>Overtuigingskracht</i> van hoog naar laag	<i>Tekstwaardering</i> van hoog naar laag
Alleen een warrant	Een warrant en een hedge
Een warrant en een hede	Alleen een warrant
Noch een warrant, noch een hedge (kaal)	Alleen een hedge
Alleen een hedge	Noch een warrant, noch een hedge (kaal)

Tabel 1: Hypothesen m.b.t. overtuigingskracht en tekstwaardering van de condities

Uit de resultaten bleek dat de versie met alleen een warrant overtuigender is dan de kale versie en de versie met alleen een hedge. De conditie met warrant + hedge bevindt zich wat betreft overtuigingskracht hier tussenin. Uit de grafiek was een tendens op te maken dat de overtuigingskracht na het toevoegen van een hedge aan de versie met alleen warrant afnam, maar dit verschil was echter niet statistisch significant. Wel kan er geconcludeerd worden dat het weglaten van de warrant het sterke argument minder overtuigend maakt. De conditie met alleen een hedge werd hetzelfde beoordeeld op overtuigingskracht als de kale versie. Dit betekent dat de negatieve beleefdheidsstrategie (toevoeging van een hedge) geen afbreuk doet aan de inherente kwaliteit van het kale argument. De hypothesen over de overtuigingskracht kunnen dus deels worden aangenomen.

Ook op het gebied van tekstwaardering waren er hypothesen gesteld. Uit de resultaten bleek echter dat er geen verschillen waren bij tekstwaardering tussen de versies. Waardering werd gemeten door het rapportcijfer en de vragenclusters 'eigenschappen van de schrijver', 'relationeel' en 'functionele stijl'. Dit betekent dat de tekst hetzelfde werd gewaardeerd, ongeacht de aan- of afwezigheid van een warrant of hedge. De hypothesen die gesteld waren over de mate van tekstwaardering kunnen dus niet worden aangenomen.

De vierde deelvraag luidde: "Wat is het effect van de verschillende presentatievormen van het sterke argument op het totaal aantal thoughts, de valentie ervan (positief of negatief) en de verschillende onderwerpscategorieën?". Eerst is gekeken of er verschillen waren tussen de condities en de *richting van de gedachten* (positief of negatief). Uit de resultaten bleek dat na het

lezen van een conditie zonder warrant, de proefpersonen meer negatieve gedachten noteerden, dan na het lezen van een conditie met warrant. Het weglaten van de warrant uit het sterke argument leidde tot meer negatieve gedachten over de tekst. Gekeken naar de specifieke briefversie, gold het effect tussen de conditie met alleen een warrant en de conditie met alleen een hedge. De kale versie genereerde niet meer negatieve gedachten dan de conditie met warrant. De hypothese dat de versies zonder warrant voor meer negatieve gedachten zouden zorgen, kan dus deels aangenomen worden omdat het effect niet gold bij de kale versie. Op het gebied van de positieve gedachten waren er geen significante effecten. Hieruit kan geconcludeerd worden dat iedere versie voor evenveel positieve gedachten heeft gezorgd, de hypothese dat de condities met warrant meer positieve gedachten zouden genereren kan dus niet aangenomen worden.

Daarna werd er gekeken naar de thoughts die genoteerd waren per categorie. Uit de resultaten kwam naar voren dat het *totaal aantal* genoteerde thoughts verschilde per conditie. De tekstversie met alleen een warrant zorgde voor minder thoughts dan de versie met een hedge en ook minder dan de kale versie. Het weglaten van de warrant uit het sterke argument zorgde voor het genereren van meer gedachten over de tekst. Uit de gegevens was een tendens op te maken dat het aantal thoughts toenam na het toevoegen van een hedge aan het argument met een warrant (warrant + hedge). De hypothese dat er in totaal meer gedachten zouden worden gegenereerd bij de condities zonder warrant, kan dus aangenomen worden.

Er was geen eenzijdige hypothese over het effect van de condities op de thoughts over verschillende onderwerpen. Uit de resultaten bleek geen verschil bij het noteren van het aantal thoughts over de tekst, schrijver en argumentatie. Wel was er een effect bij de aan- of afwezigheid van een hedge en het noteren van thoughts over de *inhoud* van de tekst. Er werden het minst aantal gedachten genoteerd over de inhoud wanneer de versie met alleen warrant werd gelezen, en het meest na het lezen van de versie met warrant + hedge. Uit deze gegevens is te concluderen dat het toevoegen van een hedge aan de versie met alleen een warrant zorgt voor meer gedachten. De gedachten over de inhoud bleken echter wel erg algemeen. Of dit een positief of negatief effect is voor de toevoeging van de hedge is dus niet met zekerheid te zeggen. Wel heeft het ervoor gezorgd dat de proefpersonen (nog) centraler hebben verwerkt, of in ieder geval de moeite hebben genomen om hun gedachten te noteren.

Ook was er een effect bij de aan- of afwezigheid van een warrant en het aantal thoughts over *'andere' argumenten*. In de versie met alleen een warrant noteerde geen enkele proefpersoon een gedachte over een ander argument. Naar mate de argumentatie (volgens de hypothesen) in overtuigingskracht afnam, noteerden zij meer thoughts over andere argumenten. Echter was alleen het verschil tussen de uitersten 'alleen warrant' en 'kaal' statistisch relevant.

Op het gebied van gedachten over het *argument* hing het aantal gedachten af van of er een hedge aan de warrant werd toegevoegd of niet. Wanneer er geen warrant in de tekst aanwezig was, zorgde de toevoeging van een hedge ervoor dat er meer gedachten werden genoteerd over het argument. Omdat het door de eerste analyse niet duidelijk was of het om negatieve of positieve gedachten over het argument ging, werd dat verder getoetst. Uit die resultaten kon geconcludeerd

worden dat de aanwezigheid van een hedge voor meer negatieve gedachten over het argument zorgde. Dit laat zien dat de toevoeging van een hedge een negatieve invloed heeft op de beoordeling van het argument. Meer specifiek gekeken, gold dit effect bij de versie met alleen een hedge en de kale variant. De conditie met alleen een hedge zorgde voor de meeste negatieve gedachten over het argument en de kale versie voor de minste. De twee andere condities (warrant + hedge en alleen warrant) bevonden zich tussen deze twee in. De hypothese dat de versies zonder warrant voor de meeste negatieve gedachten over het argument zouden zorgen, kan niet aangenomen worden. De kale versie genereerde het minste aantal negatieve gedachten over het argument.

Kortom: de hoofdvraag van dit onderzoek was: "Wat is de invloed van presentatievormen van een sterk argument op de overtuigingskracht en tekstwaardering van claimafwijzingsbrieven?"

- 1) Het weglaten van de warrant maakt het argument minder overtuigend. Of het toevoegen van een hedge afbreuk doet aan de overtuigingskracht ervan, is nog niet helemaal duidelijk. Het lijkt erop dat dit het geval is wanneer de hedge aan het argument met een warrant wordt toegevoegd, maar de hedge maakt het argument niet minder overtuigend als er toch al geen warrant aanwezig was. De aanwezigheid van een warrant blijkt een vereiste te zijn om het argument ook overtuigend te laten zijn. Dit bevestigt het criterium dat een sterk argument een expliciete rechtvaardiging moet bevatten van Jansen en Janssen (aangeboden).
- 2) Het weglaten of toevoegen van een warrant en/of hedge heeft geen invloed op de algemene kwaliteitsbeoordeling of waardering van de tekst. Het toevoegen van de negatieve beleefdheidsstrategie (hedge) heeft dan ook geen positief effect op de waardering van de verzekeraar. Er is geen reden om aan te nemen dat het toevoegen van een hedge het inlevingsvermogen of de vriendelijkheid van de schrijver zou vergroten.
- 3) Het weglaten van de warrant uit een sterk argument leidt tot meer negatieve gedachten over de tekst. Dit geldt echter niet voor de versie met het kale argument, maar er is wel een tendens zichtbaar die op een toename van negatieve gedachten wijst. De aanwezigheid van een warrant zorgt niet voor meer positieve gedachten over de tekst.
- 4) Het weglaten van de warrant zorgt voor meer gedachten over de tekst in totaal. De versie met alleen een warrant genereert het minst aantal gedachten, de versies zonder warrant meer. Het aantal gedachten bij de versie met warrant + hedge laat weer een tendens zien dat er meer gedachten worden genoteerd na het toevoegen van de hedge.
- 5) De toevoeging van een hedge leidt tot meer negatieve gedachten over het argument in de tekst. De versie met alleen een hedge zorgt voor het meest aantal negatieve gedachten over het argument. De gegevens laten een tendens zien dat de versie met warrant + hedge daarop volgt en de versie met alleen een warrant daarna komt. De kale variant zorgt voor het minst aantal negatieve gedachten over het argument.

7. DISCUSSIE

Zoals elk onderzoek zijn restricties heeft, had dit experiment ook zijn beperkingen die van invloed kunnen zijn geweest op de resultaten. De discussie biedt de ruimte om deze te bespreken. Eerst zal ik ingaan op de meer *algemene discussiepunten*:

- Het onderzoek dat is uitgevoerd, is en blijft gekunsteld. Het is de vraag of mensen in het echt op dezelfde manier zouden reageren als in het experiment. De situatie waarin iemand een claimafwijzingsbrief van de verzekering krijgt, is hier geprobeerd na te bootsen, maar de relevantie en betrokkenheid van de personen blijft altijd lager dan wanneer zij echt zo een soort brief zouden ontvangen. Dit betekent echter wel dat de resultaten die zijn gevonden waarschijnlijk nog een groter effect zullen hebben in de echte situatie, omdat de persoon dan werkelijk persoonlijk betrokken is.
- Er is hier gebruik gemaakt van maar één soort slechtnieuwsbericht in één bepaalde context. Voor vervolg onderzoek zou het interessant zijn om ook te kijken naar andere soorten slechtnieuws boodschappen, zoals de afwijzing bij een sollicitatie of selectie.
- In dit geval is er voor gekozen om de claimafwijzing op papier over te brengen. Of de reacties zullen verschillen wanneer de boodschap via een ander medium wordt gecommuniceerd, is een interessant gegeven voor vervolgonderzoek.

7.1 Materiaal en procedure

Op de mate van elaboratie en de manipulatie daarvan, heb ik het volgende aan te merken: De lezers voelden zich genoeg bij de tekst betrokken, dit is hierboven aangehaald en blijkt ook uit de resultaten. Want het onderscheid kunnen maken tussen sterke en minder sterke argumentatie, duidt immers op een grondige leeswijze. De betrokkenheid had echter beter gemanipuleerd kunnen worden door bijvoorbeeld een uitgebreider scenario. Het scenario dat in dit onderzoek is gebruikt, is een verkorte variant van die van Jansen en Janssen (aangeboden). Dit was echter niet de bedoeling en kan ervoor gezorgd hebben dat de proefpersonen zich minder goed konden inleven in de situatie. Het scenario bevatte namelijk niet de informatie over de 'andere' argumenten, dit was bij het onderzoek van Jansen en Janssen wel het geval.

Dit brengt mij bij het volgende punt: de 'andere' argumenten. Het argument dat in dit experiment is onderzocht, was een sterk argument. De brief is echter zo opgesteld dat het informatie bevat die niets met dit argument te maken heeft. Deze informatie werd vermeld omdat mijn medestudenten andere argumenten hebben onderzocht. Hier waren ook zwakke argumenten bij, zoals 'de nieuwwaarde van de laptop die is opgegeven, is niet juist (te hoog)'. Om onze onderzoeken naderhand met elkaar te kunnen vergelijken, moest het materiaal zo consistent mogelijk gehouden worden. De informatie over de nieuwwaarde (€1329,- voor een Acer laptop), de datum van het indienen van de claim (meer een jaar geleden) en de plaats van vermissing (bij het

zwembad) waren gegevens die opmerkelijk zijn gebleken. Dit kon ik opmaken uit de genoteerde thoughts en uit directe opmerkingen na het lezen van de brief. De gedachten die met deze gegevens te maken hadden, heb ik dan ook apart van de gedachten over het gegeven argument 'geen dekking buiten Europa' geschaard. Uit de resultaten bleek dat degenen die de briefversie met het kale argument hadden gelezen, meer aandacht besteedden aan de andere argumenten dan degenen met de briefversie met alleen een warrant. Op zich is dit een gunstige uitkomst, want het laat zien dat het kale argument (minder goede presentatievorm) leidt tot het (nog) grondiger lezen van de tekst. Dat de personen in dat geval veel gedachten hebben genoteerd over de andere, niet relevante, argumenten, heeft echter wel afgeleid van het argument waar het eigenlijk om ging.

Het indelen van de gedachten naar onderwerp was een handeling waar extra aandacht aan besteed moet worden. Het bepalen in welke categorie een gedachte hoorde, was een lastige klus die niet zonder subjectieve beoordelingen kon. De thoughts zijn ingedeeld naar de inhoud ervan, maar de grenzen hiertussen bleken vaak erg vaag. Dit kon helaas niet op een andere manier, maar heeft er voor gezorgd dat deze gegevens minder betrouwbaar zijn. Een volgend discussiepunt is in hoeverre het aantal thoughts en de mate van elaboratie met elkaar samenhangen. Er is in dit onderzoek vanuit gegaan dat de betrokkenheid hoog genoeg was om te kunnen concluderen dat elke lezer centraal verwerkt heeft. Maar het zou interessant geweest zijn om ook iets te kunnen zeggen over de meer preciezere mate van elaboratie. Of meer thoughts in totaal duiden op een grondigere leeswijze, kan nog niet met zekerheid gezegd worden. Het resultaat dat de afwezigheid van een warrant (minder overtuigend argument) leidt tot meer gedachten (hogere elaboratie), vraagt om meer onderzoek. Vervolgonderzoek zou ook kunnen bijdragen aan de vraag in hoeverre het onderwerp van de gedachten de mate van verwerking meebepaalt.

De begripsvragen en de leestijd heb ik in het onderzoek buiten beschouwing gelaten. Het bleek niet mogelijk om van iedere participant de leestijd van de tekst te noteren waardoor er missende waarden waren. Ik vond het ook te gewaagd om te stellen dat elaboratie en leestijd direct met elkaar samenhangen. Leestijd is erg persoonsafhankelijk. Leeftijd, opleidingsniveau en concentratievermogen van de lezer kunnen allemaal factoren zijn die invloed hebben op de leestijd.

Het reproduceren van de inhoud van de tekst werd bij de begripsvragen getoetst. Deze gegevens heb ik ook niet gebruikt om de mate van verwerking verder uit te werken. Ik heb hiervoor gekozen omdat de gegevens die de open vragen bevragen, volgens mij niet meteen duiden op het centraler hebben gelezen van de tekst. Enkel vraag 1 'Hoeveel argumenten zijn er in de tekst genoemd', vraag 2 'Noem alle argumenten kort en bondig in de juiste volgorde' en vraag 5 'In welk land is de verzekerde de laptop kwijtgeraakt' neigen naar relevante inhoudsvragen over het gegeven argument. De rest van de vragen (de afzender van de brief, de plaats waar Solar gevestigd is, de nieuwwaarde en het merk van de laptop, de maand van vermissing en de site voor meer informatie) meten niet direct of de lezer meer centraal heeft verwerkt of niet.

7.2 Hypotheses en conclusies

De hypothesen met betrekking tot de overtuigingskracht konden deels worden aangenomen. Of het toevoegen van een hedge aan een argument met warrant daadwerkelijk tot mindere mate van overtuiging leidt, vraagt om vervolgonderzoek.

De hypothesen over tekstwaardering konden niet worden aangenomen. Een verklaring voor de uitgebleven verwachte effecten kan zijn dat het aan het onderwerp en inhoud van de tekst heeft gelegen. Zoals in de theorie was aangehaald, hebben verzekeraars geen goed imago. De inhoud van de tekst (de afwijzing van een claim) was in iedere brief hetzelfde. Een afwijzing is iets wat geen mens als prettig zal ervaren, dit zou een reden kunnen zijn dat de brieven niet anders gewaardeerd zijn. Ook al werd het argument minder sterk gepresenteerd door het weglaten van de warrant, de boodschap bleef hetzelfde en de lezers waardeerden de tekst er niet meer of minder om. Het toevoegen van een hedge had ook geen positief effect op de waardering, zoals wel werd verwacht. Het afzwakken van het argument door het gebruik van deze negatieve beleefdheidsstrategie is dan ook niet voor verzekeraars aan te raden.

De hypothese dat er meer negatieve gedachten over de tekst zouden worden genoteerd bij het weglaten van de warrant kon deels aangenomen worden. De kale variant scoorde niet significant meer negatieve gedachten, maar liet deze tendens wel zien. Meer onderzoek hiernaar kan uitwijzen of dit ook daadwerkelijk zo is. De verwachting dat de aanwezigheid van een warrant voor meer positieve gedachten zou zorgen, moest worden verworpen. Een mogelijke verklaring hiervoor kan gevonden worden in een vergelijking met de hiervoor besproken tekstwaardering. Positieve gedachten over de tekst bleven waarschijnlijk uit omdat de inhoud van de boodschap voor de betrokken lezer negatief was. Lezers waarden slecht nieuws blijkbaar niet snel, ongeacht de argumentatie van de beslissing. Positieve en negatieve gedachten over de tekst kunnen op deze manier in verband worden gebracht met tekstwaardering.

Nog een interessant criterium om meer te kunnen zeggen over waardering, bleken de gedachten in de categorie 'argument'. De aanwezigheid van een hedge zorgde voor meer negatieve gedachten over het argument, maar het significante verschil gold alleen tussen de versie met alleen een hedge en de kale variant. Nader onderzoek zou uit kunnen wijzen of de aanwezigheid van een hedge daadwerkelijk leidt tot meer negatieve gedachten over het argument. Dit zou voor meer bewijs zorgen om aan te kunnen nemen dat de toevoeging van een hedge leidt tot afzwakking van een sterk argument, want negatieve gedachten duiden op tegenspraak en het in twijfel trekken van de beslissing.

LITERATUUR

- Areni, C. S. (2003). The Effects of Structural and Grammatical Variables on Persuasion: An Elaboration Likelihood Model Perspective. *Psychology & Marketing*, vol. 20 (4), 349-375.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Universals in language use: Politeness phenomena*. Cambridge (UK): Cambridge University Press.
- Grice, H.P. (1975). *Logic and conversation*. In: P. Cole, J.L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics, Vol III: Speech Acts*, Academic Press, New York (1975), 41-58.
- Jansen F. & Janssen, D. (2004). 'Geef redenen' in afwijzingsbrieven. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 26, 3, 182-192.
- Jansen, F. & Janssen, D. (2010). Effects of Positive Politeness Strategies in Business Letters. *Journal of Pragmatics*, 42, 2531-2548.
- Jansen, F. & Janssen, D. (aangeboden). Quantity cannot match quality. Effects of argumentation in bad news letters.
- Petty, R.E. & Cacioppo, J.T. (1984). The Effects of Involvement on Responses on Argument Quantity and Quality: Central and Peripheral Routes to Persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 1, 69-81.
- 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*. New York: Guildford Press, 41-72.
- Schellens, P. J. (1987). 'Types of Argument and the Critical Reader', in F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, J. A. Blair and Ch. A. Willard (eds.), *Argumentation: Analysis and Practices*, Foris, Dordrecht, 34-41.
- Schellens, P.J. & De Jong M. (2004). Argumentation Schemes in Persuasive Brochures. *Argumentation* 18, 295-323.
- Timmers, R., Sorm, E., Schellens, P.J., & Hoeken, H. (2008). De redelijkheid en overtuigingskracht van normatief sterke en normatief zwakke argumenten. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 30, 2, 117-132.
- Nederlands in culturele context. Handelingen twaalfde Colloquium Neerlandicum*. Internationale Vereniging voor Neerlandistiek, Woubrugge 1995.
- Van Waes, L. & Van Wijk, C. (2000). The Influence of Politeness on the Perception of Product Recall Notices. *Document Design*, 2, 272-279.

**Solar Reisverzekeringen NV****Postbus 16520, 2500 KB Den Haag**

Bolswartlaan 12, Den Haag
Telefoon (070) 312 44 20 (centrale)
www.solarreisverzekeringen.nl
KvK Haaglanden 31084456

Fam. Pietersen
Esdoornweg 23
6030 AX Nederweert

Behandeld door:
B.H.C. van Kolk
Tel 070-3443563

Uw kenmerk:
Polisnummer
01148404/GRG

Ons kenmerk: Den Haag
M/P/KSD/4SE 20 juni 2011

Betreft : Ingediende claim Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop

Geachte heer/mevrouw,

Op 15 juni van 2011 ontvingen wij van u een schadeformulier, waarin u melding maakt van de diefstal van uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop. In uw brief meldt u dat u uw laptop op 14 maart 2010, tijdens uw vakantie op Sri Lanka, bij het zwembad bent kwijtgeraakt. Ook vermeldt u hierin de nieuwwaarde van €1329,-.

Na ontvangst van uw schadeformulier hebben we onderzocht of u, gezien de polisvoorwaarden van onze reisverzekering, in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. Mocht u het niet eens zijn met deze beslissing, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Stuur hiervoor uw bezwaarschrift vóór 30 juli 2011 naar Solar Reisverzekeringen, t.a.v. afdeling Bezwaarschriften, postbus 16520, 2500 KB Den Haag. Voor meer informatie kunt u kijken op www.solarreisverzekeringen.nl of de folder *U bent het niet eens met een beslissing* bestellen.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B.H.C. van Kolk
Directeur Solar Reisverzekeringen


Solar Reisverzekeringen NV
Postbus 16520, 2500 KB Den Haag

 Bolswartlaan 12, Den Haag
 Telefoon (070) 312 44 20 (centrale)
 www.solarreisverzekeringen.nl
 KvK Haaglanden 31084456

 Fam. Pietersen
 Esdoornweg 23
 6030 AX Nederweert

 Behandeld door:
 B.H.C. van Kolk
 Tel 070-3443563

 Uw kenmerk:
 Polisnummer
 02148404/GRG

 Ons kenmerk: Den Haag
 M/P/KSD/4SE 20 augustus 2012

Betreft : Ingediende claim Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop

Geachte heer/mevrouw,

Op 15 augustus van 2012 ontvingen wij van u een schadeformulier, waarin u melding maakt van de diefstal van uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop. In uw brief meldt u dat u uw laptop op 14 mei 2011, tijdens uw vakantie op Sri Lanka, bij het zwembad bent kwijtgeraakt. Ook vermeldt u hierin de nieuwwaarde van €1329,-.

Na ontvangst van uw schadeformulier hebben we onderzocht of u, gezien de polisvoorwaarden van onze reisverzekering, in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. Mocht u het niet eens zijn met deze beslissing, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Stuur hiervoor uw bezwaarschrift vóór 30 oktober 2012 naar Solar Reisverzekeringen, t.a.v. afdeling Bezwaarschriften, postbus 16520, 2500 KB Den Haag. Voor meer informatie kunt u kijken op www.solarreisverzekeringen.nl of de folder *U bent het niet eens met een beslissing* bestellen.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

 Dhr. B.H.C. van Kolk
 Directeur Solar Reisverzekeringen



Fam. Pietersen
Esdoornweg 23
6030 AX Nederweert

Solar Reisverzekeringen NV

Postbus 16520, 2500 KB Den Haag

Bolswartlaan 12, Den Haag
Telefoon (070) 312 44 20 (centrale)
www.solarreisverzekeringen.nl
KvK Haaglanden 31084456

Behandeld door:
B.H.C. van Kolk
Tel 070-3443563

Uw kenmerk:
Polisnummer
03148404/GRG

Ons kenmerk: Den Haag
M/P/KSD/4SE 20 augustus 2012

Betreft : Ingediende claim Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop

Geachte heer/mevrouw,

Op 15 augustus van 2012 ontvingen wij van u een schadeformulier, waarin u melding maakt van de diefstal van uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop. In uw brief meldt u dat u uw laptop op 14 mei 2011, tijdens uw vakantie op Sri Lanka, bij het zwembad bent kwijtgeraakt. Ook vermeldt u hierin de nieuwwaarde van €1329,-.

Na ontvangst van uw schadeformulier hebben we onderzocht of u, gezien de polisvoorwaarden van onze reisverzekering, in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat volgens de polisvoorwaarden deze verzekering geen schade of vermissing van goederen buiten Europa dekt. Naar onze mening voldoet uw claim daardoor niet aan de contractvoorwaarden. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. Mocht u het niet eens zijn met deze beslissing, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Stuur hiervoor uw bezwaarschrift vóór 30 oktober 2012 naar Solar Reisverzekeringen, t.a.v. afdeling Bezwaarschriften, postbus 16520, 2500 KB Den Haag. Voor meer informatie kunt u kijken op www.solarreisverzekeringen.nl of de folder *U bent het niet eens met een beslissing* bestellen.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Dhr. B.H.C. van Kolk
Directeur Solar Reisverzekeringen


Solar Reisverzekeringen NV
Postbus 16520, 2500 KB Den Haag

 Bolswartlaan 12, Den Haag
 Telefoon (070) 312 44 20 (centrale)
 www.solarreisverzekeringen.nl
 KvK Haaglanden 31084456

 Fam. Pietersen
 Esdoornweg 23
 6030 AX Nederweert

 Behandeld door:
 B.H.C. van Kolk
 Tel 070-3443563

 Uw kenmerk:
 Polisnummer
 04148404/GRG

 Ons kenmerk: Den Haag
 M/P/KSD/4SE 20 augustus 2012

Betreft : Ingediende claim Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop

Geachte heer/mevrouw,

Op 15 augustus van 2012 ontvingen wij van u een schadeformulier, waarin u melding maakt van de diefstal van uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop. In uw brief meldt u dat u uw laptop op 14 mei 2011, tijdens uw vakantie op Sri Lanka, bij het zwembad bent kwijtgeraakt. Ook vermeldt u hierin de nieuwwaarde van €1329,-.

Na ontvangst van uw schadeformulier hebben we onderzocht of u, gezien de polisvoorwaarden van onze reisverzekering, in aanmerking komt voor een schadevergoeding.

Naar aanleiding van een nauwkeurig onderzoek moeten wij u meedelen dat wij uw claim niet kunnen inwilligen. De reden is dat de diefstal buiten Europa heeft plaatsgevonden. Naar onze mening voldoet uw claim daardoor niet aan de contractvoorwaarden. Op basis van deze informatie kunnen wij u dan ook geen vergoeding toekennen.

Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. Mocht u het niet eens zijn met deze beslissing, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Stuur hiervoor uw bezwaarschrift vóór 30 oktober 2012 naar Solar Reisverzekeringen, t.a.v. afdeling Bezwaarschriften, postbus 16520, 2500 KB Den Haag. Voor meer informatie kunt u kijken op www.solarreisverzekeringen.nl of de folder *U bent het niet eens met een beslissing* bestellen.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

 Dhr. B.H.C. van Kolk
 Directeur Solar Reisverzekeringen

Utrecht, oktober 2012

Voor de Universiteit van Utrecht doe ik een onderzoek naar zakelijke brieven. Voor dit onderzoek wil ik uw medewerking vragen.

U leest straks een kort scenario. Vervolgens vraag ik u een zakelijke brief te lezen. Het scenario heeft u nodig om de achtergrond van de brief te begrijpen. Het is de bedoeling dat u zich voorstelt dat u de ontvanger van deze brief bent.

Over de brief krijgt u verschillende soorten vragen. Lees de brief grondig door en draai daarna de bladzijde om. U mag bij het beantwoorden van de vragen niet terugbladeren of vooruitkijken. Denk bij het antwoorden niet te lang na, maar kruis aan of schrijf op wat er spontaan bij u opkomt.

Uiteraard behandel ik uw antwoorden vertrouwelijk. Heeft u nog vragen? Aarzel niet om ze te stellen!

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Scenario

In mei 2011 bent u op vakantie geweest naar Sri Lanka. Voordat u op vakantie ging, heeft u een reisverzekering afgesloten bij Solar Reisverzekeringen NV.

Tijdens de twee weken durende vakantie is uw Acer Aspire S3-951 2634 G25iss laptop op 14 mei 2011, bij het zwembad, gestolen.

Let op: nu mag u niet meer terugbladeren naar de brief en ook niet vooruitkijken naar de rest van de vragen.

Tijdens of direct na het lezen van de brief had u vast gedachten over de brief. Kunt u hieronder die gedachten weergeven? Alle gedachten zijn relevant, zolang ze maar met het onderwerp te maken hebben. Schrijf in elke box één gedachte op. Probeer zoveel mogelijk boxen in te vullen.

1

2

3

4

5

1. Welk rapportcijfer geeft u de brief in het algemeen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Wat is het eerste woord dat in u opkomt na het lezen van de brief?	
3. Wat zou u anders doen bij het schrijven van de brief?	

Beoordeel nu de onderstaande stellingen. Denk niet te lang na over ieder antwoord, het gaat om uw eerste indruk. U kunt antwoord geven door één van de zeven hokjes aan te kruisen. Deze hokjes staan voor de volgende uitspraken:

1= helemaal mee oneens

2= mee oneens

3= een beetje mee oneens

4= noch mee oneens, noch mee eens

5= een beetje mee eens

6= mee eens

7= helemaal mee eens

4. De schrijver is behulpzaam	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
5. Solar is professioneel	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
6. De schrijver formuleert de afwijzing op een nette manier	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
7. De schrijver trekt zich niets van mij aan	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
8. De schrijver geeft voldoende argumenten	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
9. De schrijver stelt zich negatief op	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
10. Ik ben tevreden met de reactie van Solar	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
11. De schrijver heeft de juiste toon <u>niet</u> getroffen	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7

12. De schrijver springt van de hak op de tak	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
13. Solar is betrouwbaar	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
14. Ik leg mij neer bij deze beslissing	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
15. De toon van de brief is afstandelijk	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
16. Ik ga waarschijnlijk <u>niet</u> meer met Solar in zee	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
17. De schrijver is bot	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
18. De schrijver toont betrokkenheid	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
19. De argumenten zijn vergezocht	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
20. De schrijver is in mij geïnteresseerd	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
21. De beslissing om niet uit te keren is terecht	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
22. De schrijver komt vriendelijk over	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
23. Het slechte nieuws wordt weloverwogen gebracht	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
24. Solar is klantgericht	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
25. De schrijver komt onaardig op mij over	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens 1 2 3 4 5 6 7
26. De schrijver leeft zich in in mijn situatie	Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens

	1	2	3	4	5	6	7	
27. De schrijver is arrogant	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
28. De schrijver geeft te veel argumenten	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
29. De schrijver stelt zich afstandelijk op tegenover mij	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
30. De argumenten die de schrijver geeft zijn overtuigend	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
31. De schrijver kan zich voorstellen hoe ik mij voel	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
32. Ik ben tevreden over Solar	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
33. De schrijver stelt zich negatief op tegenover mij	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
34. Ik voel me klem gezet door de reactie van Solar	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
35. De schrijver geeft te weinig argumenten	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
36. Aan het begin van de brief was het al duidelijk waar de schrijver heen wilde	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
37. De informatie in de brief staat in een logische volgorde	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7
38. De brief is te lang	Helemaal mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helemaal mee eens
		1	2	3	4	5	6	7

39. Ik ben een:	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw	
40. Mijn leeftijd is:	jaar	
41. De hoogste opleiding die ik heb afgerond is:	<input type="checkbox"/> Lager onderwijs <input type="checkbox"/> VMBO <input type="checkbox"/> HAVO <input type="checkbox"/> VWO	<input type="checkbox"/> MBO <input type="checkbox"/> HBO <input type="checkbox"/> WO <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
42. Heeft u wel eens een claim bij een verzekering ingediend?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	
43. Deze brief kan zonder veranderingen naar klanten verzonden worden.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Indien nee: Waarom niet?	

1. Kruis aan hoeveel argumenten voor de beslissing er in de tekst genoemd worden?

0 1 2 3 4 5 6

2. Noem het eventuele argument of de argumenten kort, in de volgorde waarin ze in de brief voorkomen.

3. Wat is de naam van de persoon die de brief heeft ondertekend?

4. In welke plaats is Solar gevestigd?

5. In welk land is de laptop gestolen?

6. Wat is volgens de eigenaar de nieuwwaarde van de laptop?

7. Wat is het merk van de laptop?

8. In welke maand is de laptop gestolen?

9. Hoe heet de site waar de lezer terecht kan voor meer informatie?

Nogmaals hartelijk dank voor uw medewerking!

Eigenschappen schrijver: vraag 7, 9, 11, 15, 16, 17, 25, 27, 29, 33, 34

- De schrijver stelt zich afstandelijk op tegenover mij
- De schrijver is arrogant
- De schrijver komt onaardig op mij over
- De schrijver trekt zich niets van mij aan
- De schrijver stelt zich negatief op
- De schrijver heeft de juiste toon niet getroffen
- De toon van de brief is afstandelijk
- Ik ga waarschijnlijk niet meer met Solar in zee
- De schrijver is bot
- Ik voel me klem gezet door de reactie van Solar
- De schrijver stelt zich negatief op tegenover mij

Relationeel: vraag 4, 18, 20, 22, 24, 26, 31

- De schrijver is behulpzaam
- De schrijver toont betrokkenheid
- De schrijver is in mij geïnteresseerd
- De schrijver komt vriendelijk over
- Solar is klantgericht
- De schrijver leeft zich in in mijn situatie
- De schrijver kan zich voorstellen hoe ik mij voel

Argumentatie: vraag 8, 10, 14, 21, 30, 35

- De schrijver geeft voldoende argumenten
- Ik ben tevreden met de reactie van Solar
- Ik leg mij neer bij deze beslissing
- De beslissing om niet uit te keren is terecht
- De argumenten die de schrijver geeft zijn overtuigend
- De schrijver geeft te weinig argumenten

Functionele stijl: vraag 5, 6, 37

- De schrijver formuleert de afwijzing op een nette manier
- Solar is professioneel
- De informatie in de brief staat in een logische volgorde

Omvang: vraag 19, 28, 38

- De brief is te lang
- De schrijver geeft te veel argumenten
- De argumenten zijn vergezocht

Niet in een cluster: vraag 12, 13, 23, 32, 36

- Aan het begin van de brief was het al duidelijk waar de schrijver heen wilde
- Ik ben tevreden over Solar
- Het slechte nieuws wordt weloverwogen gebracht
- Solar is betrouwbaar
- De schrijver springt van de hak op de tak