

Tussen koppen kiezen

Experimenteel onderzoek naar de effecten van inhoudelijke en thematische koppen in zakenbrieven

Lisanne Schrauwen, Daniël Janssen, Pieter de Winter, Ton Vogels & Martijn Jacobs

TVT 36 (2): 169-196

DOI: 10.5117/TVT2014.2.SCHR

Abstract

This study investigates the effects of thematic and topic sentence headings in business letters. In an experiment readers evaluated letters in which the headings were manipulated (no headings, thematic headings and topic sentence headings). The results show that letters with heading are valued higher than letters without headings. Topic sentence headings performed slightly better than thematic. No effect were found on retention of information.

Keywords: headings, experiment, effects, business letters

1 Inleiding

Tussenkopjes vergroten de begrijpelijkheid van teksten (Lorch & Lorch, 1995; Lorch, Lorch, Ritchey, McGovern & Coleman, 2001; Sanchez, Lorch & Lorch, 2001).¹ Tussenkoppen helpen lezers bij het segmenteren van de informatie en ze geven inzicht in de samenhang tussen grotere tekstonderdelen. Die twee functies tezamen helpen bij het opbouwen van een tekstrepresentatie en het integreren van de informatie uit de tekst in een situatiemodel (vgl. Van Dijk & Kintch, 1983; Zwaan & Radvansky, 1989). In dit licht is het niet verwonderlijk dat in schrijfonderwijs en -trainingen serieus aandacht wordt besteed aan het belang van tussenkoppen in zakelijke teksten (Steehouder e.a., 2012; Janssen e.a., 2012).

Het is voorstelbaar dat tussenkoppen vooral functioneel zijn in langere teksten. In langere teksten is het voor lezers moeilijker om overzicht over

de informatie te krijgen en te houden. In de adviesliteratuur worden tussenkoppen dan ook meestal behandeld in de context van rapporten, notities, artikelen en dergelijke. Over het gebruik van tussenkoppen in korte genres, zoals brieven, is minder geschreven, met uitzondering van direct-mail. In dit commerciële briefgenre worden tussenkoppen al sinds jaar en dag benut en aanbevolen, vooral omdat ze de lezer kunnen sturen in het beslissingsproces (zie Janssen e.a., p. 431 e.v.). Toch lijkt er een trend waarneembaar in het gebruik van tussenkoppen in brieven. In brieven van de Belastingdienst en andere overheden zie je ze tegenwoordig terug. En ook trainingsbureaus zoals Loo Van Eck adviseert zijn klanten om brieven van tussenkoppen te voorzien. Of lezers dit waarderen en of tussenkoppen in brieven ook effectief zijn, weten we niet. Met dit onderzoek hopen we hierover meer duidelijkheid te krijgen.

Tussenkoppen zijn er in verschillende varianten. De bekendste zijn: thematische koppen (bijvoorbeeld: *Hoogte hypotheek*) en vraagkoppen (bijvoorbeeld: *Hoeveel hypotheek kan ik krijgen?*). Pander Maat (2012) heeft in zijn onderzoek naar hypotheekvoorlichting de effecten van deze twee varianten onderzocht (zie paragraaf 2). In dit onderzoek bestuderen we een derde variant: kernzinkoppen.

Thematische koppen benoemen het onderwerp van de tekst die volgt. Bijvoorbeeld:

Einddatum huur

Wij zetten de huur van uw woning stop vanaf 1 oktober 2012. U kunt namelijk de huur van uw woning alleen opzeggen per eerste dag van een kalendermaand (artikel 4 van uw huurovereenkomst). Dat betekent dat u tot 1 oktober 2012 nog huur betaalt voor uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede. Vanaf 1 oktober 2012 nemen we uw nieuwe woning op in onze administratie.

Kernzinkoppen zie je minder vaak. Hierbij wordt als het ware de kernzin van de alinea vetgedrukt boven de tekst gezet. Bijvoorbeeld:

Wij zetten de huur van uw woning stop vanaf 1 oktober 2012.

U kunt namelijk de huur van uw woning alleen opzeggen per eerste dag van een kalendermaand (artikel 4 van uw huurovereenkomst). Dat betekent dat u tot 1 oktober 2012 nog huur betaalt voor uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede. Vanaf 1 oktober 2012 nemen we uw nieuwe woning op in onze administratie.

Het voordeel van kernzinkoppen is dat lezers die een brief ontvangen slechts de koppen hoeven te lezen om een inhoudelijke representatie van de brief te maken. Het gebruik van dergelijke koppen zou je dus kunnen beschouwen als service aan de lezer, waarvan we verwachten dat die in een tijd van snelle informatieverwerking op prijs wordt gesteld. De vraag is echter of lezers dat ook zo zien. Vinden zij een brief met kernzinkoppen begrijpelijker? Vinden mensen het prettiger om een brief met kernzinkoppen te lezen? En beoordelen mensen het imago van een organisatie positiever na het lezen van een brief met kernzinkoppen? Op deze vragen zullen we in dit artikel antwoord geven.

2 Tussenkoppen en leesprocessen

Een tekst begrijpend lezen betekent: een representatie van die tekst opbouwen. In het leesonderzoek gaat men er sinds Van Dijk & Kintsch (1983) van uit dat die representatie verschillende niveaus omvat (1) de letterlijke representatie van de tekst, (2) een semantische representatie van de proposities in de tekst en hun onderlinge relaties (het tekstmodel) en (3) een representatie van de werkelijkheid buiten de tekst waaraan de tekst refereert (het situatiemodel). Koppen en tussenkoppen kunnen de lezer helpen bij het opbouwen van het tekstmodel en het situatiemodel. Ons idee is nu dat gewone thematische tussenkoppen vooral steun bieden bij het representeren van de tekst. Vanuit die tekstrepresentatie moet de lezer dan nog een vertaling maken naar het situatiemodel. Bij kernzinkoppen daarentegen maken een directe integratie van de tekst mogelijk in het situatiemodel. Zo beschouwd zijn kernzinkoppen efficiënter en het is aannemelijk dat lezers dat gemak waarderen.

2.1 Effecten van tussenkoppen

Er is veel evidentie voor de positieve effecten van tussenkoppen in teksten. Tussenkoppen hebben met name gunstige effecten de begrijpelijkheid (zie bijvoorbeeld Spyridakis (1989 en 1989a) en op de retentie van teksten (Mayer e.a., 1984; Meyer 1998). Sanchez et al. (2001) laten bijvoorbeeld zien dat lezers teksten beter herinneren wanneer zij tevoren weten wat het onderwerp zal zijn van die tekst. Daarnaast blijkt uit een onderzoek van Lorch en Lorch (1995) dat lezers ook de *volgorde* van de onderwerpen in een tekst beter kunnen herinneren wanneer er tussenkopjes in de tekst staan. Lorch et al. (2001) ten slotte laten zien dat lezers informatie uit teksten met tussenkoppen niet alleen beter herinneren, maar ook beter

kunnen samenvatten. Dat wijst erop dat tussenkoppen de opbouw van een correcte tekstrepresentatie bevorderen. Zeker als teksten wat minder goed gestructureerd zijn, gebruiken lezers tussenkoppen om samenhang te creëren. Tegelijkertijd zijn koppen geen wondermiddelen. Experimenten van Schwarz & Flammer (1981) laten bijvoorbeeld zien dat koppen de begrijpelijkheid en retentie niet bevorderen als de tekst zelf sterk incoherent is.

De gunstige effecten van tussenkoppen zijn bovendien afhankelijk van de kwaliteit ervan. Lorch et al. (2001) tonen aan dat wanneer tussenkopjes slecht geformuleerd zijn, zij er juist voor kunnen zorgen dat mensen veel minder begrijpen van een tekst. Lorch et al. hebben lezers een tekst voorgelegd met twintig verschillende onderwerpen die zij moesten samenvatten. In één conditie kreeg men een tekst voorgelegd waarin alle twintig onderwerpen waren aangeduid met aparte tussenkoppen. In de andere conditie bevatte de tekst slechts tien tussenkoppen. In een derde conditie kregen de proefpersonen een tekst zonder tussenkoppen. De resultaten lieten zien dat tussenkopjes mensen inderdaad helpen bij het begrijpen van de tekst. Wanneer een onderwerp werd aangeduid met een tussenkopje, dan namen de proefpersonen de informatie bij het onderwerp vaker op in hun samenvatting. Informatie die niet gemarkeerd was met een tussenkopje werd minder vaak opgenomen. De resultaten wijzen erop dat lezers koppen gebruiken om te bepalen wat belangrijke informatie is in een tekst.

2.2 Procesonderzoek

Er is erg weinig procesonderzoek gedaan naar de exacte verwerking van tussenkoppen. Dat onderzoek is nodig om meer inzicht te krijgen in hoe dit type markering de leesprocessen beïnvloedt. Een uitzondering vormt het werk van Hyönä en Lorch (2004). Zij hebben experimenteel onderzoek gedaan naar de verwerkingsstrategieën van lezers en het gebruik van tussenkoppen. Daarbij hebben ze gekeken naar de oogbewegingen van lezers van teksten met tussenkopjes en zonder tussenkopjes. Uit de resultaten komt naar voren dat lezers van teksten met tussenkopjes een tekst anders lezen dan lezers van teksten zonder tussenkopjes. Lezers besteden nadrukkelijk aandacht aan de koppen en gebruiken ze om nieuwe onderwerpen te identificeren. Wanneer zij eenmaal een nieuw onderwerp in de tekst hebben herkend, dan openen zij een nieuw 'memory slot'. De informatie die mensen lezen nadat zij het tussenkopje hebben gelezen wordt opgeslagen in dit 'memory slot'. Het tussenkopje functioneert dus als een soort mentaal frame waarbinnen de nieuwe informatie uit de tekst wordt geplaatst. Dit verklaart ook waarom mensen die een tekst met tussenkopjes lezen

voortdurend terugkijken naar de tussenkopjes. Wanneer mensen een nieuw tussenkopje in de tekst lezen, dan sluiten zij het oude ‘memory slot’. Daarbij wordt de informatie in het oude ‘memory slot’ geïntegreerd door middel van zogenoemde ‘wrap-up’ processen. Tijdens deze ‘wrap-up’ processen kijken mensen van de laatste zin vaak terug naar eerdere zinnen om te controleren of zij de belangrijkste informatie in de tekst hebben geïdentificeerd. Wanneer mensen de ‘wrap-up’ processen hebben afgerond en het oude ‘memory-slot’ hebben gesloten, openen zij een nieuw ‘memory-slot’. Het leesproces begint dan opnieuw.

Lezers die een tekst zonder tussenkopjes lezen gaan anders te werk. Zij besteden meer aandacht de openingszin van elke alinea. Dit wijst erop dat zij meer moeite hebben nieuwe onderwerpen in de tekst te identificeren. Het is voor mensen die een tekst zonder tussenkopjes lezen dan ook moeilijker op het juiste moment een nieuw ‘memory-slot’ te openen. Daarnaast is het voor hen ook moeilijker op het juiste moment een oud ‘memory-slot’ te sluiten. Immers, doordat er geen tussenkopjes in de tekst staan weten zij niet op welk moment precies er een nieuw onderwerp in de tekst wordt aangesneden. Aangezien mensen die een tekst zonder tussenkopjes lezen vaak terugkijken naar de openingszin van elke alinea, vermoeden Hyönä en Lorch (2004) dat deze zin functioneert als mentaal frame. Dat gaat alleen goed zolang de eerste zin ook echt de kernzin van de alinea vormt. Lezers van een tekst zonder tussenkopjes zullen er dan ook niet altijd in slagen de juiste informatie in het juiste ‘memory-slot’ op te slaan. Daarnaast zullen zij het ook moeilijker vinden om op het juiste moment de juiste informatie in het juiste ‘memory-slot’ te integreren door middel van de eerder genoemde ‘wrap-up-processen’. Dit verklaart ook waarom zij minder goed scoren op herinneringstaken.

2.3 Effecten van soorten tussenkoppen

In de inleiding hebben we gesteld dat in dit onderzoek twee typen koppen centraal staan: thematische en kernzinkoppen. Voor zover wij hebben kunnen nagaan, is er geen onderzoek naar de verschillen tussen deze typen koppen. Wel is er onderzoek bekend naar de effecten van thematische versus vraagkoppen. Pander Maat (2012) heeft onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van hypotheekinformatiepakketten. Hij heeft onder meer proefpersonen verschillende versies van hetzelfde hypotheekinformatiepakket voorgelegd. In een conditie bevat dit hypotheekinformatiepakket thematische tussenkopjes, zoals ‘Omschrijving van het product’, ‘Illustratieve aflossingstabel’ en ‘Hogere inschrijving’. In de andere conditie waren de koppen vervangen door vragen: ‘Wat is een hypotheek?’, ‘Waar

vindt u een hypotheeklastenberekening?' en 'Wat moet u doen als u later eventueel een aanvullende lening wilt?'. De resultaten van het onderzoek laten zien dat lezers beter kunnen voorspellen waar een bepaalde alinea over gaat, wanneer er een vraagkop boven de alinea staat. Dit bevordert de *terugvindbaarheid* van informatie in het hypotheekpakket. De vraagkoppen in het onderzoek van Pander Maat (2012) zijn duidelijk informatiever dan de thematische koppen (Pander Maat noemt deze koppen dan ook "informatieve tussenkoppen"). Ze helpen de lezer om actief informatie te relateren aan de eigen voorkennis wat een diepere verwerking van de tekst bevordert.

Of vraagkoppen ook de retentie en begrijpelijkheid van teksten meer bevorderen dan thematische is in het onderzoek van Pander Maat niet aan de orde, maar wel in het onderzoek van Hartley en Trueman (1985). Zij concluderen na een lange reeks experimenten naar effecten van koppen op tekstbegrip en onthoudbaarheid: 'headings as questions were directly compared with headings as statement (...) None of these experiments, however, produced significant differences' (p. 151). In ons onderzoek zijn we niet geïnteresseerd in zoekgedrag van lezers, maar in begrip en retentie. We laten daarom vraagkoppen verder buiten beschouwing.

2.4 Effecten op tekstwaardering

Behalve in effecten van kernzinkoppen op begrip zijn we benieuwd naar effecten op *tekstwaardering*? Die vraag is in het huidige onderzoek nauwelijks aan de orde. Een uitzondering hierop vorm Renkema et al. (2007). Zij hebben in een onderzoek voor de gemeente Den Haag laten zien dat burgers een brief met tussenkopjes positiever beoordelen dan een brief zonder. Zij vinden een brief met tussenkopjes bijvoorbeeld overzichtelijker, afwisselender en sympathieker dan een brief zonder tussenkopjes. Renkema et al. vonden geen effect op het imago van de gemeente Den Haag. Wel vonden zij een effect op gedragsintenties. Lezers van brieven met tussenkoppen waren meer geneigd om contact op te nemen.

2.5 Onderzoeksvraag

Op basis van het voorafgaande formuleren we de volgende onderzoeksvraag: wat zijn de effecten van thematische en kernzinkoppen op de waardering en de verwerking van zakelijke brieven?

3 Methode

Om antwoord te krijgen op onze onderzoeksvragen hebben we een experiment opgezet waarin proefpersonen een brief lazen in één van drie condities: zonder tussenkoppen, met thematische tussenkoppen of met kernzinkoppen.

3.1 Materiaal

Om effecten van onderwerp te ondervangen en de externe validiteit te vergroten, hebben we gebruik gemaakt van twee brieven met twee verschillende onderwerpen. De helft van de proefpersonen las een brief van een pensioenfonds. De andere helft van de proefpersonen las een brief van een woningcorporatie (zie bijlagen 2, 3 en 4). In totaal waren er dus zes briefversies.

Voordat de proefpersonen aan de beoordelingstaak begonnen, lazen ze een scenario dat hun in een specifieke rol moest zetten. Bijvoorbeeld:

U bent Sophie van Houten en huurt een huis in Ede, in de Dahliastraat. U woont daar al ruim vijf jaar met veel plezier. Onlangs heeft u een dochter gekregen. Aangezien uw huis wat klein is, bent u op zoek gegaan naar een nieuw huis. Inmiddels heeft u dit nieuwe huis gevonden. Per 20 september 2012 kunt u in dit nieuwe huis terecht. U heeft uw woningcorporatie daarom een brief gestuurd dat u de huur van uw huidige huis per 20 september 2012 wilt opzeggen. Op 10 september 2012 ontvangt u de volgende brief van woningcorporatie Fides:

Vervolgens lazen de proefpersonen één van de brieven. De globale kenmerken van de twee briefvarianten zijn identiek. In alle brieven wordt gesproken over de fictieve organisatie 'Fides'. Alle brieven hebben eenzelfde opmaak, lettertype en vormgeving. De brieven zijn authentiek gemaakt door een fictief briefhoofd te gebruiken inclusief adresgegevens, logo, onderwerp en briefkenmerk. Daarnaast werd elke brief ondertekend door een fictieve medewerker van de organisatie Fides.

3.2 Procedure

De proefpersonen zijn benaderd tijdens een communicatietraining van LooVanEck waarvoor zij zich hadden opgegeven². Voorafgaand aan het experiment kregen zij een mondelinge instructie over het experiment door middel van een instructiefilmpje³ en een schriftelijke toelichting. Vervolgens lazen zij de brief en vulden zij een eerste vragenlijst in waarmee

begrip en waardering werden gemeten. De retentie werd enkele uren later gemeten met een aparte vragenlijst. Hierbij mochten de proefpersonen uiteraard niet terugkijken in de brief.

3.3 Afhankelijke variabelen

De afhankelijke variabelen zijn in dit onderzoek gemeten met twee vragenlijsten. In vragenlijst 1 zijn de volgende variabelen geoperationaliseerd (zie bijlage 1):

3.3.1 Overall waardering

Deze afhankelijke variabele werd gemeten met een toegekend rapportcijfer.

3.3.2 Tekstbegrip

De afhankelijke variabele tekstbegrip werd gemeten met een schaal die grotendeels afkomstig is uit het onderzoek van Renkema et al. (2007). Deze schaal bestaat uit 6 items. Elk item werd in de vorm van een stelling aangeboden. Men geeft bij elke stelling steeds drie reacties: de stelling is waar of onwaar, men is wel of niet zeker van dit antwoord en men heeft het antwoord wel of niet gemakkelijk gevonden. Uiteindelijk werd er als volgt gescoord: +1 wanneer men een goed antwoord had gegeven en zeker was van dit antwoord, -1 wanneer men een fout antwoord had gegeven en zeker was van dit antwoord, 0 in alle andere gevallen. Wanneer men dus onzeker was van een antwoord, dan kreeg men altijd 0 punten, ongeacht of het antwoord toevallig goed of fout was. Scoort een bepaald items gemiddeld genomen negatief, dan is er sprake van "*de meest pijnlijke vorm van onbegrip*". De meeste mensen hebben dan namelijk een fout antwoord gegeven, maar zijn er toch redelijk zeker van dat dit antwoord goed is (Renkema et al., 2007, p. 10).

3.3.3 Tekstwaardering

Deze variabele werd gemeten met een schaal die gedeeltelijk afkomstig is uit het onderzoek van Renkema et al. (2007) en gedeeltelijk zelf geconstrueerd is. Op basis van een factoranalyse zijn de 24 items in vier clusters ingedeeld: duidelijkheid, begrijpelijkheid, lezergerichtheid en vormgeving. Alle items werden ofwel beantwoord op een zevenpunts Likertschaal ofwel op een zevenpunts semantische differentiaalschaal. De betrouwbaarheid van de vier clusters varieerde van adequaat tot goed; Cronbach's α varieerde van .73 tot .90.

3.3.4 *Imagowaardering*

De afhankelijke variabele imagowaardering is gemeten met een zevenpunts semantische differentiaal afkomstig uit het onderzoek van Huijsman (2011). De 12 items hebben we op basis van een factoranalyse ingedeeld in twee clusters: deskundigheid en aantrekkelijkheid. De betrouwbaarheid van de twee clusters was adequaat tot goed; Cronbach's α was respectievelijk .90 en .85.

3.3.5 *Imagoverschuiving*

Deze afhankelijke variabele is in essentie een 'retrospectieve pre- en post-test' (vgl. Howard, 1980) gemeten met twee items uit het onderzoek van Huijsman (2011). Beide items werden beantwoord op een zevenpunts semantische differentiaal en zijn apart geanalyseerd. Zodoende kon een eventuele verschuiving in imagowaardering worden vastgesteld.

3.3.6 *Contactgedrag*

Contactgedrag is gemeten met drie items die gedeeltelijk afkomstig zijn uit het onderzoek van Renkema et al. (2007). Gevraagd werd of men eraan dacht de organisatie te bellen, te schrijven of te mailen. Respondenten konden steeds kiezen uit de antwoordmogelijkheden 'zeer zeker niet', 'waarschijnlijk niet', 'misschien', 'waarschijnlijk wel' en 'zeer zeker wel'. Uiteindelijk werden deze antwoordmogelijkheden omgezet in percentages, respectievelijk 0, 25, 50, 75 en 100 procent. De betrouwbaarheid van de schaal was adequaat (Cronbach's α .73)

3.3.7 *Retentie*

De tweede vragenlijst bestond uit een herinneringstaak als indicator voor tekstbegrip (vgl. Lorch & Lorch, 1995, 1996; Sanchez et al., 2001). We hebben hierbij grotendeels de aanpak gevolgd van Sanchez et al. (2001). De resultaten van de herinneringstaak zijn op vijf dimensies geanalyseerd:

- totaal aantal onderwerpen (goed/ fout)
- totaal aantal kernboodschappen (goed/ fout)
- totaal aantal details (goed/ fout)
- totaal aantal positieve evaluaties
- totaal aantal negatieve evaluaties

3.4 **Proefpersonen**

In totaal hebben 209 proefpersonen aan het vragenlijstonderzoek deelgenomen, 109 vrouwen (52.4%) en 99 mannen (47.6%). Proefpersonen in de training zijn random aan een conditie toegewezen. Uiteindelijk is elke

briefversie door 30 tot 37 proefpersonen beoordeeld. De leeftijd van de proefpersonen was gemiddeld 42 jaar (SD 9,31) en varieerde van 23 tot 64 jaar. De meeste proefpersonen hadden een relatief hoog opleidingsniveau. De meeste proefpersonen hadden hoger beroepsonderwijs (48,6%) of universitair onderwijs (23,6%) gevolgd. Getoetst is of de proefpersonen gelijk zijn verdeeld over de verschillende condities. Een significant verschil werd niet gevonden tussen het aantal mannen en vrouwen in de verschillende condities ($\chi^2_{(2)} = 3,55, p = .17$). Een significant verschil werd ook niet gevonden tussen de gemiddelde leeftijd van de proefpersonen in de verschillende condities ($F_{(2, 205)} = 0,06, p = .94$). Daarnaast liet een chi-kwadratstoets zien dat een significant verschil ook niet werd gevonden tussen het opleidingsniveau van de proefpersonen in de verschillende condities ($\chi^2_{(6)} = 10,33, p = .11$). Kortom: de proefpersonen zijn gelijk verdeeld over de verschillende condities.

4 Resultaten

Om na te gaan of de beide briefvarianten inderdaad replicaties zijn, hebben we de data geanalyseerd op eventuele interactie-effecten van conditie en onderwerp. Hiervoor is een tweewegsvariantie-analyse uitgevoerd. Tabel 1 geeft de gemiddelde scores op de afhankelijke variabelen per conditie en onderwerp.

Om te beginnen met het negatieve resultaat: het onderwerp van de tekst lijkt invloed te hebben op de effecten van de tussenkoppen op een aantal afhankelijke variabelen: vindbaarheid van informatie, lezersgerichtheid en de meeste retentiescores. Dat betekent vooral dat eventuele hoofdeffecten van condities op deze variabelen niet eenduidig te interpreteren zijn.

4.1 Effect van tussenkoppen

Vervolgens is met behulp van een aantal variantieanalyses onderzocht of mensen een brief met verschillende typen tussenkopjes ook daadwerkelijk verschillend beoordelen. Tabel 1 geeft de gemiddelde scores van de drie condities op de verschillende afhankelijke variabelen.

Tabel 1 Interactie-effect type tussenkopje en type brief

	Brief pensioenfonds			Brief woningcorporatie			F-toets
	Geen TK	Thema. TK	Kernzin. TK	Geen TK	Thema. TK	Kernzin. TK	
Vragenlijst 1							
Waardering overall							
Rapportcijfer ¹	5.25 (1.39)	5.42 (1.75)	5.97 (1.45)	6.81 (0.67)	7.52 (0.79)	7.21 (1.15)	$F(2, 169) = 1.70, p = .19$
Tekstbeprij							
Tekstbeprij ²	4.97 (1.32)	4.83 (1.44)	5.33 (1.20)	4.28 (1.10)	4.03 (1.02)	3.71 (1.58)	$F(2, 195) = 2.60, p = .08$
Vindbaarheid ³	3.77 (1.83)	4.33 (1.67)	4.86 (1.12)	5.69 (0.54)	5.80 (0.41)	5.23 (1.11)	$F(2, 188) = 6.83, p = .001, \eta^2 = .07$
Waardering tekst							
Totaal ⁴	3.78 (0.97)	4.09 (1.03)	4.12 (0.95)	4.38 (0.86)	4.82 (0.67)	4.97 (0.83)	$F(2, 196) = 0.32, p = .73$
Duidelijkheid ⁴	3.23 (1.24)	3.75 (1.29)	3.81 (1.29)	4.18 (1.14)	4.89 (0.80)	5.02 (0.97)	$F(2, 200) = 0.24, p = .79$
Begrijpelijkheid ⁴	3.74 (1.28)	3.99 (1.30)	4.07 (1.22)	4.73 (1.10)	5.12 (0.91)	5.17 (1.06)	$F(2, 201) = 0.06, p = .94$
Lezergerichtheid ⁴	4.53 (1.20)	4.25 (1.22)	4.05 (1.18)	4.30 (1.40)	4.69 (0.94)	4.91 (1.10)	$F(2, 202) = 3.72, p = .03, \eta^2 = .04$
Vormgeving ⁴	3.97 (1.02)	4.47 (1.05)	4.61 (0.85)	4.33 (0.91)	4.61 (0.89)	4.81 (0.74)	$F(2, 202) = 0.27, p = .77$
Waardering organisatie							
Totaal ⁴	4.46 (0.94)	4.47 (0.99)	4.38 (0.92)	4.87 (1.00)	5.13 (0.87)	4.97 (0.81)	$F(2, 201) = 0.30, p = .74$
Deskundigheid ⁴	4.51 (0.97)	4.48 (1.07)	4.52 (0.92)	4.99 (0.96)	5.22 (0.99)	5.03 (0.89)	$F(2, 201) = 0.37, p = .69$
Aantrekkelijkheid ⁴	4.34 (1.19)	4.46 (1.08)	4.11 (1.16)	4.64 (1.30)	4.92 (1.03)	4.84 (0.92)	$F(2, 202) = 0.68, p = .51$
Imagoverschuiving							
Imagoverschuiving ²	-0.43 (1.52)	-0.18 (1.70)	-0.17 (1.52)	-0.10 (2.01)	0.88 (1.24)	0.81 (1.33)	$F(2, 199) = 1.07, p = .35$
Contactgedrag							
Contactgedrag ⁵	0.59 (0.21)	0.53 (0.19)	0.50 (0.21)	0.36 (0.23)	0.40 (0.24)	0.43 (0.16)	$F(2, 202) = 2.27, p = .11$

	Brief pensioenfonds				Brief woningcorporatie				F-toets
	Geen TK	Thema. TK	Kernzin. TK	Geen TK	Thema. TK	Kernzin. TK	Thema. TK	Kernzin. TK	
Vragenlijst 2									
Onderwerpen									
Totaal ⁶	4,97 (1,70)	5,24 (2,52)	5,71 (2,01)	7,76 (1,86)	7,93 (2,22)	7,08 (2,08)			$F(2, 193) = 2,49, p = .09$
Goed ⁶	4,89 (1,74)	4,94 (2,50)	5,66 (2,06)	7,52 (1,98)	7,79 (2,35)	6,81 (2,19)			$F(2, 193) = 3,17, p < .05, \eta^2 = .03$
Fout ⁶	0,08 (0,28)	0,29 (0,52)	0,06 (0,24)	0,24 (0,51)	0,14 (0,35)	0,28 (0,57)			$F(2, 193) = 3,58, p < .05, \eta^2 = .04$
Kernboodschappen									
Totaal ⁷	2,03 (1,13)	2,65 (1,43)	2,66 (1,37)	3,90 (0,94)	3,83 (1,14)	3,75 (1,05)			$F(2, 193) = 2,07, p = .13$
Goed ⁷	1,97 (1,16)	2,41 (1,44)	2,66 (1,37)	3,76 (0,95)	3,79 (1,11)	3,61 (1,08)			$F(2, 193) = 2,02, p = .14$
Fout ⁷	0,06 (0,23)	0,18 (0,39)	0,00 (0,00)	0,14 (0,35)	0,03 (0,19)	0,14 (0,35)			$F(2, 193) = 4,45, p < .025, \eta^2 = .04$
Details									
Totaal ⁸	2,94 (1,17)	2,59 (1,50)	3,06 (1,24)	3,86 (1,58)	4,10 (1,84)	3,33 (1,24)			$F(2, 193) = 3,15, p < .05, \eta^2 = .03$
Goed ⁸	2,92 (1,18)	2,53 (1,44)	3,00 (1,26)	3,76 (1,70)	4,00 (1,93)	3,19 (1,31)			$F(2, 193) = 3,15, p < .05, \eta^2 = .03$
Fout ⁸	0,03 (0,17)	0,12 (0,41)	0,06 (0,24)	0,10 (0,31)	0,10 (0,31)	0,14 (0,35)			$F(2, 193) = 0,50, p = .61$
Evaluaties									
Positief ⁹	0,03 (0,17)	0,03 (0,17)	0,00 (0,00)	0,14 (0,74)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)			$F(2, 193) = 0,96, p = .38$
Negatief ⁹	0,39 (0,87)	0,35 (0,95)	0,37 (1,31)	0,14 (0,52)	0,03 (0,19)	0,06 (0,33)			$F(2, 193) = 0,04, p = .97$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd. ¹ = score is minimaal 1 en maximaal 10; ² = score is minimaal -6 en maximaal +6; ³ = score is minimaal 0 en maximaal 6; ⁴ = score is minimaal 1 en maximaal 7; ⁵ = score is minimaal 0 en maximaal 1; ⁶ = score is minimaal 0 en maximaal 17; ⁷ = score is minimaal 0 en maximaal 7; ⁸ = score is minimaal 0 en maximaal 11; ⁹ = score is minimaal 0 en kent geen maximum.

Tabel 2 Hoofdeffect type tussenkopje

	Geen TK	Thema TK	Kernzin TK	F-toets
Vragenlijst 1				
Waardering overall				
Rapportcijfer ¹	5.92 (1.37) ^c	6.51 (1.69)	6.62 (1.43) ^a	$F(2, 172) = 3.62, p < .05, \eta^2 = .04$
Tekstbegrip				
Tekstbegrip ²	4.66 (1.26)	4.45 (1.31)	4.54 (1.61)	$F(2, 198) = 0.34, p = .72$
Vindbaarheid ³	4.64 (1.69)	5.07 (1.41)	5.04 (1.12)	$F(2, 191) = 1.82, p = .17$
Waardering tekst				
Totaal ⁴	4.06 (0.97) ^c	4.43 (0.95)	4.56 (0.98) ^a	$F(2, 199) = 4.96, p < .01, \eta^2 = .05$
Duidelijkheid ⁴	3.66 (1.28) ^{b c}	4.28 (1.23) ^a	4.42 (1.28) ^a	$F(2, 203) = 6.88, p = .001, \eta^2 = .06$
Begrijpelijkheid ⁴	4.18 (1.29)	4.52 (1.26)	4.63 (1.26)	$F(2, 204) = 2.33, p = .10$
Lezegerichtheid ⁴	4.43 (1.29)	4.46 (1.11)	4.48 (1.21)	$F(2, 205) = 0.04, p = .97$
Vormgeving ⁴	4.13 (0.98) ^{b c}	4.54 (0.97) ^a	4.71 (0.80) ^a	$F(2, 205) = 7.14, p = .001, \eta^2 = .07$
Waardering organisatie				
Totaal ⁴	4.64 (0.98)	4.78 (0.98)	4.68 (0.91)	$F(2, 204) = 0.39, p = .68$
Deskundigheid ⁴	4.73 (0.99)	4.83 (1.09)	4.78 (0.93)	$F(2, 204) = 0.17, p = .84$
Aantrekkelijkheid ⁴	4.47 (1.24)	4.68 (1.07)	4.48 (1.10)	$F(2, 205) = 0.76, p = .47$
Imagoverschuiving				
Imagoverschuiving ²	-0.28 (1.75) ^{b c}	0.33 (1.57) ^a	0.32 (1.50) ^a	$F(2, 202) = 3.25, p < .05, \eta^2 = .03$
Contactgedrag				
Contactgedrag ⁵	0.49 (0.24)	0.47 (0.22)	0.47 (0.18)	$F(2, 205) = 0.16, p = .86$

	Geen TK	Thema. TK	Kernzin. TK	F-toets
Vragenlijst 2				
Onderwerpen				
Totaal ⁶	6.22 (2.25)	6.48 (2.73)	6.41 (2.14)	$F(2, 196) = 0.21, p = .81$
Goed ⁶	6.06 (2.26)	6.25 (2.81)	6.24 (2.19)	$F(2, 196) = 0.13, p = .88$
Fout ⁶	0.15 (0.40)	0.22 (0.46)	0.17 (0.45)	$F(2, 196) = 0.43, p = .65$
Kernboodschappen				
Totaal ⁷	2.86 (1.40)	3.19 (1.42)	3.21 (1.33)	$F(2, 196) = 1.33, p = .27$
Goed ⁷	2.77 (1.39)	3.05 (1.46)	3.14 (1.31)	$F(2, 196) = 1.30, p = .28$
Fout ⁷	0.09 (0.29)	0.11 (0.32)	0.07 (0.26)	$F(2, 196) = 0.33, p = .72$
Details				
Totaal ⁸	3.35 (1.43)	3.29 (1.82)	3.20 (1.24)	$F(2, 196) = 0.19, p = .83$
Goed ⁸	3.29 (1.49)	3.21 (1.82)	3.10 (1.28)	$F(2, 196) = 0.27, p = .76$
Fout ⁸	0.06 (0.24)	0.11 (0.36)	0.10 (0.30)	$F(2, 196) = 0.46, p = .63$
Evaluaties				
Positief ⁹	0.08 (0.51)	0.02 (0.13)	0.00 (0.00)	$F(2, 196) = 1.22, p = .30$
Negatief ⁹	0.28 (0.74)	0.21 (0.72)	0.21 (0.96)	$F(2, 196) = 0.15, p = .86$

Noot: Bij een statistisch betrouwbaar verschil is de achtergrond van de scores gearceerd. ^a = verschild significant van 'geen tussenkopjes'; ^b = verschild significant van 'thematische tussenkopjes'; ^c = verschild significant van 'inhoudelijke tussenkopjes'. ¹ = score is minimaal 1 en maximaal 10; ² = score is minimaal -6 en maximaal +6; ³ = score is minimaal 0 en maximaal 6; ⁴ = score is minimaal 1 en maximaal 7; ⁵ = score is minimaal 0 en maximaal 1; ⁶ = score is minimaal 0 en maximaal 17; ⁷ = score is minimaal 0 en maximaal 7; ⁸ = score is minimaal 0 en maximaal 11; ⁹ = score is minimaal 0 en kent geen maximum.

De resultaten laten zien dat tussenkopjes effect hebben. Mensen beoordelen een brief met tussenkopjes namelijk op drie constructen positiever dan een brief zonder tussenkopjes. Zo vinden mensen een brief met tussenkopjes duidelijker. Daarnaast vinden een brief met tussenkopjes ook aantrekkelijker vormgeven. Mensen verschuiven zelfs meer in positieve richting in hoe zij dachten over het imago van de organisatie gedurende het lezen van de brief wanneer er tussenkopjes aan waren toegevoegd.

Om na te gaan waar precies de verschillen tussen de condities zitten, hebben we Post Hoc Tukey HSD uitgevoerd. Die laten zien dat kernzinkoppen het nog net iets beter doen dan thematische tussenkoppen. De overall waardering (schoolcijfer) en overall tekstwaardering is significant hoger in de kernzin-conditie in vergelijking met de conditie zonder koppen, terwijl het verschil tussen zonder tussenkoppen en thematische tussenkoppen op deze variabelen niet significant is.

5 Conclusie

De resultaten laten allereerst zien dat mensen een brief met tussenkoppen positiever beoordelen dan een brief zonder tussenkoppen. Dit resultaat komt overeen met eerder onderzoek naar het effect van tussenkopjes in brieven. Opvallend is verder dat we geen effect hebben kunnen meten op feitelijk tekstbegrip en retentie. In tegenstelling tot eerder onderzoek met langere teksten in andere genres die we eerder in dit artikel aan de orde hebben gesteld, lijken tussenkoppen in brieven weinig effect te hebben op de verwerkingsresultaten.

Wanneer we de twee typen tussenkoppen vergelijken, dan lijken kernzinkoppen het in dit onderzoek net iets beter te doen dan thematische. Brieven met kernzinkoppen worden namelijk op vijf constructen positiever beoordeeld dan een brief zonder tussenkopjes, een brief met thematische tussenkoppen wordt daarentegen op drie constructen positiever beoordeeld.

6 Discussie

Het huidige onderzoek kent uiteraard een aantal beperkingen. De eerste geldt is natuurlijk de ecologische validiteit. Experimenten hebben natuurlijk hun beperkingen en kunstmatigheden. Normaliter ontvangen mensen nooit 'zomaar' een brief van een pensioenfonds of woningcorporatie met

antwoorden op vragen die zij nooit hebben gesteld. Enkele proefpersonen hebben ook aangegeven dat zij het moeilijk vonden de brief te beoordelen, omdat zij niet precies wisten welke vragen de ontvanger van de brief aan de organisatie had gesteld. Het is mogelijk dat, maar onduidelijk hoe de experimentele setting de resultaten heeft beïnvloed.

Een tweede beperking van het huidige onderzoek is dat de proefpersonen die hebben deelgenomen waarschijnlijk regelmatig zelf brieven schrijven en in die zin dus uitzonderlijke proefpersonen zijn. De kans bestaat daardoor dat de proefpersonen de onderzoekstekst vanuit een schrijversperspectief hebben beoordeeld. Met behulp van een scenario is geprobeerd de proefpersonen zich te laten verplaatsen in de situatie van de ontvanger, maar we weten niet in hoeverre dat ook is gelukt. We kunnen dus niet uitsluiten dat deze specifieke groep proefpersonen de brieven ‘anders’ heeft beoordeeld.

In toekomstig onderzoek kan het inzicht in de leesprocessen bij verschillende typen tussenkopjes worden vergroot. In de eerste plaats denken wij hierbij aan onderzoek waarin online het leesproces wordt gevolgd met eye-tracking. Zoals gezegd in paragraaf 2, is met kernzinkoppen de stap van tekstmodel naar situatiemodel korter. Immers, de kernzinkop geeft direct en ondubbelzinnig aan wat de betekenis van de informatie voor lezer is buiten de wereld van de tekst (vergelijk het verschil tussen kernzinkop ‘U mag uw eigen spullen overdragen aan de nieuwe bewoner’ met themakop ‘overdracht eigen spullen’). In alle teksten was uiteraard dezelfde informatie terug te vinden. In de teksten zonder kernzinkop stond die informatie doorgaans in de eerste zin van de alinea (de kernzin). Het is goed denkbaar dat lezers weten hoe belangrijk kernzinnen zijn en dat kernzinnen dus altijd goed worden gelezen, ongeacht de vraag of er een kop boven de alinea staat. Dat zou dan de afwezigheid van begrips- en retentie-effecten verklaren. Onze brieven waren goed gestructureerd en vrij beknopt. Koppen bieden dan kennelijk weinig aanvullende steun. Verder zouden de effecten van kernzinkoppen groter worden als de kernzinnen in de alinea niet op een voorkeursplaats staan. Bij thematische koppen verwacht je dit effect niet of in mindere mate.

Daarnaast is het interessant om na te gaan of effecten van tussenkoppen verschillen tussen briefgenres. Zo is het denkbaar dat kernzinkoppen minder effectief zijn in slechtnieuwsbrieven. Jansen en Janssen (2011) laten namelijk zien dat mensen een slechtnieuwsbrief met een directe briefstructuur negatiever beoordelen dan een slechtnieuwsbrief met een indirecte briefstructuur. Met kernzinkoppen geven schrijvers als het ware in één keer het slechte nieuws weg waardoor het effect van de geleidelijke

opbouw in de indirecte structuur verdwijnt. Iets voor nader onderzoek, wat ons betreft. Daarbij zou het zeker nuttig zijn om de brieven langer en wellicht ook ingewikkelder te maken. Dat biedt meer kansen om effecten van koppens te vinden op onthouden en begrijpen.

Onderzocht zou ook kunnen worden hoe mensen reageren op het gebruik van verschillende typen tussenkopjes in de elektronische variant van de brief: e-mail. In het huidige onderzoek hebben mensen alleen brieven op papier beoordeeld met verschillende typen tussenkopjes. Het is denkbaar dat mensen anders reageren op de verschillende typen tussenkopjes in e-mail. Janssen en Jansen (2008) stellen dat een e-mail doorgaans sneller wordt gelezen dan een brief. Mogelijk betekent dit dat kernzinkoppen in e-mails nog effectiever zijn dan in hardcopy.

Opmerkelijk is ten slotte het interactie-effect van onderwerp en typen tussenkopjes. Onze proefpersonen vonden de brief van het pensioenfonds het meest begrijpelijk wanneer er inhoudelijke tussenkopjes aan waren toegevoegd. De brief van de woningcorporatie vonden mensen het meest begrijpelijk wanneer er thematische tussenkopjes aan waren toegevoegd. Op dit moment kunnen we dit effect niet verklaren. Waarschijnlijk is dit een gevolg van verschillen in moeilijkheidsgraad. Wanneer we de brieven bekijken dan is het voorstelbaar dat de brief van het pensioenfonds ingewikkelder is gevonden dan de brief van de woningcorporatie. De verschillen in retentiescores (zie tabel 1) wijzen daar op. Wellicht hebben mensen dus meer baat bij kernzinkoppen wanneer het onderwerp van de brief ingewikkeld is.

Noten

1. Wij danken twee anonieme reviewers voor hun zeer bruikbare commentaar op een eerdere versie van dit artikel.
2. Graag willen we de volgende trainers bedanken voor het afnemen van het onderzoek: Hester Adriaans, Daniëlle Beens, Jaap van den Berg, Sophie Blomjous, Jasper van Eeden, Anja Fricke, Maarten Hollander, Anouk Hunink, Joyce Luttkholt, Marlijn Mikkers, en Judith van Oorsouw. Bedankt voor jullie inzet!
3. Bij het maken van het instructiefilmpje hebben we hulp gehad van Ayoub el Ouggouti. We willen hem dan ook bedanken voor zijn hulp.

Literatuur

- Dijk, T.A. van, & Kintsch, W. (1983). *Strategies of discourse comprehension*. New York: Academic Press.
- Hartley, J., & Trueman, M. (1985). A research strategy for text designers: The role of headings. *Instructional Science*, 14, 99-155.
- Howard, G.S. (1980). Response-shift bias: A problem in evaluating interventions with pre/post self reports. *Evaluation Review*, 4 (1), 93-106.
- Huijsman, L.L. (2011). *“Evenals het voorgaande jaar hebben onze hoogwaardige kwaliteitscontroles geur- en smaakverschillen aan het licht gebracht.” Een onderzoek naar de effecten van crisis-historie, merkbekendheid en ‘bolstering’ in product recalls* (Masterthesis Universiteit Utrecht). Op 15 november 2011 ontleend aan [http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0728-201049/Masterscriptie%20L.L.%20Huijs-man%20\(3660281\).pdf](http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0728-201049/Masterscriptie%20L.L.%20Huijs-man%20(3660281).pdf).
- Hyönä, J., & Lorch, R.F. (2004). Effects of topic headings on text processing: evidence from adult readers' eye fixation patterns. *Learning and Instruction*, 14, 131-152.
- Jansen, F., & Janssen, D. (2011). Explanation first: A case for presenting explanations before the decision in Dutch bad-news messages. *Journal of Business and Technical Communication*, 25 (1), 36-67.
- Janssen, D., & Jansen, F. (2008). Nieuw bericht! Over de opkomst van e-mail en de ondergang van de brief. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 30 (3), 307-323.
- Janssen, D. e.a. (2012). *Zakelijke communicatie voor professionals*. Groningen: Noordhoff Uitgeverijen.
- Lemarié, J., Lorch, R.F., Jr., Eyrolle, H., & Virbel, J. (2008). SARA: A text-based and reader-based theory of signaling. *Educational Psychologist*, 43 (1), 27-48.
- Lorch, R.F., Jr., & Lorch, E.P. (1995). Effects of organizational signals on text processing strategies. *Journal of Educational Psychology*, 87, 537-544.
- Lorch, R.F., Jr., & Lorch, E.P. (1996). Effects of headings on text recall and summarization. *Contemporary Educational Psychology*, 21, 261-278.
- Lorch, R.F., Jr., Lorch, E.P., Ritchey, K., McGovern, L., & Coleman, D. (2001). Effects of headings on text summarization. *Contemporary Educational Psychology*, 26, 171-191.
- Mayer, R.E., Dyck, J.L., & Cook, L.K. (1984). Techniques that help readers build mental models from scientific texts: definitions, pretraining and signaling. *Journal of Educational Psychology*, 76 (6), 1089-1105.
- Meyer, B.J.F. (1998). Interest and strategies of young and old readers: Differentially interactions with characteristics with texts. *Educational Gerontology*, 24 (8), 747-771
- Pander Maat, H. (2012). Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie: vier soorten praktijkstudies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 34 (1), 74-103.
- Renkema, J. (1992). Doen uw teksten hun werk goed? In K. van Rees & L. Verhoeven (red.), *De geletterde mens* (pp. 57-73). Tilburg: Tilburg University Press.
- Renkema, J., Waele, C.E.A. de, & Wijk, C. van (2007). *Helder herschreven Haags: een onderzoek naar brieven aan burgers*. Op 16 juni 2012 ontleend aan http://www.janrenkema.nl/pdf/helder_herschreven_haags.pdf.
- Sanchez, R.P., Lorch, E.P., & Lorch, R.F., Jr. (2001). Brief research report. *Contemporary Educational Psychology*, 26, 418-428.
- Schwarz, M.N.K., & Flammer, A. (1981). Text structure and title-effects on comprehension and recall. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 20 (1), 61-66.
- Spyridakis, J.H. (1989). Signaling effects: a review of the research. *Journal of Technical Writing and Communication*, 19 (3), 227-240.

- Spyridakis, J.H. (1989a). Signaling effects: increased content retention and new answers. *Journal of Technical Writing and Communication*, 19 (4), 395-415.
- Sulin, R.A. and Dooling, D.J. (1974). Intrusion of a thematic idea in retention of prose. *Journal of Experimental Psychology*, 103 (2), 255-262.
- Steehouder, M. e.a. (2012). *Leren communiceren*. Groningen: Noordhoff Uitgeverijen.
- Zwaan, R., & Radvansky, G. A. (1998). Situation models in language comprehension and memory. *Psychological Bulletin*, 123, 162-185.

Bijlage 1 Overzicht constructen

Tekstbegrip

Voorbeeld bij de brief van het pensioenfonds:

U krijgt € 599,50 FPU per maand tussen uw 61^e en 65^e als u ziek bent en met FPU gaat waar/onwaar

Ik ben er zeker van dat mijn antwoord correct is ja/ nee

Ik vind dat het antwoord gemakkelijk te vinden was ja/ nee

Voorbeeld bij de brief van de woningcorporatie:

Woningcorporatie Fides zet de huur van uw woning stop vanaf 20 september 2012 waar/ onwaar

Ik ben er zeker van dat mijn antwoord correct is ja/ nee

Ik vind dat het antwoord gemakkelijk te vinden was ja/ nee

Tekstwaardering

Duidelijkheid

De boodschap van de brief is helder

De brief is boeiend

De brief is overzichtelijk

De brief is uitnodigend om te lezen

In één oogopslag was duidelijk waar de brief over ging

De boodschap van de brief is begrijpelijk geformuleerd

Aan het begin van de brief was het al duidelijk waar de schrijver heen wilde

Begrijpelijkheid

De brief is moeilijk te begrijpen

De brief is ingewikkeld

De brief is saai

De brief is vaag

De brief is rommelig

De brief is oninteressant

Lezergerichtheid

- De toon van de brief is aardig
- De brief heeft een gebiedende toon
- De brief maakt een sympathieke indruk
- De brief is bot
- De brief komt vriendelijk over

Vormgeving

- De vormgeving van de brief is onaantrekkelijk – aantrekkelijk
- De vormgeving van de brief is overdadig – strak
- De vormgeving van de brief is gepast – ongepast
- De vormgeving van de brief is oubollig – eigentijds
- De vormgeving van de brief is rustig - druk

Imagowaardering

Deskundigheid

- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is onverstandig – verstandig
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is eerlijk - oneerlijk
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is capabel - incapabel
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is betrouwbaar - onbetrouwbaar
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is deskundig - ondeskundig
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is onoprecht - oprecht
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is geloofwaardig - ongeloofwaardig
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is incompetent - competent

Aantrekkelijkheid

- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is onsympathiek - sympathiek
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is aardig - onaardig
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is onvriendelijk - vriendelijk
- Pensioenfonds/ woningcorporatie Fides is behulpzaam - onbehulpzaam

Imagoverschuiving

- Hoe dacht u vóór het lezen van deze brief over pensioenfonds/ woningcorporatie Fides? Negatief – positief
- Hoe denkt u ná het lezen van deze brief over pensioenfonds/ woningcorporatie Fides? Negatief - positief

Contactgedrag

Het is mogelijk dat de brief vragen bij u oproept. Stel u bent Sophie van Houten, hoe groot schat u de kans dat u de volgende stappen zal ondernemen om extra informatie te krijgen over de brief?

Ik denk eraan woningcorporatie/ pensioenfonds Fides hierover te bellen
Zeer zeker niet/ waarschijnlijk niet/ misschien/ waarschijnlijk wel/ zeer zeker wel

Ik denk eraan woningcorporatie/ pensioenfonds Fides hierover te schrijven
Zeer zeker niet/ waarschijnlijk niet/ misschien/ waarschijnlijk wel/ zeer zeker wel

Ik denk eraan woningcorporatie/ pensioenfonds Fides hierover te mailen
Zeer zeker niet/ waarschijnlijk niet/ misschien/ waarschijnlijk wel/ zeer zeker wel

Bijlage 2 Brief woningcorporatie versie 1



S. van Houten
Dahliastraat 24
6713 HJ Ede

Behandeld door
J. van Buuren

Onderwerp
Opzegging huur

Uw kenmerk
1687674

Uw brief van
05 september 2012

Ons kenmerk
1799403

Datum
09 september 2012

Beste mevrouw Van Houten,

U wilt per 20 september 2012 de huur opzeggen van uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede.

Wij zetten de huur van uw woning stop vanaf 1 oktober 2012. U kunt namelijk de huur van uw woning alleen opzeggen per eerste dag van een kalendermaand (artikel 4 van uw huurovereenkomst). Dat betekent dat u tot 1 oktober 2012 nog huur betaalt voor uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede. Vanaf 1 oktober 2012 nemen we uw nieuwe woning op in onze administratie.

Op 28 september 2012 inspecteert onze opzichter voor het eerst uw woning. Voor deze eerste inspectie van uw woning komt onze opzichter Ronald Feze 's ochtends bij u langs. Samen met u bekijkt hij uw woning. Hij vertelt u welke werkzaamheden u mogelijk nog moet uitvoeren voordat u de sleutel kunt overdragen. In overleg met u maakt hij gelijk een afspraak voor de eindinspectie. In de bijlage van deze brief vindt u alvast een checklist voor uw woning. Zo weet u precies waar mijn collega bij de inspectie op let. Komt dit tijdstip u niet uit, belt u dan gerust met de heer Feze voor een nieuwe afspraak. U kunt hem op maandag tot en met donderdag bereiken van 9.00 uur tot 12.00 uur op nummer (0318) 69 69 04.

Biedt u nieuwe huurders de mogelijkheid uw huis te bekijken? Na de eerste inspectie bieden wij uw woning namelijk aan een nieuwe huurder aan. De nieuwe huurder ontvangt van ons uw telefoonnummer. Hij of zij belt u om een afspraak te maken voor de bezichtiging. Daarna laat de nieuwe huurder ons weten of hij of zij definitief voor de woning kiest. Let op, laat de nieuwe huurder geen spullen in uw woning zetten voordat de eindinspectie is geweest. U bent namelijk verantwoordelijk voor de inboedel van de woning tot de opzegdatum.

U mag uw eigen spullen overdragen aan de nieuwe huurder. Het kan zijn dat u bijvoorbeeld gordijnen, vloerbedekking of verlichting wilt overdragen aan de nieuwe huurder. De voorwaarde hiervoor is wel dat de

Postadres
Postbus 274
6710 BG Ede

Bezoekadres
Pascalstraat 28
6716 AZ Ede

Contactgegevens
Telefoon: (0318) 69 69 00
Fax: (0318) 69 69 39

Woningcorporatie Fides
www.fides.nl
E-mail: info@fides.nl

nieuwe huurder hiermee schriftelijk akkoord gaat. Heeft u hierover vragen, dan informeert de heer Feze u graag tijdens de eerste inspectie over de procedure.

Informeer uw energieleveranciers op tijd. Het is van belang dat u uw energieleveranciers tenminste 14 dagen voor de overdracht informeert over uw verhuizing. Dit gaat om de leveranciers van gas, water en elektriciteit. Onze ervaring leert dat zij soms wel twee weken nodig hebben om uw meterstanden te administreren.

Belt u ons gerust met vragen: (0318) 69 69 00. U kunt met vragen over de inspectie of de overdracht van uw woning tijdens kantooruren terecht bij mij of één van mijn collega's. Wij zijn er graag voor u. Meer informatie over het opzeggen van de huur en verhuistips vindt u ook op onze website www.fides.nl.

Met vriendelijke groet,



Janine van Buuren
Woonconsulent

Bijlage 3 Brief woningcorporatie versie 2



S. van Houten
Dahliastraat 24
6713 HJ Ede

Behandeld door
J. van Buuren

Onderwerp
Opzegging huur

Uw kenmerk
1687674

Uw brief van
05 september 2012

Ons kenmerk
1799403

Datum
09 september 2012

Beste mevrouw Van Houten,

U wilt per 20 september 2012 de huur opzeggen van uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede.

Einddatum huur

Wij zetten de huur van uw woning stop vanaf 1 oktober 2012. U kunt namelijk de huur van uw woning alleen opzeggen per eerste dag van een kalendermaand (artikel 4 van uw huurovereenkomst). Dat betekent dat u tot 1 oktober 2012 nog huur betaalt voor uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede. Vanaf 1 oktober 2012 nemen we uw nieuwe woning op in onze administratie.

Inspectie

Op 28 september 2012 inspecteert onze opzichter voor het eerst uw woning. Voor deze eerste inspectie van uw woning komt onze opzichter Ronald Feze 's ochtends bij u langs. Samen met u bekijkt hij uw woning. Hij vertelt u welke werkzaamheden u mogelijk nog moet uitvoeren voordat u de sleutel kunt overdragen. Hij overlegt met u maakt hij gelijk een afspraak voor de eindinspectie. In de bijlage van deze brief vindt u alvast een checklist voor uw woning. Zo weet u precies waar mijn collega bij de inspectie op let. Komt dit tijdstip u niet uit, belt u dan gerust met de heer Feze voor een nieuwe afspraak. U kunt hem op maandag tot en met donderdag bereiken van 9.00 uur tot 12.00 uur op nummer (0318) 69 69 04.

Bezichtiging nieuwe huurders

Biedt u nieuwe huurders de mogelijkheid uw huis te bekijken? Na de eerste inspectie bieden wij uw woning namelijk aan een nieuwe huurder aan. De nieuwe huurder ontvangt van ons uw telefoonnummer. Hij of zij belt u om een afspraak te maken voor de bezichtiging. Daarna laat de nieuwe huurder ons weten of hij of zij definitief voor de woning kiest. Let op, laat de nieuwe huurder geen spullen in uw woning zetten voordat de eindinspectie is geweest. U bent namelijk verantwoordelijk voor de inboedel van de woning tot de opzegdatum.

Postadres
Postbus 274
6710 BG Ede

Bezoekadres
Pascalstraat 28
6716 AZ Ede

Contactgegevens
Telefoon: (0318) 69 69 00
Fax: (0318) 69 69 39

Woningcorporatie Fides
www.fides.nl
E-mail: info@fides.nl

Overdracht spullen

U mag uw eigen spullen overdragen aan de nieuwe huurder. Het kan zijn dat u bijvoorbeeld gordijnen, vloerbedekking of verlichting wilt overdragen aan de nieuwe huurder. De voorwaarde hiervoor is wel dat de nieuwe huurder hiermee schriftelijk akkoord gaat. Heeft u hierover vragen, dan informeert de heer Feze u graag tijdens de eerste inspectie over de procedure.

Energieleveranciers

Informeer uw energieleveranciers op tijd. Het is van belang dat u uw energieleveranciers tenminste 14 dagen voor de overdracht informeert over uw verhuizing. Dit gaat om de leveranciers van gas, water en elektriciteit. Onze ervaring leert dat zij soms wel twee weken nodig hebben om uw meterstanden te administreren.

Tot slot

Belt u ons gerust met vragen: (0318) 69 69 00. U kunt met vragen over de inspectie of de overdracht van uw woning tijdens kantooruren terecht bij mij of één van mijn collega's. Wij zijn er graag voor u. Meer informatie over het opzeggen van de huur en verhuistips vindt u ook op onze website www.fides.nl.

Met vriendelijke groet,



Janine van Buuren
Woonconsulent

Bijlage 4 Brief woningcorporatie versie 3



S. van Houten
Dahliastraat 24
6713 HJ Ede

Behandeld door
J. van Buuren

Onderwerp
Opzegging huur

Uw kenmerk
1687674

Uw brief van
05 september 2012

Ons kenmerk
1799403

Datum
09 september 2012

Beste mevrouw Van Houten,

U wilt per 20 september 2012 de huur opzeggen van uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede.

Wij zetten de huur van uw woning stop vanaf 1 oktober 2012

U kunt namelijk de huur van uw woning alleen opzeggen per eerste dag van een kalendermaand (artikel 4 van uw huurovereenkomst). Dat betekent dat u tot 1 oktober 2012 nog huur betaalt voor uw woning aan de Dahliastraat 24 in Ede. Vanaf 1 oktober 2012 nemen we uw nieuwe woning op in onze administratie.

Op 28 september 2012 inspecteert onze opzichter voor het eerst uw woning

Voor deze eerste inspectie van uw woning komt onze opzichter Ronald Feze 's ochtends bij u langs. Samen met u bekijkt hij uw woning. Hij vertelt u welke werkzaamheden u mogelijk nog moet uitvoeren voordat u de sleutel kunt overdragen. In overleg met u maakt hij gelijk een afspraak voor de eindinspectie. In de bijlage van deze brief vindt u alvast een checklist voor uw woning. Zo weet u precies waar mijn collega bij de inspectie op let. Komt dit tijdstip u niet uit, belt u dan gerust met de heer Feze voor een nieuwe afspraak. U kunt hem op maandag tot en met donderdag bereiken van 9.00 uur tot 12.00 uur op nummer (0318) 69 69 04.

Biedt u nieuwe huurders de mogelijkheid uw huis te bekijken?

Na de eerste inspectie bieden wij uw woning namelijk aan een nieuwe huurder aan. De nieuwe huurder ontvangt van ons uw telefoonnummer. Hij of zij belt u om een afspraak te maken voor de bezichtiging. Daarna laat de nieuwe huurder ons weten of hij of zij definitief voor de woning kiest. Let op, laat de nieuwe huurder geen spullen in uw woning zetten voordat de eindinspectie is geweest. U bent namelijk verantwoordelijk voor de inboedel van de woning tot de opzegdatum.

Postadres
Postbus 274
6710 BG Ede

Bezoekadres
Pascalstraat 28
6716 AZ Ede

Contactgegevens
Telefoon: (0318) 69 69 00
Fax: (0318) 69 69 39

Woningcorporatie Fides
www.fides.nl
E-mail: info@fides.nl

U mag uw eigen spullen overdragen aan de nieuwe huurder

Het kan zijn dat u bijvoorbeeld gordijnen, vloerbedekking of verlichting wilt overdragen aan de nieuwe huurder. De voorwaarde hiervoor is wel dat de nieuwe huurder hiermee schriftelijk akkoord gaat. Heeft u hierover vragen, dan informeert de heer Feze u graag tijdens de eerste inspectie over de procedure.

Informeer uw energieleveranciers op tijd

Het is van belang dat u uw energieleveranciers tenminste 14 dagen voor de overdracht informeert over uw verhuizing. Dit gaat om de leveranciers van gas, water en elektriciteit. Onze ervaring leert dat zij soms wel twee weken nodig hebben om uw meterstanden te administreren.

Belt u ons gerust met vragen: (0318) 69 69 00

U kunt met vragen over de inspectie of de overdracht van uw woning tijdens kantooruren terecht bij mij of één van mijn collega's. Wij zijn er graag voor u. Meer informatie over het opzeggen van de huur en verhuistips vindt u ook op onze website www.fides.nl.

Met vriendelijke groet,



Janine van Buuren
Woonconsulent

Over de auteurs

Lisanne Schrauwen, Jeroen Bosch Ziekenhuis, Henri Dunantstraat 1, 5223 GZ 's-Hertogenbosch

Daniel Janssen, Leerstoelgroep Taalbeheersing en communicatie, Universiteit Utrecht, Trans 10, 3512 JK Utrecht

Pieter de Winter, Ton Vogels en Martijn Jacobs, Loo van Eck Communicatie, Pascalstraat 28, 6716 AZ Ede